

INHOUDSOPGAVE

BLZ

HOOFDSTUK	1	HOSPITALITY EN COMMERCIE	11
	1.1.	Inleiding	11
	1.2.	Doelstellingen	12
	1.3.	Het nieuwe verkopen in hospitality	12
	1.4.	Commercieel handelen	17
	1.5.	Commercieel presenteren van bedrijf (branding)	35
	1.6.	Persoonlijk presenteren (personal branding)	40
	1.7.	Begrippen	46
	1.8.	Herhalingsopdracht	47
	1.9.	Caseopdracht	47
	1.10.	Eindopdrachten	50
HOOFDSTUK	2	INKOOP, VERKOOP EN BTW	59
	2.1.	Inleiding	59
	2.2.	Doelstellingen	59
	2.3.	Inkoop, verkoop en btw	60
	2.4.	Belastingen en btw	61
	2.5.	De btw berekening	63
	2.6.	De afdracht van de btw	73
	2.7.	Samenvatting en begrippen	77
	2.8.	Eindopdracht	78
HOOFDSTUK	3	INKOOPPRIJS EN VERKOOPPRIJS	79
	3.1.	Inleiding	79
	3.2.	Doelstellingen	79
	3.3.	Inkoopprijs, inkoopfactuurprijs, netto verkoopprijs en bruto verkoopprijs (= consumentenprijs)	79
	3.4.	Brutowinstopslag en brutowinstmarge: de (netto) verkoopprijs	86
	3.5.	Van inkoop- naar verkoopprijs	93
	3.6.	Samenvatting en begrippen	100
	3.7.	Eindopdrachten	101
HOOFDSTUK	4	PRODUCTONTWIKKELING TLH-PRODUCTEN	105
	4.1.	Inleiding	105
	4.2.	Doelstellingen	105
	4.3.	De doelgroep en marktsegmentatie	106
	4.4.	Assortiment voor travel, leisure, hospitality	116
	4.5.	Productontwikkeling van arrangementen	123
	4.6.	Prijsbepaling	129
	4.7.	Btw-berekening bij arrangementen in de reiswereld	139
	4.8.	Begrippen	143
	4.9.	Herhalingsopdracht	144
	4.10.	Caseopdracht	144
	4.11.	Eindopdrachten	146

HOOFDSTUK	5	PROMOTIE EN VERKOPEN (SALES)	159
	5.1.	Inleiding	159
	5.2.	Doelstellingen	159
	5.3.	Communicatietrends	160
	5.4.	Promotie	165
	5.5.	Offline promotie-instrumenten	177
	5.6.	Online promotie-instrumenten	183
	5.7.	Verkoopgesprek (acquisitiesprek)	190
	5.8.	Verkoopofferte	191
	5.9.	Promotieplan	193
	5.10.	Begrippen	195
	5.11.	Herhalingsopdracht	197
	5.12.	Caseopdracht	198
	5.13.	Eindopdrachten	199
HOOFDSTUK	6	BACKOFFICE EN RELATIEBEHEER	213
	6.1.	Inleiding	213
	6.2.	Doelstellingen	213
	6.3.	Klanteninformatie en het klantbeeld/CRM	213
	6.4.	Contactgegevens klanten/gasten	214
	6.5.	Zorgvuldig administratieve gegevens bij verkoop invoeren	217
	6.6.	Bedrijfsprocedure klachten en klanttevredenheid volgen	218
	6.7.	Verantwoording afleggen aan het management	222
	6.8.	AVG	223
	6.9.	Samenvatting en begrippen	230
	6.10.	Eindopdracht	232
HOOFDSTUK	7	BACKOFFICE EN FINANCIËN	233
	7.1.	Inleiding	233
	7.2.	Doelstellingen	233
	7.3.	Backoffice in een onderneming	234
	7.4.	Administratieve organisatie	234
	7.5.	Bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften	236
	7.6.	Facturatie en betalen	238
	7.7.	Contante verkoop en betalen	240
	7.8.	Debiteurenbeheer	240
	7.9.	Samenvatting en begrippen	252
	7.10.	Eindopdrachten	253