

DEEL 1 GASTGERICHT COMMUNICEREN

HOOFDSTUK	1	JOUW SLEUTELROL	11
	1.1.	Inleiding	11
	1.2.	Gastvrijheid, hoe moeilijk kan het zijn?	12
	1.3.	Sociale vaardigheden	14
	1.4.	Samenwerken	15
	1.5.	Stressbestendig zijn	16
	1.6.	Commercieel inzicht	17
HOOFDSTUK	2	ZEER AAN TE BEVELEN	19
	2.1.	Inleiding	19
	2.2.	Jij als verkoper	19
	2.3.	Commercieel inzicht	21
	2.4.	Behoeftes van mensen	24
	2.5.	De AIDA formule	25
	2.6.	Het verkoopgesprek	31
	2.7.	Bijverkoop	34
	2.8.	Naverkoop of aftersales	35
HOOFDSTUK	3	HOERA, EEN KLACHT!	39
	3.1.	Inleiding	39
	3.2.	Gastenreacties	39
	3.3.	Een klagende gast	42
	3.4.	De waarde van de reactie	45

DEEL 2 GASTVRIJ TAFELN

HOOFDSTUK	4	WELKOM EN TOT ZIENS	49
	4.1.	Inleiding	49
	4.2.	Soorten gasten	51
	4.3.	Verdere onderverdeling van gasten	54
	4.4.	Etiquette	56
	4.5.	Het gastencontact	62
HOOFDSTUK	5	DE SFEER TE PAKKEN	79
	5.1.	Inleiding	79
	5.2.	De geschiedenis van sfeer	80
	5.3.	De sfeer te pakken	83
	5.4.	Sociaalhygiënisch beleid	90
HOOFDSTUK	6	TEAMWORK	103
	6.1.	Inleiding	103
	6.2.	Het belang van goede communicatie	104
	6.3.	Vormen van communicatie	110
	6.4.	Vergaderingen	116

DEEL 3 DE WERELD VAN DE SMAAK

HOOFDSTUK	7	DE SMAAK TE PAKKEN	125
	7.1.	Inleiding	125
	7.2.	Wat is smaak?	126
	7.3.	Proeven met neus en tong	129
	7.4.	Smaak is niet alleen wat je proeft	132
	7.5.	Persoonlijke voorkeur	134
	7.6.	Universele smaakfactoren	138
	7.7.	De rol van de smaakmakers	143
	7.8.	Gastronomie	146
HOOFDSTUK	8	HETZELFDE, MAAR DAN ANDERS	151
	8.1.	Inleiding	151
	8.2.	Waarom wel? Waarom niet?	152
	8.3.	Voeding en gezondheid	154
	8.4.	Voeding en religie	169
	8.5.	Voeding en levensovertuiging	180

DEEL 4 DRANK, DE KUNST VAN HET GENIETEN

HOOFDSTUK	9	ESPRESSO OF RISTRETTO?	193
	9.1.	Inleiding	193
	9.2.	Huishoudelijke drank	195
	9.3.	Frisdrank	218
HOOFDSTUK	10	VAN GRAAN TOT BIER	229
	10.1.	Inleiding	229
	10.2.	Grondstoffen	231
	10.3.	Bierbereidingsproces	232
	10.4.	Soorten bier	242
	10.5.	Behandeling van bier	248
HOOFDSTUK	11	VAN DRUIF TOT WIJN	253
	11.1.	Inleiding	253
	11.2.	Wat is wijn?	254
	11.3.	De druivenstok	259
	11.4.	De vinificatie	266
	11.5.	Het wijnetiket	270
	11.6.	Zuidwijnen of versterkte wijnen	276
HOOFDSTUK	12	AAN DE BORREL	287
	12.1.	Inleiding	287
	12.2.	Wat is distilleren?	288
	12.3.	Binnenlandse distillaten	294
	12.4.	Buitenlandse distillaten	299
	12.5.	Gemengde drank	314