

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Basisdeel Travel, Leisure & Hospitality	13
Hoofdstuk 2 Kennismaken met de hospitality branche	21
2.1 Inleiding	21
2.2 Doelstellingen	22
2.3 Hotels, restaurants en cafes	23
2.4 Verblijfs-, dag- en waterrecreatie	24
2.5 Toeristische informatie/city hospitality	26
2.6 De reiswereld	27
2.7 Service & hospitality op de bestemming	27
2.8 De luchtvaartsector	28
2.9 Evenementen & festivals	29
2.10 Musea & theaters	30
2.11 Samenvatting	31
2.12 Begrippenlijst	32
2.13 Eindopdrachten	33
Hoofdstuk 3 Het economisch belang van de hospitality branche	35
3.1 Inleiding	35
3.2 Doelstellingen	35
3.3 De gastvrijheidseconomie	36
3.4 Internationaal reisverkeer	37
3.5 Belevingseconomie	39
3.6 Het meten van de beleving: Return on experience	40
3.7 Toekomstvisie gastvrijheidseconomie	43
3.8 Samenvatting	45
3.9 Begrippenlijst	46
3.10 Eindopdrachten	47
Hoofdstuk 4 Productkennis, trends en ontwikkelingen	49
4.1 Inleiding	49
4.2 Doelstellingen	49
4.3 De hospitality branche: een korte ontwikkelingsschets tot nu toe	50
4.4 Hotels	51
4.5 Vakantieparken	54
4.6 Campings	57
4.7 B&B	60
4.8 Groepsaccommodaties	61
4.9 Accommodatietypen	62
4.10 Verzorgingstypen	67
4.11 Check-in en check-out tijden	69
4.12 Tarieven, doelgroepen en voorwaarden	71
4.13 De organisatiestructuur van een hospitality bedrijf	75
4.14 Jachthavens en marina's	76
4.15 Attractieparken	77
4.16 Reisondernemingen	80
4.17 Evenementen en festivals	81
4.18 Kwaliteitsbeoordelingen: sterren en reviews	84

4.19	Brancheorganisaties in de hospitality	86
4.20	Trends en ontwikkelingen in de hospitality branche	88
4.21	Samenvatting	91
4.22	Begrippen	92
4.23	Eindopdrachten	93
Hoofdstuk 5 Kennis van klanten en gasten in de hospitality branche		97
5.1	Inleiding	97
5.2	Doelstellingen	97
5.3	De guest journey	98
5.4	Vrijetijdsgasten en zakelijke gasten	101
5.5	Van klantwens (in kleuren) naar leefstijl	105
5.6	Van leefstijl naar persona	106
5.7	Alternatieve indelingen van doelgroepen	114
5.8	Internationale gasten	115
5.9	Samenvatting	123
5.10	Begrippen	124
5.11	Eindopdrachten	124
Hoofdstuk 6 Gasten ontvangen		127
6.1	Inleiding	127
6.2	Doelstellingen	128
6.3	Het ontvangstmoment	128
6.4	Representatieve presentatie	131
6.5	Gasten telefonisch ontvangen	135
6.6	Schriftelijke ontvangst	137
6.7	Gasten ontvangen via Zoom, Skype en Teams	139
6.8	Gasten ontvangen via self-service, chatbots en robots	140
6.9	Werkhouding	141
6.10	Gast- / klanttevredenheid	142
6.11	Samenvatting	145
6.12	Begrippenlijst	146
6.13	Eindopdrachten	147
Hoofdstuk 7 Telefonisch aannemen en online begeleiden van reserveringen		149
7.1	Inleiding	149
7.2	Doelstellingen	150
7.3	Online reserveringen met chatfunctie	150
7.4	Telefonische reserveringen aannemen	153
7.5	Verkoop vastleggen	158
7.6	Werken met een PMS	159
7.7	Werken met persoons- en bedrijfsgegevens: veiligheids- en bedrijfsprocedures	160
7.8	Betalingsprocedures	161
7.9	Reserveringsbevestiging	162
7.10	Wijzigingen en annuleringen	163
7.11	Samenvatting	164
7.12	Begrippenlijst	165
7.13	Eindopdrachten	166

Hoofdstuk 8 Inchecken van gasten	169
8.1 Inleiding	169
8.2 Doelstellingen	169
8.3 Controleren van de reservering voor aankomst van de gast	170
8.4 Ontvangen van gasten	172
8.5 De reservering doornemen samen met de gast	173
8.6 Up- & cross-sellen	173
8.7 Opstellen pro-forma rekening en afhandelen betalingen	176
8.8 Afronden	179
8.9 Group check-in	179
8.10 VIP-check-in	180
8.11 Samenvatting	182
8.12 Begrippenlijst	183
8.13 Eindopdrachten	184
 Hoofdstuk 9 Gasten informeren en adviseren	 187
9.1 Inleiding	187
9.2 Doelstellingen	188
9.3 Van een informatiegesprek naar een adviesgesprek	188
9.4 Duurzaamheid onder de aandacht brengen	191
9.5 Dagattractieparken en evenementen in Nederland	195
9.6 Samenvatting	198
9.7 Begrippenlijst	199
9.8 Eindopdrachten	200
 Hoofdstuk 10 Uitchecken van gasten	 207
10.1 Inleiding	207
10.2 Doelstellingen	208
10.3 Voorbeeldprocedure check-out individuele gasten	208
10.4 Betalingen controleren	211
10.5 Factuur doornemen met de gast	214
10.6 Betalingsmogelijkheden	216
10.7 Veiligheidsprocedures bij betalingen	219
10.8 Acties bij afwijkingen en onregelmatigheden bij betalingen	220
10.9 Samenvatting	221
10.10 Begrippenlijst	223
10.11 Eindopdrachten	224
 Hoofdstuk 11 Online marketing	 227
11.1 Inleiding	227
11.2 Doelstellingen	228
11.3 Vakkennis online marketing	228
11.4 Verkoopkanalen: omni-channeling	230
11.5 E-commerce	231
11.6 Social selling	235
11.7 Reviews	238
11.8 De customer journey, contactmomenten en inzetten van promotiemiddelen	240
11.9 Trends en ontwikkelingen om klanten te werven	241
11.10 Samenvatting	246
11.11 Begrippenlijst	247
11.12 Eindopdrachten	248