

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 De gastvrije kok	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	14
1.3 Gastvrijheid, hoe moeilijk kan het zijn?	16
1.4 Gastvrijheid in het bedrijf	18
1.5 De vraagkant: ontvangen van gastvrijheid	21
1.6 De aanbodkant: aanbieden van gastvrijheid	35
1.7 De bedrijfsformule	39
1.8 Begrippen	48
1.9 Eindopdracht	50
 Hoofdstuk 2 Het belang van gastvrijheid	 51
2.1 Inleiding	51
2.2 Doelstellingen	51
2.3 Het belang van gastvrijheid	52
2.4 De ontvangsfase	54
2.5 Gasten informeren	58
2.6 De verblijfsfase	62
2.7 De afscheidsfase	64
2.8 Gasttevredenheid	69
2.9 Een klagende gast	73
2.10 De waarde van een reactie	78
2.11 Begrippen	82
2.12 Eindopdracht	84
 Hoofdstuk 3 Gastvrij werken aan tafel	 85
3.1 Inleiding	85
3.2 Doelstellingen	85
3.3 Taken in het restaurant	86
3.4 Het serveren van gerechten	90
3.5 Het serveren van dranken	108
3.6 Serveren van dranken in stappen	112
3.7 Begrippen	117
3.8 Eindopdracht	119

Hoofdstuk 4 Commercieel inzicht

4.1	Inleiding	121
4.2	Doelstellingen	121
4.3	Commercieel zijn	123
4.4	Jij als verkoper	126
4.5	Commercieel inzicht	129
4.6	De AIDA-formule	131
4.7	Het verkoopgesprek	138
4.8	Bijverkoop	143
4.9	Naverkoop of aftersales	146
4.10	Begrippen	148
4.11	Eindopdracht	150

Hoofdstuk 5 Gasten adviseren **151**

5.1	Inleiding	151
5.2	Doelstellingen	151
5.3	De kunst van het proeven	155
5.4	Gastronomie en de moderne smaakleer	161
5.5	Smaken combineren	167
5.6	De kok als gastronom en smaakmaker	170
5.7	De gastheer en gastvrouw als gastronom en smaakmaker	174
5.8	Begrippen	177
5.9	Eindopdracht	179

Hoofdstuk 6 Spijs- en drankwijs **181**

6.1	Inleiding	181
6.2	Doelstellingen	182
6.3	Spijs- en wijnwijs	184
6.4	Spijs- en bierwijs	191
6.5	Spijs- en cocktailwijs	196
6.6	Spijs- en theewijs	199
6.7	Spijs- en huisgemaakte drankwijs	203
6.8	Het drankadvies	206
6.9	Begrippen	207
6.10	Eindopdracht	209

Hoofdstuk 7 De toegevoegde waarde

7.1	Inleiding	211
7.2	Doelstellingen	212
7.3	Op zoek naar de toegevoegde waarde	213
7.4	Algemene richtlijnen voor het werken in het zicht van gasten	217
7.5	Nieuwe trends?	220
7.6	Begrippen	225
7.7	Eindopdracht	226