

INHOUDSOPGAVE

BLZ

INTRODUCTIE STANDPLAATSHOST(ESS)			11
DEEL A	THEORIE EN VERWERKING		
HOOFDSTUK	1	INTRODUCTIE REISLEIDING	15
	1.1.	Inleiding	15
	1.2.	Doelstellingen	15
	1.3.	Geschiedenis van de reisleiding	16
	1.4.	Toeristische bedrijfskolom	17
	1.5.	Pakketreizen	18
	1.6.	Op welke bestemming ga je werken?	22
	1.7.	Pakketreizen en doelgroepen	25
	1.8.	Pakketreizen en soorten reisleiding	28
	1.9.	Ben jij geschikt als reisleider?	32
	1.10.	Begrippen	34
	1.11.	Eindopdracht	35
HOOFDSTUK	2	DE TOUROPERATORINSTRUCTIE	37
	2.1.	Inleiding	37
	2.2.	Doelstellingen	37
	2.3.	Solliciteren, hoe werkt het?	39
	2.4.	Touroperatorinstructie	42
	2.5.	Reisleiding: contact met het (hoofd)kantoor	45
	2.6.	Kenmerken en kwaliteiten van de touroperator	46
	2.7.	Hoe laat de touroperator zichzelf zien?	47
	2.8.	Jouw uitstraling: outfit, representatie en uiterlijke verzorging	49
	2.9.	Vorbereidingen thuis	52
	2.10.	De hotelinformatiemap	52
	2.11.	Hoe komt de gast op zijn bestemming aan informatie?	58
	2.12.	Begrippen	59
	2.13.	Eindopdracht	60
HOOFDSTUK	3	KENNISMAKEN MET DE BESTEMMING EN ONTVANGEN VAN GASTEN	63
	3.1.	Inleiding	63
	3.2.	Doelstellingen	63
	3.3.	Kennismaken met de bestemming	64
	3.4.	Organisatie van transfers op aankomstdagen	71
	3.5.	De welkomstenvlop of de welkomstapp	74
	3.6.	Ontvangen van gasten op de bestemming	75
	3.7.	Aankomsttransfer: transferbegeleiding, transferpraatje en check-in	76
	3.8.	Vertrektransfer: transferbegeleiding, transferpraatje en check-out	84
	3.9.	Begrippen	87
	3.10.	Eindopdracht	88
HOOFDSTUK	4	DE WELKOMSTBIJeenKOMST	91
	4.1.	Inleiding	91
	4.2.	Doelstellingen	91
	4.3.	Reisbeleving	92

	4.4.	Locatie van de welkomstbijeenkomst	94
	4.5.	Opbouw van de welkomstbijeenkomst	95
	4.6.	Begrippen	106
	4.7.	Eindopdracht	106
HOOFDSTUK	5	GROEPSDYNAMICA: PSYCHOLOGIE VAN GROEPEN	109
	5.1.	Inleiding	109
	5.2.	Doelstellingen	109
	5.3.	Groepsprocessen	110
	5.4.	Reisleiding bij groepsreizen	114
	5.5.	Hoe begeleid je een reisgezelschap? Positief!	116
	5.6.	Omgaan met moeilijke deelnemers, wat zou jij doen?	117
	5.7.	Reisleiding bij jongerenreizen	122
	5.8.	Begrippen	127
	5.9.	Eindopdracht	128
HOOFDSTUK	6	HET BEZOEKUUR EN VERKOOP	131
	6.1.	Inleiding	131
	6.2.	Doelstellingen	131
	6.3.	Bezoekmomenten	133
	6.4.	Vorbereiding van het bezoek	135
	6.5.	Informatie verstrekken over hotel en omgeving	136
	6.6.	Verkopen van excursies en autohuur	139
	6.7.	Afsluiten van het bezoek	143
	6.8.	Begrippen	144
	6.9.	Eindopdracht	145
HOOFDSTUK	7	PROBLEMEN EN KLACHTEN OPLOSSEN	147
	7.1.	Inleiding	147
	7.2.	Doelstellingen	147
	7.3.	Reisverzekeringen en reisleiding: wat is jouw rol?	148
	7.4.	Problemen voor alle toeristen op een bestemming: calamiteiten	152
	7.5.	Problemen bij aankomst op de vakantiebestemming	157
	7.6.	Problemen bij de accommodatie	159
	7.7.	Overboekingen	162
	7.8.	Verlies en diefstal	164
	7.9.	Ziek, zwak en misselijk	165
	7.10.	Klachten afhandelen	168
	7.11.	Welke stappen doorloopt de reiziger bij klachten?	172
	7.12.	Hoe reageer jij bij klachten en problemen?	174
	7.13.	De telefoon gaat.... Wat nu?	179
	7.14.	Begrippen	183
	7.15.	Eindopdracht	184
HOOFDSTUK	8	BACKOFFICE WERKZAAMHEDEN	187
	8.1.	Inleiding	187
	8.2.	Doelstellingen	187
	8.3.	Opdrachten portfolio backoffice	188
DEEL B		PRAKTIJKOPDRACHT	
PRAKTIJKOPDRACHT	D1-K1	VOORBEREIDEN EN UITVOEREN VAN WERKZAAMHEDEN OP DE STANDPLAATS	205
Deelopdracht 1	D1-K1-W1	Bereidt de werkzaamheden op de standplaats voor	206
Deelopdracht 2	D1-K1-W2	Begeleidt de gasten op de standplaats	210