

Inhoudsopgave

Deel A Introductie

Introductie	Basisdeel travel, leisure & hospitality	17
-------------	---	----

Deel B Product- en branchekennis hospitality

Hoofdstuk 1 Kennismaken met de hospitality branche	27
1.1 Inleiding	27
1.2 Doelstellingen	28
1.3 Hotels, restaurants en cafes	29
1.4 Verblijfs-, dag- en waterrecreatie	30
1.5 Toeristische informatie/city hospitality	32
1.6 De reiswereld	33
1.7 Service & hospitality op de bestemming	33
1.8 De luchtvaartsector	34
1.9 Evenementen & festivals	35
1.10 Musea & theaters	36
1.11 Samenvatting	36
1.12 Begrippenlijst	38
1.13 Eindopdrachten	39
 Hoofdstuk 2 Hospitality begint en eindigt bij jou: Jij bent Mr/Mrs hospitality	 41
2.1 Inleiding	41
2.2 Doelstellingen	42
2.3 Je krijgt nooit een tweede kans voor een eerste indruk!	42
2.4 Enthousiasme: de kracht van de glimlach	44
2.5 Vakkennis: in de watten leggen van gasten	46
2.6 Persoonlijkheid: aanspreekpunt	47
2.7 Werken in hospitality: never a dull moment	48
2.8 Hospitality en duurzaamheid: uitgangspunt bij jouw handelen	48
2.9 Samenvatting	49
2.10 Begrippenlijst	51
2.11 Eindopdrachten	52
 Hoofdstuk 3 Functies en vacatures in de hospitality branche	 53
3.1 Inleiding	53
3.2 Doelstellingen	54
3.3 Hospitality functies: front office medewerker	54
3.4 Hospitality functies: (online) reisagent en medewerker touroperating	58
3.5 Hospitality functies: informatrice, inspiratiemedewerker, citymarketeer	60
3.6 Hospitality functies: activiteitenorganisator en evenementenmedewerker	62
3.7 Hospitality functies: cabin attendant en passenger ground services agent	66
3.8 Hospitality functies: buitenland	68
3.9 Samenvatting	70
3.10 Begrippenlijst	71
3.11 Eindopdrachten	72

Hoofdstuk 4 Het economisch belang van de hospitality branche	75
4.1 Inleiding	75
4.2 Doelstellingen	75
4.3 De gastvrijheidseconomie	76
4.4 Internationaal reisverkeer	77
4.5 Belevingseconomie	79
4.6 Het meten van de beleving: Return on experience	80
4.7 Toekomstvisie gastvrijheidseconomie	83
4.8 Samenvatting	85
4.9 Begrippenlijst	86
4.10 Eindopdrachten	87
 Hoofdstuk 5 De hospitality branche: productkennis, trends en ontwikkelingen	 89
5.1 Inleiding	89
5.2 Doelstellingen	89
5.3 De hospitality branche: een korte ontwikkelingsschets tot nu toe	90
5.4 Hotels	91
5.5 Vakantieparken	94
5.6 Campings	97
5.7 B&B	100
5.8 Groepsaccommodaties	101
5.9 Accommodatietypen	102
5.10 Verzorgingstypen	107
5.11 Check-in en check-out tijden	109
5.12 Tarieven, doelgroepen en voorwaarden	111
5.13 De organisatiestructuur van een hospitality bedrijf	115
5.14 Jachthavens en marina's	116
5.15 Attractieparken	117
5.16 Reisondernemingen	120
5.17 Evenementen en festivals	121
5.18 Kwaliteitsbeoordelingen: sterren en reviews	124
5.19 Brancheorganisaties in de hospitality	126
5.20 Trends en ontwikkelingen in de hospitality branche	128
5.21 Samenvatting	131
5.22 Begrippen	132
5.23 Eindopdrachten	133
 Hoofdstuk 6 Kennis van klanten en gasten in de hospitality branche	 137
6.1 Inleiding	137
6.2 Doelstellingen	137
6.3 De guest journey	138
6.4 Vrijtijdsgasten en zakelijke gasten	141
6.5 Van klantwens (in kleuren) naar leefstijl	145
6.6 Van leefstijl naar persona	146
6.7 Alternatieve indelingen van doelgroepen	154
6.8 Internationale gasten	155
6.9 Samenvatting	163
6.10 Begrippen	164
6.11 Eindopdrachten	164

Hoofdstuk 7 Online marketing in de hospitality branche	167
7.1 Inleiding	167
7.2 Doelstellingen	168
7.3 Vakkennis online marketing	168
7.4 Verkoopkanalen: omni-channeling	170
7.5 E-commerce	171
7.6 Social selling	175
7.7 Reviews	178
7.8 De customer journey, contactmomenten en inzetten van promotiemiddelen	180
7.9 Trends en ontwikkelingen om klanten te werven	181
7.10 Samenvatting	186
7.11 Begrippenlijst	187
7.12 Eindopdrachten	189

Deel C Hospitality, sales en service

B1-K1-W1: Ontvang de klant/gast
 B1-K1-W2: Informeert en adviseert klant/gast
 B1-K1-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten
 B1-K2-W3: Houdt de administratie bij

Hoofdstuk 8 Gasten ontvangen	195
8.1 Inleiding	195
8.2 Doelstellingen	196
8.3 Het ontvangstmoment	196
8.4 Representatieve presentatie	199
8.5 Gasten telefonisch ontvangen	203
8.6 Schriftelijke ontvangst	205
8.7 Gasten ontvangen via Zoom, Skype en Teams	207
8.8 Gasten ontvangen via self-service, chatbots en robots	208
8.9 Werkhouding	209
8.10 Gast-/ klanttevredenheid	210
8.11 Samenvatting	213
8.12 Begrippenlijst	214
8.13 Eindopdrachten	215

Hoofdstuk 9 Telefonisch aannemen en online begeleiden van reserveringen	217
9.1 Inleiding	217
9.2 Doelstellingen	217
9.3 Online reserveringen met chatfunctie	218
9.4 Telefonische reserveringen aannemen	221
9.5 Verkoop vastleggen	226
9.6 Werken met een PMS	227
9.7 Werken met persoons- en bedrijfsgegevens: veiligheids- en bedrijfsprocedures	228
9.8 Betalingsprocedures	229
9.9 Reserveringsbevestiging	230
9.10 Wijzigingen en annuleringen	231
9.11 Samenvatting	233
9.12 Begrippenlijst	234
9.13 Eindopdrachten	235

Hoofdstuk 10 Inchecken van gasten	237
10.1 Inleiding	237
10.2 Doelstellingen	237
10.3 Controleren van de reservering voor aankomst van de gast	238
10.4 Ontvangen van gasten	240
10.5 De reservering doornemen samen met de gast	241
10.6 Up- & cross-sellen	241
10.7 Opstellen pro-forma rekening en afhandelen betalingen	244
10.8 Afronden	247
10.9 Group check-in	247
10.10 VIP-check-in	248
10.11 Samenvatting	250
10.12 Begrippenlijst	251
10.13 Eindopdrachten	252

Hoofdstuk 11 Gasten informeren en adviseren	255
11.1 Inleiding	255
11.2 Doelstellingen	256
11.3 Van een informatiesprek naar een adviesgesprek	256
11.4 Duurzaamheid onder de aandacht brengen	259
11.5 Dagattractieparken en evenementen in Nederland	263
11.6 Samenvatting	266
11.7 Begrippenlijst	267
11.8 Eindopdrachten	268

Deel D Hospitality, guest care en netwerken

B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten
 B1-K1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten
 B1-K2-W3: Houdt de administratie bij

Hoofdstuk 12 Problemen en klachten signaleren, behandelen en oplossen	277
12.1 Inleiding	277
12.2 Doelstellingen	278
12.3 Een klacht is een uitdaging	279
12.4 Soorten uitdagingen	281
12.5 Aggressieniveaus	283
12.6 Stappenplan B.O.O.S. bij het oplossen van klachten	284
12.7 Registeren van klachten	285
12.8 Preventie	287
12.9 Samenvatting	288
12.10 Begrippenlijst	289
12.11 Eindopdrachten	289

Hoofdstuk 13 Spin in het web, in- en/of externe contacten	293
13.1 Inleiding	293
13.2 Doelstellingen	294
13.3 Intern communiceren met collega's: shift overdracht	294
13.4 Intern communiceren naar andere afdelingen: doorgeven van taken	295
13.5 Externe communicatie	296
13.6 Communicatie bij calamiteiten	297
13.7 Klant/gasttevredenheid verhogen: ondernemend en commercieel handelen	299
13.8 Relatiebeheer: relaties bouwen en netwerken	300

13.9	Samenvatting	302
13.10	Begrippenlijst	303
13.11	Eindopdrachten	304

Deel E Hospitality, check-out en betalingen

B1-K2-W2: Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af

Hoofdstuk 14	Uitchecken van gasten	307
14.1	Inleiding	307
14.2	Doelstellingen	308
14.3	Voorbeeldprocedure check-out individuele gasten	308
14.4	Betalingen controleren	311
14.5	Factuur doornemen met de gast	314
14.6	Betalingsmogelijkheden	316
14.7	Veiligheidsprocedures bij betalingen	319
14.8	Acties bij afwijkingen en onregelmatigheden bij betalingen	320
14.9	Samenvatting	321
14.10	Begrippenlijst	323
14.11	Eindopdrachten	324

Deel F After sales, productontwikkeling en promotie

B1-K2-W4: Doet voorstellen voor after sales of aanpassing van de dienstverlening

B1-K1-W6: Werft klanten/gasten en opdrachten

B1-K2-W1: Stelt informatiemateriaal samen

Hoofdstuk 15	Informatie verzamelen en analyseren om de dienstverlening te verbeteren	329
15.1	Inleiding	329
15.2	Doelstellingen	329
15.3	Wat is after sales?	330
15.4	Plan van aanpak maken voor de after sales	332
15.5	Gegevens verzamelen en analyseren: night audit rapportages	332
15.6	Gegevens verzamelen en analyseren: brancherapportages	339
15.7	Gegevens verzamelen en analyseren: reviews, enquêtes en interviews	342
15.8	Gegevens verzamelen en analyseren: trends en ontwikkelingen	345
15.9	Verzamelen en analyseren van gegevens: SWOT-analyse maken	346
15.10	Verzamelen en analyseren van gegevens: doelstelling smart formuleren	348
15.11	Samenvatting	349
15.12	Begrippenlijst	350
15.13	Eindopdrachten	351
Hoofdstuk 16	Productontwikkeling: een nieuw arrangement ontwikkelen	353
16.1	Inleiding	353
16.2	Doelstellingen	353
16.3	Voor welke doelgroep ontwikkel je het arrangement	354
16.4	Samenstellen van een arrangement	354
16.5	De prijs bepalen van het arrangement	359
16.6	Samenvatting	369
16.7	Begrippenlijst	370
16.8	Eindopdrachten	370

Hoofdstuk 17 Promotie van het arrangement	373
17.1 Inleiding	373
17.2 Doelstellingen	374
17.3 Ontwerpen promotiemateriaal	374
17.4 Wat wil je gaan communiceren?	379
17.5 Via welke distributiekkanalen ga je communiceren?	383
17.6 Samenvatting	385
17.7 Begrippenlijst	386
17.8 Eindopdrachten	387

Deel G Praktijkopdracht

Praktijkopdracht B1-K1 'Treedt op als aanspreekpunt' en	
B1-K2 'Voert administratieve en financiële processen uit'	391
Deelopdracht 1 Planning en organisatie	392
Deelopdracht 2 Aftersales, productontwikkeling en promotie	393
Deelopdracht 3 Werken aan de hospitalitydesk	395