

Inhoudsopgave

Deel A Introductie

Introductie TLH, Kerntaak 1 'Realiseert commercieel aanbod'	15
---	----

Deel B Product- en branchekennis

Hoofdstuk 1 Werken in de reiswereld	21
1.1 Inleiding	21
1.2 Doelstellingen	21
1.3 Verschillen tussen reisbureau en touroperator	22
1.4 Reisadviseur	24
1.5 Meerwaarde reisadviseur	31
1.6 Samenvatting	32
1.7 Begrippenlijst	33
1.8 Eindopdracht	34
 Hoofdstuk 2 Busreizen	 35
2.1 Inleiding	35
2.2 Doelstellingen	35
2.3 De touringcar	36
2.4 Pakketreizen per touringcar	38
2.5 Internationale lijnbussen	44
2.6 Pendelbussen	45
2.7 Samenvatting	48
2.8 Begrippenlijst	49
2.9 Eindopdracht	50
 Hoofdstuk 3 Treinreizen	 51
3.1 Inleiding	51
3.2 Doelstellingen	51
3.3 Internationale treinen voor citytrips	52
3.4 Vakantietreinen wintersport	57
3.5 De trein als reisbeleving	60
3.6 Internationale treintarieven	68
3.7 Samenvatting	69
3.8 Begrippenlijst	70
3.9 Eindopdracht	71
 Hoofdstuk 4 Ferries en cruises	 73
4.1 Inleiding	73
4.2 Doelstellingen	73
4.3 Ferries & minicruises	74
4.4 Riviercruises	80
4.5 Zeecruises	81
4.6 Expeditiecruises	94
4.7 Samenvatting	96
4.8 Begrippenlijst	97
4.9 Eindopdracht	98

Hoofdstuk 5	Autoreizen / road trips	101
5.1	Inleiding	101
5.2	Doelstellingen	101
5.3	Soorten autoreizen/roadtrips	102
5.4	Autovakantie met de eigen auto	103
5.5	De juiste huurauto voor jouw klant	106
5.6	Autohuur als extra verkoopmogelijkheid	107
5.7	Autohuur als onderdeel van een fly drive of standplaatsreis (via touroperator)	109
5.8	Camperhuur	112
5.9	Verzekeringen bij auto- en camperhuur	115
5.10	Praktische informatie ophalen en inleveren van de huurauto en camper	117
5.11	Aandachtspunten auto- en camperhuur	119
5.12	Samenvatting	122
5.13	Begrippenlijst	124
5.14	Eindopdracht	125
Hoofdstuk 6	Vliegreizen	127
6.1	Inleiding	127
6.2	Doelstellingen	127
6.3	Typen luchtvaartmaatschappijen	128
6.4	Transfer van en naar de airport	136
6.5	Passage	141
6.6	Vliegtuigen	151
6.7	IATA, code sharing en allianties	154
6.8	Vluchttijden, soorten vluchten en reserveren	158
6.9	Samenvatting	164
6.10	Begrippenlijst	166
6.11	Eindopdracht	167
Hoofdstuk 7	Vakantieaccommodaties	169
7.1	Inleiding	169
7.2	Doelstellingen	169
7.3	De juiste accommodatie voor jouw klant	170
7.4	Hotels	171
7.5	Verzorging	179
7.6	Appartementen	180
7.7	Campings	182
7.8	Bungalowparken	185
7.9	Streekgebonden en kleinschalige accommodaties	186
7.10	Prijs	188
7.11	Samenvatting	192
7.12	Begrippenlijst	194
7.13	Eindopdracht	195
Hoofdstuk 8	Wetten, regelingen, garanties en zekerheden	197
8.1	Inleiding	197
8.2	Doelstellingen	197
8.3	Brancheorganisatie ANVR	198
8.4	Wet op de reisovereenkomst	200
8.5	ANVR reizigersvoorwaarden	203
8.6	Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR)	206
8.7	Calamiteitenfonds	207
8.8	Geschillencommissie reizen (GCR)	211
8.9	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	214
8.10	Richtlijn Verzekeringsdistributie (IDD)	217
8.11	Wet op financieel toezicht (Wft)	219

8.12	Reisadviezen	219
8.13	Denied Boarding Compensation (DBC)	221
8.14	Reisverzekering	224
8.15	Annuleringsverzekering	228
8.16	Samenvatting	232
8.17	Begrippenlijst	233
8.18	Eindopdracht	234

Hoofdstuk 9 De duurzame en verantwoorde customer journey als nieuwe norm 237

9.1	Inleiding	237
9.2	Doelstellingen	237
9.3	Trends en ontwikkelingen	238
9.4	De customer journey	240
9.5	De duurzame en verantwoorde customer journey	244
9.6	Verantwoord vervoer	247
9.7	Verantwoord verblijf	250
9.8	Verantwoord vermaak	252
9.9	Verantwoord en bewust reisgedrag	254
9.10	Samenvatting	260
9.11	Begrippenlijst	262
9.12	Eindopdracht	263

Deel C Pakketreizen verkopen

Hoofdstuk 10 Pakketreizen verkopen 267

10.1	Inleiding	267
10.2	Doelstellingen	267
10.3	Bedrijfscontext en bedrijfsprocedures	268
10.4	De fasen van een verkoopgesprek	269
10.5	Fase 1: Warm welkom en klikken met de klant	269
10.6	Fase 2: Klantwens inventariseren en klanttype achterhalen	272
10.7	Fase 3: Klantwens matchen, checken en bijverkoop realiseren	287
10.8	Fase 4: Boeking vastleggen	291
10.9	Fase 5: Vervolgafspraken maken, afronden en afscheid nemen	296
10.10	Aandachtspunten voor een goed verkoopgesprek	297
10.11	Samenvatting	300
10.12	Begrippenlijst	301
10.13	Eindopdracht	302

Hoofdstuk 11 Alternatieven aanbieden 307

11.1	Inleiding	307
11.2	Doelstellingen	308
11.3	Aanvraag niet akkoord gekomen	308
11.4	Gewenste reis niet beschikbaar	309
11.5	Onvoldoende deelname	310
11.6	Overboeking	310
11.7	Reisadvies, uitkeringsvatbare situatie Calamiteitenfonds, overmacht	313
11.8	Klant wil of kan zelf niet meer	314
11.9	Een telefoongesprek voeren	317
11.10	E-mails beantwoorden	321
11.11	Chatten	325
11.12	Samenvatting	328
11.13	Begrippenlijst	329
11.14	Eindopdracht	330

Deel D Maatwerkreizen samenstellen en verkopen

P2/P4-K1-W1 Promoot producten en diensten

P2/P4-K1-W2 Stelt een passend aanbod op met gerelateerde services en producten

P2/P4-K1-W3 Maakt een prijsberekening bij het aanbod

Hoofdstuk 12 Maatwerkreizen samenstellen	337
12.1 Inleiding	337
12.2 Doelstellingen	337
12.3 Bedrijfscontext en bedrijfsprocedures	338
12.4 Stappenplan rondreis op maat	338
12.5 Klantwens achterhalen vanuit e-mail	339
12.6 Intakegesprek (telefonisch of via beeldbellen)	341
12.7 Klantwens vertalen naar passend aanbod	342
12.8 Dagprogramma en reiscomponenten uitwerken	349
12.9 Kostprijs berekenen en winstopslag	352
12.10 Definitieve verkoopprijs bepalen	356
12.11 Samenvatting	358
12.12 Begrippenlijst	359
12.13 Eindopdracht	360
 Hoofdstuk 13 Maatwerkreizen verkopen	 367
13.1 Inleiding	367
13.2 Doelstellingen	367
13.3 Stappenplan rondreis op maat	368
13.4 Offerte uitbrengen	369
13.5 Verkoopgesprek maatwerkreis	372
13.6 Boeking en betaling verwerken	374
13.7 Factuur maken	374
13.8 Boeking definitief vastleggen bij leveranciers	375
13.9 Klantenbinding voor vertrek – gepersonaliseerde nieuwsbrief	376
13.10 Klantenbinding na terugkeer van de reis	379
13.11 Samenvatting	381
13.12 Begrippenlijst	382
13.13 Eindopdracht	382

Deel E Praktijkopdracht

PRAKTIJKOPDRACHT P3/P4-K1 Realiseert commercieel aanbod	385
Deelopdracht 1 Planning en organisatie	388
Deelopdracht 2 Stelt een passend aanbod op met gerelateerde services en producten	388
Deelopdracht 3 Maakt een prijsberekening bij het aanbod	390
Deelopdracht 4 Promoot producten en diensten	391
Deelopdracht 5 Evaluatieopdracht	394