

INHOUDSOPGAVE

BLZ

DEEL A	THEORIE EN VERWERKING		
HOOFDSTUK	1	HOSPITALITY IN HET RESTAURANT	13
	1.1	Inleiding	13
	1.2	Doelstellingen	13
	1.3	Je functie	14
	1.4	Je verantwoordelijkheden en taken	20
	1.5	Beroepshouding	23
	1.6	Tijdsdruk en stress	29
	1.7	Begrippen	32
HOOFDSTUK	2	ONTVANGEN EN ADVISEREN VAN GASTEN	33
	2.1	Inleiding	33
	2.2	Doelstellingen	33
	2.3	Het belang van gastvrijheid	33
	2.4	Gastencontact: De reservering	35
	2.5	Gastencontact: De ontvangstfase	41
	2.6	Commercieel inzicht	44
	2.7	Commerciële kansen	48
	2.8	De AIDA-formule	50
	2.9	Begrippen	55
HOOFDSTUK	3	GASTENCONTACT TIJDENS HET VERBLIJF	57
	3.1	Inleiding	57
	3.2	Doelstellingen	57
	3.3	Gastencontact: de verblijfsfase	57
	3.4	Het verkoopgesprek	59
	3.5	Bijverkoop	65
	3.6	Soorten kassasystemen	67
	3.7	Toetsen en hun functies	68
	3.8	Hoera, een klacht	75
	3.9	Begrippen	85
HOOFDSTUK	4	SERVEREN VAN DRANKEN	87
	4.1	Inleiding	87
	4.2	Doelstellingen	87
	4.3	Algemene serveerregels	87
	4.4	Serveren van dranken	90
	4.5	Huishoudelijke dranken schenken	94
	4.6	Frisdranken schenken	106
	4.7	Bieren schenken	109
	4.8	Wijnen en aperitieven schenken	115
	4.9	Gedistilleerde dranken schenken	122
	4.10	Samengestelde dranken schenken	125
	4.11	Schenkhoeveelheid	126
	4.12	Etiketten lezen	128
	4.13	Begrippen	130

HOOFDSTUK	5	SERVEREN VAN GERECHTEN	131
	5.1	Inleiding	131
	5.2	Doelstellingen	131
	5.3	Serveerkunst	132
	5.4	De basisregels	135
	5.5	Transporteren	138
	5.6	Serveren en presenteren	141
	5.7	Debarrasseren	148
	5.8	Werken aan tafel	151
	5.9	Etiquette	155
	5.10	Begrippen	164
HOOFDSTUK	6	DE AFSCHEIDSFASE	165
	6.1	Inleiding	165
	6.2	Doelstellingen	165
	6.3	Gastencontact: de afscheidsfase	165
	6.4	De rekening	169
	6.5	Vals geld	174
	6.6	Kasafdracht	176
	6.7	Begrippen	179
HOOFDSTUK	7	CREËERT EN BEWAAKT SFEER	181
	7.1	Inleiding	181
	7.2	Doelstellingen	181
	7.3	De geschiedenis van sfeer	181
	7.4	Interieur en exterieur	184
	7.5	De rol van gastheer/gastvrouw	190
	7.6	Lastige situaties	198
	7.7	Actie ondernemen, ja of nee?	201
	7.8	Sociaal hygiënisch beleid	208
	7.9	Hoe onderneem je actie?	219
	7.10	Begrippen	230
HOOFDSTUK	8	BANQUETING	233
	8.1	Inleiding	233
	8.2	Doelgroepen	233
	8.3	Het belang van goede communicatie	233
	8.4	Vormen van communicatie	241
	8.5	In gesprek met je gasten	248
	8.6	Wat zijn bijzondere partijen?	254
	8.7	Tafelopstellingen: Vergaderingen en lezingen	259
	8.8	Tafelopstellingen: Recepties en diners	264
	8.9	Serveermethoden in de banqueting	266
	8.10	Begrippen	273