

Inhoudsopgave

BLZ

Hoofdstuk 1 Kennismaken met de hospitality branche	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	14
1.3 Hotels, restaurants en cafes	15
1.4 Verblijfs-, dag- en waterrecreatie	16
1.5 Toeristische informatie/city hospitality	18
1.6 De reiswereld	19
1.7 Service & hospitality op de bestemming	19
1.8 De luchtvaartsector	20
1.9 Evenementen & festivals	21
1.10 Musea & theaters	22
1.11 Samenvatting	23
1.12 Begrippen	24
1.13 Eindopdrachten	25
 Hoofdstuk 2 Hospitality begint en eindigt bij jou: Jij bent Mr/Mrs hospitality	 27
2.1 Inleiding	27
2.2 Doelstellingen	28
2.3 Je krijgt nooit een tweede kans voor een eerste indruk!	28
2.4 Enthousiasme: de kracht van de glimlach	30
2.5 Vakkennis: in de watten leggen van gasten	32
2.6 Persoonlijkheid: aanspreekpunt	33
2.7 Werken in hospitality: never a dull moment	34
2.8 Hospitality en duurzaamheid: uitgangspunt bij jouw handelen	34
2.9 Samenvatting	36
2.10 Begrippen	37
2.11 Eindopdrachten	38
 Hoofdstuk 3 Gasten ontvangen	 39
3.1 Inleiding	39
3.2 Doelstellingen	40
3.3 Het ontvangstmoment	40
3.4 Representatieve presentatie	43
3.5 Gasten telefonisch ontvangen	47
3.6 Schriftelijke ontvangst	49
3.7 Gasten ontvangen via Zoom, Skype en Teams	51
3.8 Gasten ontvangen via self-service, chatbots en robots	52
3.9 Werkhouding	53
3.10 Gast-/ klanttevredenheid	54
3.11 Samenvatting	57
3.12 Begrippen	58
3.13 Eindopdrachten	59
 Hoofdstuk 4 Inchecken van gasten	 61
4.1 Inleiding	61
4.2 Doelstellingen	61
4.3 Controleren van de reservering voor aankomst van de gast	62
4.4 Ontvangen van gasten	64
4.5 De reservering doornemen samen met de gast	65
4.6 Up- & cross-sellen	65

4.7	Opstellen pro-forma rekening en afhandelen betalingen	68
4.8	Afronden	71
4.9	Group check-in	71
4.10	VIP-check-in	72
4.11	Samenvatting	74
4.12	Begrippen	75
4.13	Eindopdrachten	76
Hoofdstuk 5 Gasten informeren en adviseren		79
5.1	Inleiding	79
5.2	Doelstellingen	80
5.3	Van een informatiesprek naar een adviesgesprek	80
5.4	Duurzaamheid onder de aandacht brengen	83
5.5	Dagattractieparken en evenementen in Nederland	87
5.6	Samenvatting	90
5.7	Begrippen	91
5.8	Eindopdrachten	92
Hoofdstuk 6 Problemen en klachten signaleren, behandelen en oplossen		99
6.1	Inleiding	99
6.2	Doelstellingen	100
6.3	Een klacht is een uitdaging	101
6.4	Soorten uitdagingen	103
6.5	Agressieniveaus	105
6.6	Stappenplan B.O.O.S. bij het oplossen van klachten	106
6.7	Registeren van klachten	107
6.8	Preventie	109
6.9	Samenvatting	110
6.10	Begrippen	111
6.11	Eindopdrachten	111
Hoofdstuk 7 Spin in het web, in- en/of externe contacten		115
7.1	Inleiding	115
7.2	Doelstellingen	116
7.3	Intern communiceren met collega's: shift overdracht	116
7.4	Intern communiceren naar andere afdelingen: doorgeven van taken	117
7.5	Externe communicatie	118
7.6	Communicatie bij calamiteiten	119
7.7	Klant/gasttevredenheid verhogen: ondernemend en commercieel handelen	121
7.8	Relatiebeheer: relaties bouwen en netwerken	122
7.9	Samenvatting	124
7.10	Begrippen	125
7.11	Eindopdrachten	126
Hoofdstuk 8 Uitchecken van gasten		127
8.1	Inleiding	127
8.2	Doelstellingen	128
8.3	Voorbeeldprocedure check-out individuele gasten	128
8.4	Betalingen controleren	131
8.5	Factuur doornemen met de gast	134
8.6	Betalingsmogelijkheden	136
8.7	Veiligheidsprocedures bij betalingen	139
8.8	Acties bij afwijkingen en onregelmatigheden bij betalingen	140
8.9	Samenvatting	141
8.10	Begrippen	143
8.11	Eindopdrachten	144

Hoofdstuk 9 Vliegen is een belevingswereld	147
9.1 Inleiding	147
9.2 Doelstellingen	148
9.3 Belevingswereld hospitality	149
9.4 Belevingswereld comfort	152
9.5 Belevingswereld topservice	153
9.6 Jij en beleving	159
9.7 Kwaliteit van beleving meten	160
9.8 Begrippen	163
9.9 Eindopdrachten	164
 Hoofdstuk 10 Communicatieve en commerciële vaardigheden	 165
10.1 Inleiding	165
10.2 Doelstellingen	165
10.3 Basiscommunicatie	166
10.4 Communicatiedoelen	171
10.5 Formele gepreksstructuur	172
10.6 Communicatietechnieken	173
10.7 Communicatierisico's	178
10.8 Signaleren en afhandelen van problemen en klachten	181
10.9 Commerciële vaardigheden	184
10.10 Begrippen	192
10.11 Eindopdrachten	194
 Hoofdstuk 11 Safety & security	 197
11.1 Inleiding	197
11.2 Doelstellingen	198
11.3 Beveiliging burgerluchtvaart EU	198
11.4 Safety management	200
11.5 Health safety	202
11.6 Security	203
11.7 Health security	205
11.8 Cyber security	207
11.9 Jij en safety & security	208
11.10 Begrippen	209
11.11 Eindopdracht	210