

Inhoudsopgave

Deel A Introductie

Introductie	Basisdeel travel, leisure & hospitality	17
-------------	---	----

Deel B Product- en branchekennis hospitality

Hoofdstuk 1 Kennismaken met de hospitality branche	27
1.1 Inleiding	27
1.2 Doelstellingen	28
1.3 Hotels, restaurants en cafes	29
1.4 Verblijfs-, dag- en waterrecreatie	29
1.5 Toeristische informatie/city hospitality	32
1.6 De reiswereld	33
1.7 Service & hospitality op de bestemming	33
1.8 De luchtvaartsector	34
1.9 Evenementen & festivals	35
1.10 Musea & theaters	36
1.11 Samenvatting	37
1.12 Begrippenlijst	38
1.13 Eindopdracht	39
 Hoofdstuk 2 Hospitality begint en eindigt bij jou: Jij bent Mr/Mrs hospitality	 41
2.1 Inleiding	41
2.2 Doelstellingen	42
2.3 Je krijgt nooit een tweede kans voor een eerste indruk!	42
2.4 Enthousiasme: de kracht van de glimlach	44
2.5 Vakkennis: het verwennen van gasten	46
2.6 Persoonlijkheid: aanspreekpunt	47
2.7 Werken in hospitality: never a dull moment	48
2.8 Hospitality en duurzaamheid: uitgangspunt bij jouw handelen	48
2.9 Samenvatting	50
2.10 Begrippenlijst	51
2.11 Eindopdracht	52
 Hoofdstuk 3 Functies en vacatures in de hospitality branche	 53
3.1 Inleiding	53
3.2 Doelstellingen	54
3.3 Hospitality functies: frontofficemedewerker	54
3.4 Hospitality functies: (online) reisagent en medewerker touroperating	58
3.5 Hospitality functies: informatrice, inspiratiemedewerker, eilandmarketeer	60
3.6 Hospitality functies: activiteitenorganisator en evenementenmedewerker	62
3.7 Hospitality functies: cabin attendant en passenger ground services agent	65
3.8 Hospitality functies: buitenland	67
3.9 Samenvatting	68
3.10 Begrippenlijst	69
3.11 Eindopdracht	70

Hoofdstuk 4 Het economisch belang van de hospitality branche	73
4.1 Inleiding	73
4.2 Doelstellingen	73
4.3 De gastvrijheidseconomie	74
4.4 Internationaal reisverkeer	75
4.5 Belevingseconomie	77
4.6 Het meten van de beleving: Return on experience	78
4.7 Toekomstvisie gastvrijheidseconomie	81
4.8 Samenvatting	83
4.9 Begrippenlijst	84
4.10 Eindopdrachten	85
 Hoofdstuk 5 De hospitality branche: productkennis, trends en ontwikkelingen	 87
5.1 Inleiding	87
5.2 Doelstellingen	87
5.3 De hospitality branche: een korte ontwikkelingsschets tot nu toe	88
5.4 Hotels	89
5.5 Vakantieparken	91
5.6 Campings	92
5.7 B&B	94
5.8 Groepsaccommodaties	95
5.9 Accommodatietypen	96
5.10 Verzorgingstypen	100
5.11 Check-in en check-out tijden	102
5.12 Tarieven, doelgroepen en voorwaarden	104
5.13 De organisatiestructuur van een hospitality bedrijf	108
5.14 Jachthavens en marina's	109
5.15 Attractieparken	110
5.16 Reisondernemingen	111
5.17 Evenementen en festivals	112
5.18 Kwaliteitsbeoordelingen: sterren en reviews	115
5.19 Brancheorganisaties in de hospitality	117
5.20 Trends en ontwikkelingen in de hospitality branche	118
5.21 Samenvatting	121
5.22 Begrippenlijst	122
5.23 Eindopdrachten	123
 Hoofdstuk 6 Kennis van klanten en gasten in de hospitality branche	 127
6.1 Inleiding	127
6.2 Doelstellingen	127
6.3 De guest journey	128
6.4 Vrijtijdsgasten en zakelijke gasten	131
6.5 Van klantwens (in kleuren) naar leefstijl	135
6.6 Van leefstijl naar persona	136
6.7 Alternatieve indelingen van doelgroepen	144
6.8 Internationale gasten	145
6.9 Samenvatting	152
6.10 Begrippenlijst	153
6.11 Eindopdrachten	153

Hoofdstuk 7 Online marketing in de hospitality branche	157
7.1 Inleiding	157
7.2 Doelstellingen	158
7.3 Vakkennis online marketing	158
7.4 Verkoopkanalen: omni-channeling	160
7.5 E-commerce	161
7.6 Social selling	165
7.7 Reviews	168
7.8 De customer journey, contactmomenten en inzetten van promotiemiddelen	170
7.9 Trends en ontwikkelingen om klanten te werven	171
7.10 Samenvatting	176
7.11 Begrippenlijst	177
7.12 Eindopdrachten	178

Deel C Hospitality, sales en service

B1-K1-W1: Ontvang de klant/gast
 B1-K1-W2: Informeert en adviseert klant/gast
 B1-K1-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten
 B1-K2-W3: Houdt de administratie bij

Hoofdstuk 8 Gasten ontvangen	185
8.1 Inleiding	185
8.2 Doelstellingen	186
8.3 Het ontvangstmoment	186
8.4 Representatieve presentatie	189
8.5 Gasten telefonisch ontvangen	193
8.6 Schriftelijke ontvangst	195
8.7 Gasten ontvangen via Zoom, Skype en Teams	197
8.8 Gasten ontvangen via self-service, chatbots en robots	198
8.9 Werkhouding	199
8.10 Gast-/ klanttevredenheid	200
8.11 Samenvatting	203
8.12 Begrippenlijst	204
8.13 Eindopdrachten	205

Hoofdstuk 9 Telefonisch aannemen en online begeleiden van reserveringen	207
9.1 Inleiding	207
9.2 Doelstellingen	208
9.3 Online reserveringen met chatfunctie	208
9.4 Telefonische reserveringen aannemen	211
9.5 Verkoop vastleggen	216
9.6 Werken met een PMS	217
9.7 Werken met persoons- en bedrijfsgegevens: veiligheids- en bedrijfsprocedures	218
9.8 Betalingsprocedures	219
9.9 Reserveringsbevestiging	220
9.10 Wijzigingen en annuleringen	221
9.11 Samenvatting	222
9.12 Begrippenlijst	223
9.13 Eindopdrachten	224

Hoofdstuk 10 Inchecken van gasten	227
10.1 Inleiding	227
10.2 Doelstellingen	227
10.3 Controleren van de reservering voor aankomst van de gast	228
10.4 Ontvangen van gasten	230
10.5 De reservering doornemen samen met de gast	231
10.6 Up- & cross-sellen	231
10.7 Opstellen pro-forma rekening en afhandelen betalingen	234
10.8 Afronden	237
10.9 Group check-in	237
10.10 VIP-check-in	238
10.11 Samenvatting	240
10.12 Begrippenlijst	241
10.13 Eindopdrachten	242

Hoofdstuk 11 Gasten informeren en adviseren	245
11.1 Inleiding	245
11.2 Doelstellingen	246
11.3 Van een informatiegesprek naar een adviesgesprek	246
11.4 Duurzaamheid onder de aandacht brengen	249
11.5 Dagattractieparken en evenementen	253
11.6 Samenvatting	255
11.7 Begrippenlijst	256
11.8 Eindopdrachten	257

Deel D Hospitality, guest care en netwerken

B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten
 B1-K1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten
 B1-K2-W3: Houdt de administratie bij

Hoofdstuk 12 Problemen en klachten signaleren, behandelen en oplossen	265
12.1 Inleiding	265
12.2 Doelstellingen	266
12.3 Een klacht is een uitdaging	267
12.4 Soorten uitdagingen	269
12.5 Agressieniveaus	271
12.6 Stappenplan B.O.O.S. bij het oplossen van klachten	272
12.7 Registeren van klachten	273
12.8 Preventie	275
12.9 Samenvatting	276
12.10 Begrippenlijst	277
12.11 Eindopdrachten	277

Hoofdstuk 13 Spin in het web, in- en/of externe contacten	281
13.1 Inleiding	281
13.2 Doelstellingen	282
13.3 Intern communiceren met collega's: shift overdracht	282
13.4 Intern communiceren naar andere afdelingen: doorgeven van taken	283
13.5 Externe communicatie	284
13.6 Communicatie bij calamiteiten	285
13.7 Klant/gasttevredenheid verhogen: ondernemend en commercieel handelen	287
13.8 Relatiebeheer: relaties bouwen en netwerken	288
13.9 Samenvatting	290
13.10 Begrippenlijst	291
13.11 Eindopdrachten	292

Deel E Hospitality, check-out en betalingen

B1-K2-W2: Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af

Hoofdstuk 14 Uitchecken van gasten	295
14.1 Inleiding	295
14.2 Doelstellingen	296
14.3 Voorbeeldprocedure check-out individuele gasten	296
14.4 Betalingen controleren	299
14.5 Factuur doornemen met de gast	302
14.6 Betalingsmogelijkheden	304
14.7 Veiligheidsprocedures bij betalingen	307
14.8 Acties bij afwijkingen en onregelmatigheden bij betalingen	308
14.9 Samenvatting	309
14.10 Begrippenlijst	311
14.11 Eindopdrachten	312

Deel F After sales, productontwikkeling en promotie

B1-K2-W4: Doet voorstellen voor after sales of aanpassing van de dienstverlening

B1-K1-W6: Werft klanten/gasten en opdrachten

B1-K2-W1: Stelt informatiemateriaal samen

Hoofdstuk 15 Informatie verzamelen en analyseren om de dienstverlening te verbeteren	317
15.1 Inleiding	317
15.2 Doelstellingen	317
15.3 Wat is after sales?	318
15.4 Plan van aanpak maken voor de after sales	320
15.5 Gegevens verzamelen en analyseren: night audit rapportages	320
15.6 Gegevens verzamelen en analyseren: brancherapportages	327
15.7 Gegevens verzamelen en analyseren: reviews, enquêtes en interviews	328
15.8 Gegevens verzamelen en analyseren: trends en ontwikkelingen	331
15.9 Verzamelen en analyseren van gegevens: SWOT-analyse maken	332
15.10 Verzamelen en analyseren van gegevens: doelstelling smart formuleren	334
15.11 Samenvatting	335
15.12 Begrippenlijst	336
15.13 Eindopdrachten	337

Hoofdstuk 16 Productontwikkeling: een nieuw arrangement ontwikkelen	339
16.1 Inleiding	339
16.2 Doelstellingen	339
16.3 Voor welke doelgroep ontwikkel je het arrangement	340
16.4 Samenstellen van een arrangement	340
16.5 De prijs bepalen van het arrangement	345
16.6 Samenvatting	355
16.7 Begrippenlijst	356
16.8 Eindopdrachten	356

Hoofdstuk 17 Promotie van het arrangement	359
17.1 Inleiding	359
17.2 Doelstellingen	360
17.3 Ontwerpen promotiemateriaal	360
17.4 Wat wil je gaan communiceren?	365
17.5 Via welke distributiekkanalen ga je communiceren?	367
17.6 Samenvatting	369
17.7 Begrippenlijst	370
17.8 Eindopdrachten	371

Deel G Praktijkopdracht

Praktijkopdracht B1-K1 'Treedt op als aanspreekpunt' en B1-K2 'Voert administratieve en financiële processen uit'	375
Deelopdracht 1 Planning en organisatie	376
Deelopdracht 2 Aftersales, productontwikkeling en promotie	377
Deelopdracht 3 Werken aan de hospitalitydesk	379