

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Onthaal - Hoe jij zorgt voor de eerste positieve indruk?	13
1.1 Wat houdt onthaalwerk in?	13
1.2 Een goede eerste indruk nalaten aan het onthaal	20
1.3 Presenteren	67
1.4 Samenvatting van dit hoofdstuk	75
 Hoofdstuk 2 Omgaan met anderen	 77
2.1 Contact houden met de ander	78
2.2 Gesprek met collega's, klanten en anderen	84
2.3 Signaleren van bijzonderheden	95
2.4 Waarden en normen	101
2.5 Respectvolle omgang	105
2.6 Omgaan met cultuurverschillen	115
2.7 Omgaan met conflicten	122
2.8 Grensoverschrijdend gedrag	128
2.9 Eindopdrachten	134
 Hoofdstuk 3 Communicatie, hiërarchie en huisstijl	 137
3.1 Het belang van communicatie aan het onthaal	138
3.2 Interne communicatie	139
3.3 Externe communicatie	147
3.4 Branding en huisstijl	154
3.5 Samenvatting	159
3.6 Eindopdrachten	160
 Hoofdstuk 4 Onthaal in verschillende sectoren	 161
4.1 Sector zorg en welzijn	162
4.2 Sector zakelijk en commercieel	167
4.3 Sector sport en recreatie	172
4.4 Gastencontact in het hotel	178
4.5 Gastencontact op de camping	190
4.6 Gastencontact aan de verhuurbalie	200
4.7 Samenvatting van dit hoofdstuk	221
4.8 Eindopdracht	221
 Hoofdstuk 5 Kennis van klanten en gasten	 223
5.1 De guest journey	224
5.2 Vrijetijdsgasten en zakelijke gasten	229
5.3 Van klantwens (in kleuren) naar leefstijl	235
5.4 Van leefstijl naar persona	239
5.5 Alternatieve indelingen van doelgroepen	248
5.6 Internationale gasten	249
5.7 Samenvatting	258
5.8 Eindopdrachten	259

Hoofdstuk 6 Organisatie van de onthaalruimte	261
6.1 Soorten balies	262
6.2 Verschillende zones onthaalruimte	263
6.3 Onthaalruimte uit het standpunt van de bezoeker	264
6.4 Aanpak om de onthaalruimte te organiseren	266
6.5 De werkplek van de onthaalmedewerker	267
6.6 Wachtruimte	271
6.7 Apparatuur	273
6.8 De wettelijke regels voor de werkplek	276
6.9 Repetitive Strain Injury en de werkplek	278
6.10 Afficheren aan de balie	281
 Hoofdstuk 7 Verantwoord werken: Veiligheid, ergonomie en duurzaamheid	 285
7.1 Veiligheid	285
7.2 Verantwoord en veilig aan het werk	291
7.3 Arbeidswetgeving over veiligheid	307
7.4 Ergonomisch werken	315
7.5 Duurzaam en economisch handelen	320
7.6 Hygiënisch handelen	325
7.7 Samenvatting van dit hoofdstuk	326
7.8 Eindopdrachten	327
 Hoofdstuk 8 Veiligheidstaken van de onthaalmedewerker	 341
8.1 Onveilige situaties	341
8.2 Wat en hoe kan men beveiligen?	342
8.3 Preventieve veiligheidstaken voor de onthaalmedewerker	346
8.4 Oplossen van onveilige situaties als onthaalmedewerker	353
8.5 Maatregelen nemen in geval van onveiligheid	354
8.6 Rapporteren	355
8.7 Toegangscontrole	355
8.8 Sleutelbeheer	364
8.9 Taken van een onthaalmedewerker bij rampen	367
 Hoofdstuk 9 Ontvangen van klanten	 373
9.1 Het ontvangstmoment	373
9.2 Representatieve presentatie	388
9.3 Klanten telefonisch ontvangen	390
9.4 Schriftelijke ontvangst	394
9.5 Klanten ontvangen via Zoom, Skype en Teams	396
9.6 Klanten ontvangen via self-service, chatbots en robots	398
9.7 Klanttevredenheid bij ontvangst van klanten	399
9.8 Eindopdracht	403
 Hoofdstuk 10 Inchecken van gasten	 405
10.1 Controleren van gastengegevens	405
10.2 Ontvangen van gasten	410
10.3 De reservering doornemen samen met de gast	410
10.4 Up- & cross-sellen	410
10.5 Opstellen pro-forma rekening en afhandelen betalingen	416
10.6 Afronden	421
10.7 Group check-in	422
10.8 VIP-check-in	423
10.9 Samenvatting	426
10.10 Eindopdrachten	427

Hoofdstuk 11 Aannemen en begeleiden van reserveringen	429
11.1 Reservations kun je op verschillende manieren (laten) noteren:	430
11.2 Principes bij het opvragen van gegevens	431
11.3 Online reserveringen met chatfunctie	432
11.4 Telefonische reserveringen aannemen	436
11.5 Verkoop vastleggen	441
11.6 Werken met een property management system (reservatieprogramma)	442
11.7 Werken met persoons- en bedrijfsgegevens: veiligheids- en bedrijfsprocedures	443
11.8 Betalingsprocedures	445
11.9 Reserveringsbevestiging	446
11.10 Wijzigingen en annuleringen	448
11.11 Samenvatting	450
11.12 Eindopdrachten	451
 Hoofdstuk 12 Problemen en klachten signaleren, behandelen en oplossen	 453
12.1 Oorzaken van klachten en wat doet een klacht met de klant	453
12.2 Omgaan met klachten	459
12.3 Bedrijfsprocedures voor klachtenbehandeling	469
12.4 Registeren van klachten	474
12.5 Preventie	476
12.6 Agressie	477
12.7 Eindopdrachten	483
 Hoofdstuk 13 Vergaderingen	 485
13.1 Taken van de onthaalmedewerker	485
13.2 Voorbereidende werkzaamheden	487
13.3 Werkzaamheden tijdens de vergadering	500
13.4 Afrondende werkzaamheden	501
13.5 Bestellijst voor vergaderservice	511
13.6 Recepties en borrels	512
13.7 Banqueting map	516
13.8 Praktijkopdrachten	518
 Hoofdstuk 14 Serveren van dranken en gerechten	 521
14.1 Serveren van dranken en gerechten op een vergadering	521
14.2 Bedieningsystemen van drank op een event	525
14.3 Bedieningsystemen van drank op een receptie	526
14.4 Schenktechnieken voor dranken	527
14.5 Etiquetteregels bij bediening van drank	529
14.6 Aanbieden van hapjes op een receptie	530
14.7 De regels voor voedselveiligheid	530
 Hoofdstuk 15 Andere onthaaltaken	 535
15.1 Onthaaltechnieken bij host/hostessenwerk	535
15.2 Planning en werking aan de balie	540
15.3 Divers administratief werk aan de balie	543
15.4 Kassabeheer en correct afrekenen	548
15.5 Aanpak van praktische probleempjes aan de balie	553
15.6 Omroepen aan de balie	554