

INHOUDSOPGAVE

BLZ

DEEL A	THEORIE EN VERWERKING	
HOOFDSTUK	1	GASTVRIJHEID IN DE HORECA 13
	1.1.	Inleiding 13
	1.2.	Doelstellingen 13
	1.3.	Kenmerken van de horeca 13
	1.4.	Maaltijd- en spijsverstreckende bedrijven 16
	1.5.	Drankverstreckende bedrijven 24
	1.6.	Logiesverstreckende bedrijven 31
	1.7.	Gastvrijheid in het bedrijf 32
	1.8.	De vraagkant: ontvangen van gastvrijheid 35
	1.9.	De aanbodkant: aanbieden van gastvrijheid 49
	1.10.	De bedrijfsformule 53
	1.11.	Begrippen 64
HOOFDSTUK	2	WELKOM EN TOT ZIENS 65
	2.1.	Inleiding 65
	2.2.	Doelstellingen 65
	2.3.	Het belang van gastvrijheid 65
	2.4.	Gastencontact: de reservering 68
	2.5.	Gastencontact: de ontvangstfase 75
	2.6.	Gastencontact: de verblijfsfase 79
	2.7.	Gastencontact: de afscheidsfase 81
	2.8.	Begrippen 86
HOOFDSTUK	3	ZEER AAN TE BEVELEN 87
	3.1.	Inleiding 87
	3.2.	Doelstellingen 87
	3.3.	Jij als verkoper 88
	3.4.	Commercieel inzicht 91
	3.5.	Behoeftes van mensen 95
	3.6.	De AIDA-formule 97
	3.7.	Het verkoopgesprek 104
	3.8.	Bijverkoop 109
	3.9.	Naverkoop of aftersales 111
	3.10.	Hoera, een klacht 113
	3.11.	Begrippen 126
HOOFDSTUK	4	SFEER CREËREN 127
	4.1.	Inleiding 127
	4.2.	Doelstellingen 127
	4.3.	De geschiedenis van sfeer 127
	4.4.	Interieur en exterieur 130
	4.5.	Presentatie van het assortiment 136
	4.6.	De rol van gastheer/gastvrouw 144
	4.7.	Trends 154
	4.8.	Begrippen 160

HOOFDSTUK	5	SFEER BEWAKEN	161
	5.1.	Inleiding	161
	5.2.	Doestellingen	161
	5.3.	Lastige situaties	161
	5.4.	Actie ondernemen, ja of nee?	164
	5.5.	Sociaal hygiënisch beleid	173
	5.6.	Hoe onderneem je actie?	185
	5.7.	Begrippen	196
HOOFDSTUK	6	COMMUNICEREN MET JE COLLEGA'S	197
	6.1.	Inleiding	197
	6.2.	Doelstellingen	198
	6.3.	Het belang van goede communicatie	198
	6.4.	Vormen van communicatie	208
	6.5.	Vergaderingen	217
	6.6.	Begrippen	223

DEEL B PRAKTIJKOPDRACHTEN

PRAKTIJKOPDRACHT 1	GASTGERICHT COMMUNICEREN	227
Deelopdracht 1.1.	Oriënteren op de arbeidsmarkt	228
Deelopdracht 2.1.	Reservering	229
Deelopdracht 2.2.	Gastencontact	229
Deelopdracht 3.1.	Verkoopgesprek	230
Deelopdracht 4.1.	Sfeer creëren	232
Deelopdracht 5.1.	Sociale hygiëne	233
Deelopdracht 5.2.	Panelgesprek sociaal-hygiënisch beleid	234
Deelopdracht 6.1.	Werkoverleg	235