Inhoudsopgave

Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Jouw sleutelrol als gastheer/gastvrouw
1.1 Inleiding 14
1.2 Doelstellingen 15
1.3 Gastvrijheid, hoe moeilijk kan het zijn? 15
1.4 Sociale vaardigheden 17
1.5 Samenwerken 19
1.6 Stressbestendig zijn 20
1.7 Commercieel zijn 22
1.8 Begrippen 26
1.9 Eindopdracht 27

Hoofdstuk 2 Gastvrij aan de slag
2.1 Inleiding 30
2.2 Doelstellingen 30
2.3 Kenmerken van de horeca 31
2.4 Maaltijd- en spijsverstrekkende bedrijven 33
2.5 Drankverstrekkende bedrijven 41
2.6 Logiesverstrekkende bedrijven 47
2.7 Gastvrijheid in het bedrijf 49
2.8 De vraagkant: ontvangen van gastvrijheid 51
2.9 De aanbodkant: aanbieden van gastvrijheid 65
2.10 De bedrijfsformule 69
2.11 Begrippen 78
2.12 Eindopdracht 79

Hoofdstuk 3 Een gastvrije ontvangst
3.1 Inleiding 82
3.2 Doelstellingen 82
3.3 Het belang van gastvrijheid 83
3.4 De reservering 85
3.5 De ontvangstfase 92
3.6 Gasten informeren 96
3.7 Productkennis van de menukaart 98
3.8 Technieken op de menukaart 102
3.9 Herkennen van gerechten 116
3.10 Allergenen 119
3.11 Begrippen 124
3.12 Eindopdracht 126

Hoofdstuk 4 Het verkoopgesprek

4.1 Inleiding 130
4.2 Doelstellingen 130
4.3 Gastencontact: de verblijfsfase 131
4.4 Het menu 134
4.5 Basisregels menuleer 138
4.6 Voeding en gezondheid 141
4.7 Vegetarisme en veganisme 152
4.8 Jij als verkoper 155
4.9 Commercieel inzicht 158
4.10 De AIDA-formule 161
4.11 Het verkoopgesprek 168
4.12 Bijverkoop 173
4.13 Begrippen 176
4.14 Eindopdracht 177

Hoofdstuk 5 Gastgericht serveren van dranken

5.1 Inleiding 180
5.2 Doelstellingen 180
5.3 Algemene serveerregels 182
5.4 Serveren van dranken 186
5.5 Huishoudelijke dranken schenken 191
5.6 Frisdranken schenken 203
5.7 Bieren schenken 207
5.8 Wijnen en aperitieven schenken 214
5.9 Gedistilleerde dranken schenken 224
5.10 Samengestelde dranken schenken 228
5.11 Schenkhoeveelheid en etiketten lezen 230
5.12 Begrippen 232
5.13 Eindopdracht 233

Hoofdstuk 6 Gastgericht serveren van gerechten

6.1 Inleiding 236
6.2 Doelstellingen 236
6.3 Taken van de gastheer/-vrouw 237
6.4 Serveergereed maken 241
6.5 Transporteren 243
6.6 Serveren en presenteren 246
6.7 Debarrasseren 255
6.8 Werken aan tafel 259
6.9 Etiquette voor de gast 263
6.10 Begrippen 271
6.11 Eindopdracht 272

Hoofdstuk 7 Een gastvrij afscheid
7.1 Inleiding 276
7.2 Doelstellingen 276
7.3 Gastencontact: de afscheidsfase 277
7.4 Naverkoop of aftersales 281
7.5 Gasttevredenheid 283
7.6 Een klagende gast 287
7.7 De waarde van een reactie 292
7.8 Begrippen 296
7.9 Eindopdracht 297

Hoofdstuk 8 Het creëren en onderhouden van een goede sfeer
8.1 Inleiding 300
8.2 Doelstellingen 300
8.3 Sfeer in de horeca 301
8.4 Interieur en exterieur 303
8.5 Presentatie van het assortiment 310
8.6 Jouw rol als gastheer/gastvrouw 316
8.7 Trends 324
8.8 Lastige situaties 325
8.9 De gast wel of niet aanspreken? 328
8.10 Sociaal hygiënisch beleid 337
8.11 Hoe onderneem je actie? 348
8.12 Begrippen 355
8.13 Eindopdracht 357

Praktijkopdracht

Praktijkopdracht Gastvrij serveren 360