

Inhoudsopgave

Deel A Branchekennis hospitality

Hoofdstuk 1 Kennismaken met de hospitality branche	15
1.1 Inleiding	15
1.2 Doelstellingen	16
1.3 Hotels, restaurants en cafés	17
1.4 Verblijfs-, dag- en waterrecreatie	17
1.5 Toeristische informatie/city hospitality	19
1.6 De reiswereld	20
1.7 Service & hospitality op de bestemming	20
1.8 De luchtvaartsector	21
1.9 Evenementen & festivals	22
1.10 Musea & theaters	23
1.11 Samenvatting	24
1.12 Begrippenlijst	25
1.13 Eindopdrachten	26
 Hoofdstuk 2 Hospitality begint en eindigt bij jou: Jij bent Mr./Mrs. Hospitality	 29
2.1 Inleiding	29
2.2 Doelstellingen	30
2.3 Je krijgt nooit een tweede kans voor een eerste indruk!	30
2.4 Enthousiasme: De kracht van de glimlach	33
2.5 Vakkennis: In de watten leggen van gasten	35
2.6 Persoonlijkheid: Aanspreekpunt	36
2.7 Werken in hospitality: Never a dull moment	37
2.8 Hospitality en duurzaamheid: Uitgangspunt bij jouw handelen	37
2.9 Samenvatting	39
2.10 Begrippenlijst	40
2.11 Eindopdrachten	41
 Hoofdstuk 3 Functies en vacatures in de hospitality branche	 43
3.1 Inleiding	43
3.2 Doelstellingen	44
3.3 Hospitality functies: Frontofficemedewerker	44
3.4 Hospitality functies: (Online) reisagent en medewerker touroperating	48
3.5 Hospitality functies: Medewerker toeristisch onthaalcentrum (Tourist Information centre)	52
3.6 Hospitality functies: Activiteitenorganisator en evenementenmedewerker	55
3.7 Hospitality functies: Cabin attendant en passenger ground services agent	59
3.8 Hospitality functies: Buitenland	62
3.9 Samenvatting	66
3.10 Begrippenlijst	67
3.11 Eindopdrachten	68

Hoofdstuk 4 Kennis van klanten en gasten in de hospitality branche	71
4.1 Inleiding	71
4.2 Doelstellingen	71
4.3 De guest journey	72
4.4 Vrijetijdsgasten en zakelijke gasten	75
4.5 Van klantwens (in kleuren) naar leefstijl	79
4.6 Van leefstijl naar persona	80
4.7 Internationale gasten	80
4.8 Samenvatting	81
4.9 Begrippenlijst	82
4.10 Eindopdrachten	82

Deel B Hosten op toeristische bestemmingen

Hoofdstuk 5 Introductie reisleiding	85
5.1 Inleiding	85
5.2 Doelstellingen	85
5.3 Geschiedenis van de reisleiding	86
5.4 Toeristische bedrijfskolom	87
5.5 Pakketreizen	88
5.6 Op wat voor soort bestemming ga je werken?	92
5.7 Pakketreizen en doelgroepen	95
5.8 Pakketreizen en soorten reisleiding	98
5.9 Ben jij geschikt als reisleader?	102
5.10 Begrippen	104
5.11 Eindopdracht	105

Hoofdstuk 6 De touroperatorinstructie	107
6.1 Inleiding	107
6.2 Doelstellingen	107
6.3 Solliciteren, hoe werkt het?	109
6.4 Touroperatorinstructie	112
6.5 Reisleiding: Contact met het (hoofd)kantoor	115
6.6 Kenmerken en kwaliteiten van de touroperator	116
6.7 Hoe laat de touroperator zichzelf zien?	117
6.8 Jouw uitstraling: Outfit, representatie en uiterlijke verzorging	119
6.9 Voorbereidingen thuis	122
6.10 De hotelinformatiemap	123
6.11 Hoe komt de gast op zijn bestemming aan informatie?	128
6.12 Begrippen	129
6.13 Eindopdracht	130

Hoofdstuk 7 Kennismaken met de bestemming en ontvangen van gasten	133
7.1 Inleiding	133
7.2 Doelstellingen	133
7.3 Kennismaken met de bestemming	134
7.4 Organisatie van transfers op aankomstdagen	141
7.5 De welkomstenvelop of de welkomst-app	144
7.6 Ontvangen van gasten op de bestemming	145
7.7 Aankomsttransfer: Transferbegeleiding, transferpraatje en check-in	146
7.8 Vertrektransfer: Transferbegeleiding, transferpraatje en check-out	154
7.9 Begrippen	157
7.10 Eindopdracht	158

Hoofdstuk 8 De welkomstbijeenkomst	161
8.1 Inleiding	161
8.2 Doelstellingen	161
8.3 Reisbeleving	162
8.4 Locatie van de welkomstbijeenkomst	163
8.5 Opbouw van de welkomstbijeenkomst	165
8.6 Begrippen	176
8.7 Eindopdracht	176
 Hoofdstuk 9 Groepsdynamica: psychologie van groepen	 179
9.1 Inleiding	179
9.2 Doelstellingen	179
9.3 Groepsprocessen	180
9.4 Reisleiding bij groepsreizen	184
9.5 Hoe begeleid je een reisgezelschap? Positief!	186
9.6 Omgaan met moeilijke deelnemers, wat zou jij doen?	187
9.7 Reisleiding bij jongerenreizen	192
9.8 Begrippen	197
9.9 Eindopdracht	198
 Hoofdstuk 10 Het bezoekuur en verkoop	 201
10.1 Inleiding	201
10.2 Doelstellingen	201
10.3 Bezoekmomenten	203
10.4 Voorbereiding van het bezoekuur	205
10.5 Informatie verstrekken over hotel en omgeving	206
10.6 Verkopen van excursies en autohuur	209
10.7 Afsluiten van het bezoekuur	213
10.8 Begrippen	214
10.9 Eindopdracht	215
 Hoofdstuk 11 Problemen en klachten oplossen (1)	 217
11.1 Inleiding	217
11.2 Doelstellingen	217
11.3 Reisverzekeringen en reisleiding: Wat is jouw rol?	218
11.4 Problemen voor alle toeristen op een bestemming: Rampen	222
11.5 Problemen bij aankomst op de vakantiebestemming	224
11.6 Problemen bij de accommodatie	227
11.7 Overboekingen	229
11.8 Verlies en diefstal	231
11.9 Ziek, zwak en misselijk	232
11.10 Klachten afhandelen	236
11.11 Welke stappen doorloopt de reiziger bij klachten?	240
11.12 Hoe reageer jij bij klachten en problemen?	241
11.13 De telefoon gaat... Wat nu?	246
11.14 Begrippen	250

Hoofdstuk 12 Problemen en klachten oplossen (2)	251
12.1 Inleiding	251
12.2 Doelstellingen	252
12.3 Een klacht is een uitdaging	253
12.4 Soorten uitdagingen	255
12.5 Agressieniveaus	257
12.6 Stappenplan B.O.O.S. bij het oplossen van klachten	258
12.7 Registreren van klachten	259
12.8 Preventie	261
12.9 Samenvatting	262
12.10 Begrippenlijst	263
12.11 Eindopdrachten	263

Hoofdstuk 13 Backoffice werkzaamheden	267
13.1 Inleiding	267
13.2 Doelstellingen	267
13.3 Opdrachten portfolio backoffice	268

Hoofdstuk 14 Werken in de reiswereld	283
14.1 Inleiding	283
14.2 Frankrijk	283

Deel C Praktijkopdracht

Praktijkopdracht Taken van de standplaatshost(ess)	289
Deelopdracht 1: Bereidt de werkzaamheden op de standplaats voor	290
Deelopdracht 2: Begeleidt de gasten op de standplaats	294