

INHOUDSOPGAVE

BLZ

HOOFDSTUK	1	SAMENWERKEN EN OVERLEGGEN	11
	1.1.	Inleiding	11
	1.2.	Afspraken maken en nakomen	11
	1.3.	Rechten en plichten en je eigen grenzen	16
	1.4.	Informatie geven en uitwisselen	23
	1.5.	Goede informatie verstrekken	27
	1.6.	Bespreken van conflicten	30
	1.7.	Conflicthantering	33
	1.8.	Kleine wijzigingen: Plan van aanpak	40
	1.9.	Werkoverleg	43
	1.10.	Feedback	48
	1.11.	Vragen en geven van advies	57
HOOFDSTUK	2	WERKEN VOLGENS PLAN	63
	2.1.	Inleiding	63
	2.2.	De zes w's	63
	2.3.	Doel van een werkplan of werkprogramma	68
	2.4.	Uitvoeren van werkzaamheden volgens werkplan of werkprogramma	69
	2.5.	Voorkomen van problemen/knelpunten	78
	2.6.	Een goede werkplek	82
	2.7.	Systematisch een schone en opgeruimde werkplek	85
	2.8.	Hygiënisch werken	91
	2.9.	Milieubewust werken	95
	2.10.	Kostenbesparend werken	96
	2.11.	Evalueren	97
HOOFDSTUK	3	SERVICEBEWUST EN KLANTVRIENDELIJK HANDELEN	105
	3.1.	Inleiding	105
	3.2.	Wat is klantvriendelijkheid?	107
	3.3.	Waarom klantvriendelijk?	108
	3.4.	Hoe kun je klantvriendelijk zijn?	109
HOOFDSTUK	4	ONTVANGEN VAN KLANTEN, GASTEN OF BEZOEKERS	113
	4.1.	Inleiding	113
	4.2.	Receptietaken	114
	4.3.	Etiquette	118
	4.4.	Representatieve (bedrijfs)kleding en uiterlijke verzorging	122

HOOFDSTUK	5	KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING	127
	5.1.	Inleiding	127
	5.2.	Wat is kwaliteit?	128
	5.3.	Kwaliteit van diensten	130
	5.4.	Kwaliteit van de dienstverlening	131
	5.5.	Communicatie en kwaliteit van dienstverlening	134
	5.6.	Vakkennis en kwaliteit van dienstverlening	137
	5.7.	Bedrijfscultuur en kwaliteit van dienstverlening	139
	5.8.	Imago en kwaliteit van dienstverlening	142
HOOFDSTUK	6	INTRODUCTIE REISLEIDING	151
	6.1.	Inleiding	151
	6.2.	Doelstellingen	151
	6.3.	Geschiedenis van de reisleiding	152
	6.4.	Toeristische bedrijfskolom	153
	6.5.	Pakketreizen	154
	6.6.	Op welke bestemming ga je werken?	158
	6.7.	Pakketreizen en doelgroepen	161
	6.8.	Pakketreizen en soorten reisleiding	164
	6.9.	Ben jij geschikt als reisleider?	168
	6.10.	Begrippen	170
	6.11.	Eindopdracht	171
HOOFDSTUK	7	DE TOUROPERATORINSTRUCTIE	173
	7.1.	Vorbereidingen thuis	173
	7.2.	De hotelinformatiemap	173
	7.3.	Hoe komt de gast op zijn bestemming aan informatie?	179
	7.4.	Begrippen	180
	7.5.	Eindopdracht	181
HOOFDSTUK	8	DE WELKOMSTBIJEENKOMST	185
	8.1.	Inleiding	185
	8.2.	Doelstellingen	185
	8.3.	Reisbeleving	186
	8.4.	Locatie van de welkomstbijeenkomst	188
	8.5.	Opbouw van de welkomstbijeenkomst	189
	8.6.	Begrippen	200
	8.7.	Eindopdracht	200