

# Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1 Welkom in de wereld van hospitality</b>	<b>13</b>
1.1 Inleiding	14
1.2 Doelstellingen	14
1.3 Medewerker hospitality	15
1.4 Een gastvrije houding, hoe moeilijk kan het zijn?	18
1.5 Noodzakelijke vaardigheden	21
1.6 Blijf op de hoogte en word een trendspotter!	32
1.7 begrippen	33
1.8 Eindopdracht	35
<b>Hoofdstuk 2 Gastvrij aan de slag</b>	<b>37</b>
2.1 Inleiding	38
2.2 Doelstellingen	38
2.3 Kenmerken van de horeca	39
2.4 Maaltijd- en spijsverstrekkende bedrijven	41
2.5 Drankverstrekkende bedrijven	49
2.6 Logiesverstrekkende bedrijven	55
2.7 Gastvrijheid in het bedrijf	57
2.8 De vraagkant: ontvangen van gastvrijheid	59
2.9 De aanbodkant: aanbieden van gastvrijheid	73
2.10 De bedrijfsformule	77
2.11 Begrippen	86
2.12 Eindopdracht	87
<b>Hoofdstuk 3 Een gastvrije ontvangst</b>	<b>89</b>
3.1 Inleiding	90
3.2 Doelstellingen	90
3.3 Het belang van gastvrijheid	91
3.4 De reservering	93
3.5 De ontvangstfase	99
3.6 Gasten informeren	103
3.7 Productkennis van de menukaart	105
3.8 Technieken op de menukaart	109
3.9 Herkennen van gerechten	123
3.10 Allergenen	126
3.11 Begrippen	131
3.12 Eindopdracht	133

<b>Hoofdstuk 4 Een gastvrij verblijf</b>	<b>135</b>
4.1 Inleiding	136
4.2 Doelstellingen	136
4.3 Gastencontact: de verblijfsfase	137
4.4 Het menu	140
4.5 Basisregels menuleer	144
4.6 Voeding en gezondheid	147
4.7 Vegetarisme en veganisme	158
4.8 Sfeer in de horeca	161
4.9 Interieur en exterieur	163
4.10 Presentatie van het assortiment	170
4.11 Trends	176
4.12 Begrippen	178
4.13 Eindopdracht	179
<b>Hoofdstuk 5 Gastgericht serveren van dranken</b>	<b>181</b>
5.1 Inleiding	182
5.2 Doelstellingen	182
5.3 Algemene serveerregels	184
5.4 Serveren van dranken	188
5.5 Huishoudelijke dranken schenken	193
5.6 Frisdranken schenken	205
5.7 Bieren schenken	208
5.8 Wijnen en aperitieven schenken	215
5.9 Gedistilleerde dranken schenken	225
5.10 Samengestelde dranken schenken	229
5.11 Schenkhoeveelheid en etiketten lezen	230
5.12 Begrippen	233
5.13 Eindopdracht	234
<b>Hoofdstuk 6 Gastgericht serveren van gerechten</b>	<b>237</b>
6.1 Inleiding	238
6.2 Doelstellingen	238
6.3 Taken van de hospitality medewerker	239
6.4 Serveergereed maken	243
6.5 Transporteren	245
6.6 Serveren en presenteren	248
6.7 Debarrasseren	257
6.8 Werken aan tafel	261
6.9 Begrippen	265
6.10 Eindopdracht	266

<b>Hoofdstuk 7 Een gastvrij afscheid</b>	<b>269</b>
7.1 Inleiding	270
7.2 Doelstellingen	270
7.3 Gastencontact: de afscheidsfase	271
7.4 Naverkoop of aftersales	275
7.5 Gasttevredenheid	277
7.6 Een klagende gast	281
7.7 De waarde van een reactie	285
7.8 Begrippen	291
7.9 Eindopdracht	292
<b>Hoofdstuk 8 Het verkoopproces</b>	<b>295</b>
8.1 Inleiding	296
8.2 Doelstellingen	296
8.3 Jouw rol als hospitality medewerker	298
8.4 Guest journey	304
8.5 Jij als verkoper	307
8.6 Commercieel inzicht	310
8.7 De aida-formule	313
8.8 Het verkoopgesprek	320
8.9 Bijverkoop	325
8.10 Eindopdracht	329
<b>Praktijkopdracht</b>	
Gastvrij serveren	331