

Inhoudsopgave

Deel A Introductie

Introductie	AHM, Kerntaak 4, Werken in de gastvrijheidsbranche	15
-------------	--	----

Hoofdstuk 1	Jouw sleutelrol als gastheer/gastvrouw	21
-------------	--	----

1.1	Inleiding	21
1.2	Doelstellingen	22
1.3	Gastvrijheid, hoe moeilijk kan het zijn?	22
1.4	Sociale vaardigheden	24
1.5	Samenwerken	26
1.6	Stressbestendig zijn	27
1.7	Commercieel zijn	28
1.8	Begrippen	30

Deel B Voorbereidende en afrondende werkzaamheden

B1-K4-W1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit
B1-K4-W8	Voert afrondende werkzaamheden uit

Hoofdstuk 2	Voorbereidende werkzaamheden	33
-------------	------------------------------	----

2.1	Inleiding	33
2.2	Doelstellingen	33
2.3	Mastiek maken	34
2.4	Mise-en-place maken	41
2.5	Het indekken van een tafel	53
2.6	Afrondende werkzaamheden	70
2.7	Begrippen	74

Deel C Gastencontact

B1-K4-W2	Neemt reserveringen aan en adviseert de gasten
B1-K4-W3	Adviseert gasten en registreert de bestelling

Hoofdstuk 3	Gastencontact van reservering tot afscheid	77
-------------	--	----

3.1	Inleiding	77
3.2	Doelstellingen	77
3.3	Het belang van gastvrijheid	78
3.4	Gastencontact: de reservering	80
3.5	Gastencontact: de ontvangstfase	85
3.6	Gastencontact: de verblijfsfase	88
3.7	Gastencontact: de afscheidsfase	90
3.8	Begrippen	94

Hoofdstuk 4 Adviseren van gasten	95
4.1 Inleiding	95
4.2 Doelstellingen	95
4.3 Jij als verkoper	96
4.4 Commercieel inzicht	99
4.5 Behoeftes van mensen	102
4.6 De AIDA-formule	103
4.7 Het verkoopgesprek	109
4.8 Bijverkoop	113
4.9 Naverkoop of aftersales	115
4.10 Hoera, een klacht	117
4.11 Begrippen	126

Deel D Serveren

B1-K4-W4	Maakt dranken serveergereed
B1-K4-W5	Serveert de bestelling en ruimt af

Hoofdstuk 5 Serveren van dranken	129
5.1 Inleiding	129
5.2 Doelstellingen	129
5.3 Algemene serveerregels	129
5.4 Serveren van dranken	132
5.5 Huishoudelijke dranken schenken	136
5.6 Frisdranken schenken	147
5.7 Bieren schenken	151
5.8 Wijnen en aperitieven schenken	157
5.9 Gedistilleerde dranken schenken	164
5.10 Samengestelde dranken schenken	166
5.11 Schenkhoeveelheid	168
5.12 Etiketten lezen	169
5.13 Begrippen	171

Hoofdstuk 6 Serveren van gerechten	173
6.1 Inleiding	173
6.2 Doelstellingen	173
6.3 Serveerkunst	174
6.4 De basisregels	177
6.5 Transporteren	179
6.6 Serveren en presenteren	182
6.7 Debarrasseren	190
6.8 Werken aan tafel	193
6.9 Etiquette	197
6.10 Begrippen	206

Deel E Sfeer bewaken en creëren

B1-K4-W6	Creëert en onderhoudt de sfeer
B1-K4-W7	Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid

Hoofdstuk 7 Sfeer creëren	209
7.1 Inleiding	209
7.2 Doelstellingen	209
7.3 De geschiedenis van sfeer	210
7.4 Interieur en exterieur	212
7.5 Presentatie van het assortiment	218
7.6 De rol van gastheer/gastvrouw	226
7.7 Trends	235
7.8 Begrippen	240
 Hoofdstuk 8 Sfeer bewaken	 241
8.1 Inleiding	241
8.2 Doelstellingen	241
8.3 Lastige situaties	241
8.4 Actie ondernemen, ja of nee?	244
8.5 Sociaal hygiënisch beleid	251
8.6 Hoe onderneem je actie?	262
8.7 Begrippen	273

Deel F Praktijkopdracht

Praktijkopdracht B1-K4 'Werkt in de gastvrijheidsbranche'	275
Deelopdracht 1: Oriënteren op de arbeidsmarkt	275
Deelopdracht 2: Opdekken van een tafel	276
Deelopdracht 3: Aanpassen van het standaardcouvert	278
Deelopdracht 4: Reservering	280
Deelopdracht 5: Verkoopgesprek	281
Deelopdracht 6: Serveren van dranken	283
Deelopdracht 7: Draagtechnieken	284
Deelopdracht 8: Sfeer creëren	285
Deelopdracht 9: Sociale hygiëne	286