

HOOFDSTUK	1	STAY: HOTELVERBLIJF & GUEST CARE	13
	1.1.	Inleiding	13
	1.2.	Internationale gasten in het hotel	13
	1.3.	Problemen en klachten tijdens het hotelverblijf	20
	1.4.	Een veilig hotelverblijf	28
	1.5.	Een duurzaam hotelverblijf	36
	1.6.	Samenvatting	39
HOOFDSTUK	2	GUEST SERVICE	41
	2.1.	Inleiding	41
	2.2.	Service gerichte taken	41
	2.3.	Commerciële taken	46
	2.4.	Klachten	48
HOOFDSTUK	3	POST STAY: AFTERSALES EN RELATIEBEHEER	55
	3.1.	Inleiding	55
	3.2.	Gastenbinding structureel organiseren	56
	3.3.	Post stay: relatiebeheer	57
	3.4.	Guest loyalty programmes	59
	3.5.	Gastdata	60
	3.6.	Jouw gast als ambassadeur	66
	3.7.	Samenvatting	69
HOOFDSTUK	4	CITYTRIPS	71
	4.1.	Inleiding	71
	4.2.	Productkenmerken	71
	4.3.	Reisbrochuregebruik citytrips	77
HOOFDSTUK	5	INFORMATIE: VERVOER, VERBLIJF, VERMAAK, VEILIG, VERANTWOORD EN VERNIEUWEND	87
	5.1.	Inleiding	87
	5.2.	Vervoer	88
	5.3.	Verblijf	92
	5.4.	Vermaak	98
	5.5.	Veilig en verantwoord toerisme	105
	5.6.	Vernieuwend	108
HOOFDSTUK	6	PLAN VAN AANPAK	113
	6.1.	Inleiding	113
	6.2.	Uitgangspunten	114
	6.3.	Inventaris	115
	6.4.	Trends en ontwikkelingen in de markt	115
	6.5.	SWOT	116
	6.6.	Branding	117
	6.7.	Themaregel	117
	6.8.	Productontwikkeling	118
	6.9.	Introductie	118
	6.10.	Kwaliteitsbewaking	119
	6.11.	Case: de Achterhoek	119

HOOFDSTUK	7	HOTELLERIE: CLASSIFICATIE, KETENS EN DOELGROEPEN	123
	7.1.	Inleiding	123
	7.2.	Hotelclassificaties	124
	7.3.	Internationale hotelketens	126
	7.4.	Hotelketens met eigen identiteit en reputatie	129
	7.5.	Nederlandse hotelketens	132
	7.6.	Doelgroepen: Corporate & Leisure	137
HOOFDSTUK	8	DE WERELD VAN DE HOTELLERIE	141
	8.1.	Inleiding	141
	8.2.	De verkoop van een hotelexperience: omnichanneling	143
	8.3.	Sterren en reviews	145
	8.4.	Hotelkamers	147
	8.5.	Logiesbasis	150
	8.6.	Brancheorganisatie	152
	8.7.	Marktontwikkelingen	152
	8.8.	Trends	154
	8.9.	Samenvatting	155
HOOFDSTUK	9	HOTELKAMERS EN TARIEVEN	161
	9.1.	Inleiding	161
	9.2.	Kamersoorten	161
	9.3.	Speciale kamers	166
	9.4.	Aankomst- en vertrektijden	167
	9.5.	Kamertarieven (rates)	168
	9.6.	Meal plan	169
HOOFDSTUK	10	HOTELORGANISATIE	173
	10.1.	Inleiding	173
	10.2.	Rooms division	175
	10.3.	Food & Beverage	184
	10.4.	Niet-operationele afdelingen	184
	10.5.	Samenvatting	187
HOOFDSTUK	11	FRONT OFFICE	191
	11.1.	Inleiding	191
	11.2.	Front office	192
	11.3.	De functie van het front office	194
	11.4.	Front office medewerker	195
	11.5.	Soorten front offices	199
	11.6.	Meerwaarde front office	200
HOOFDSTUK	12	HOSPITALITY	201
	12.1.	Inleiding	201
	12.2.	Hospitality	204
	12.3.	Hospitality en service	207
	12.4.	Etiquette	210
	12.5.	Gasten: gedragsstijlen, culturen en religies	213
	12.6.	Representatief en commercieel gastheerschap	222
	12.7.	Profielschets gastheer/gastvrouw	225
HOOFDSTUK	13	COMMERCIEËLE HOUDING EN PRESENTATIE	231
	13.1.	Inleiding	231
	13.2.	Het nieuwe verkopen in TLH	232
	13.3.	Commercieel handelen	237
	13.4.	Commercieel presenteren van bedrijf (branding)	245
	13.5.	Persoonlijk presenteren (personal branding)	249
	13.6.	Begrippenlijst	255
	13.7.	Herhalingsopdracht	256
	13.8.	Caseopdracht	256
	13.9.	Praktijkopdracht	258

HOOFDSTUK	14	DE PAKKETREIS ALS CUSTOMER JOURNEY	259
	14.1.	Inleiding	259
	14.2.	De customer journey en de pakketreis	260
	14.3.	De pakketreis	262
	14.4.	De verkoop van een pakketreis: omnichanneling	265
	14.5.	De reisspecialist en de pakketreis	267
	14.6.	Brancheorganisatie ANVR	268
	14.7.	Samenvatting	269
HOOFDSTUK	15	HET VERKOOPGESPREK	271
	15.1.	Inleiding	271
	15.2.	Fasen van het verkoopgesprek	271
	15.3.	Inleiding van het verkoopgesprek	272
	15.4.	Kern van het verkoopgesprek	273
	15.5.	Afronding van het verkoopgesprek	279
	15.6.	Soorten boekingen	281
	15.7.	Vorbereiding verkoopgesprek	282
HOOFDSTUK	16	VERKOOPKANALEN VAN HET REISBUREAU	291
	16.1.	Inleiding	291
	16.2.	Reisbureau-balie	291
	16.3.	Mobiele reisadviseur	293
	16.4.	Telefonisch servicecenter	293
	16.5.	Virtueel reisbureau	295
	16.6.	Samenvatting	299
HOOFDSTUK	17	KLANTCONTACT EN VERKOOP	301
	17.1.	Inleiding	301
	17.2.	Telefonische verkoop	303
	17.3.	Verkoop aan de balie of thuis bij de klant	310
	17.4.	Zakelijk chatten	317
	17.5.	Samenvatting	320
HOOFDSTUK	18	ANVR-REISBUREAU: KWALITEIT EN VEILIGHEID	321
	18.1.	Inleiding	321
	18.2.	ANVR Lidmaatschap	322
	18.3.	Reisadvies op basis van deskundigheid	323
	18.4.	Assortiment op basis van goede leveranciers	323
	18.5.	Wet op de reisovereenkomst	324
	18.6.	ANVR Reisvoorwaarden: relatie consument – touroperator	326
	18.7.	ANVR-Boekingsvoorwaarden: relatie consument – reisbureau	329
	18.8.	ANVR-Agentuurvoorwaarden: relatie reisbureau – touroperator	330
	18.9.	Garantieregelingen	330
	18.10.	Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR)	330
	18.11.	Stichting Calamiteitenfonds Reizen (SCR)	332
	18.12.	GeschillenCommissie Reizen (GCR)	334