Inhoudsopgave

Deel A Introductie

Introductie: Profieldeel tourism **17**
0.1 Inleiding 17

Deel B P6/P3-K1-W4: Ontwikkelt een voorstel voor (nieuwe) toeristische producten/diensten

Hoofdstuk 1 Werken in de reiswereld **21**
1.1 Inleiding 21
1.2 Doelstellingen 22
1.3 De verschillen tussen een reisbureau en een touroperator 22
1.4 De reisadviseur 24
1.5 Meerwaarde reisadviseur 31
1.6 Duurzaam en verantwoord ondernemen 32
1.7 Verantwoord en bewust reisgedrag 38
1.8 DIT: duurzaamheid, inclusiviteit en technologie 41
1.9 Samenvatting 44
1.10 Begrippen 44
1.11 Eindopdracht 46

Hoofdstuk 2 Pakketreizen **47**
2.1 Inleiding 47
2.2 Doelstellingen 47
2.3 Bedrijfscontext, bedrijfsprocedures en bedrijfsrichtlijnen 48
2.4 Het voeren van een verkoopgesprek 49
2.5 Stap 1: Geef de klant een warm welkom 50
2.6 Stap 2: Inventariseer de klantwens en bepaal het klanttype 52
2.7 Stap 3: Vertaal de klantwens naar een passend aanbod 59
2.8 Stap 4: Leg de boeking zorgvuldig vast 61
2.9 Stap 5: Maak vervolgafspraken en rond het gesprek af 65
2.10 Samenvatting 66
2.11 Begrippen 67
2.12 Eindopdracht 68

Hoofdstuk 3 Maatwerkreizen **71**
3.1 Inleiding 71
3.2 Doelstellingen 72
3.3 Stappenplan maatwerkreis 72
3.4 De klantvraag inventariseren 74
3.5 Klantwens vertalen naar passend reisaanbod 76
3.6 Dagprogramma en reiscomponent uitwerken 80
3.7 Kostprijs berekenen en winstopslag 82
3.8 Offerte uitbrengen 85
3.9 Verkoopgesprek maatwerkreis 90
3.10 Samenvatting 91
3.11 Begrippen 92
3.12 Eindopdracht 93

Deel C P6/P3-K1-W3 Voert (financieel-) administratieve werkzaamheden uit

Hoofdstuk 4 Administratieve handelingen **97**
4.1 Inleiding 97
4.2 Doelstellingen 98
4.3 Administratieve stromen 98
4.4 Administratieve route na de verkoop van een reis 99
4.5 Administratieve route bij een pakketreis 101
4.6 De boekingsbevestiging en de factuur voor de klant 105
4.7 Betaling van de klant 106
4.8 Betaling aan leveranciers 109
4.9 Reisbescheiden 110
4.10 Samenvatting 112
4.11 Begrippen 113
4.12 Eindopdracht 114

Deel D P6/P3-K1-W1 Promoot het (toeristisch) commerciële aanbod

Hoofdstuk 5 Promotie **117**
5.1 Inleiding 117
5.2 Doelstellingen 118
5.3 Wat is promotie? 119
5.4 Promotiedoel en doelgroep bepalen 120
5.5 Promotiekanaal en promotiemiddel 123
5.6 Offline promotiekanalen en -middelen 124
5.7 Online promotiekanalen en -middelen 125
5.8 Promotiekanalen combineren 128
5.9 Promotiemateriaal maken 129
5.10 Promotieplanning en aanbod actueel houden 133
5.11 Samenvatting 138
5.12 Begrippen 139
5.13 Eindopdracht 140

Deel E P6/P3-K1-W2 Voert aftersales uit en handelt klachten af

Hoofdstuk 6 Wetten, regelingen, garanties en zekerheden **145**
6.1 Inleiding 145
6.2 Doelstellingen 145
6.3 Brancheorganisatie ANVR 146
6.4 Wet op de pakketreisovereenkomst 148
6.5 ANVR-Reizigersvoorwaarden 151
6.6 Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) 152
6.7 Calamiteitenfonds 153
6.8 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) 156
6.9 Richtlijn Verzekeringsdistributie (IDD) 158
6.10 Wet op het financieel toezicht (Wft) 160
6.11 Reisadviezen 161
6.12 Denied Boarding Compensation (DBC) 163
6.13 Reisverzekering 166
6.14 Annuleringsverzekering 168
6.15 Geschillencommissie Reizen 171
6.16 Samenvatting 175
6.17 Begrippen 176
6.18 Eindopdracht 177

Hoofdstuk 7 Alternatieven aanbieden **179**
7.1 Inleiding 179
7.2 Doelstellingen 180
7.3 Aanvraag niet akkoord gekomen 180
7.4 Gewenste reis niet beschikbaar 182
7.5 Onvoldoende deelname 182
7.6 Overboeking 183
7.7 Reisadvies, uitkeringsvatbare situatie Calamiteitenfonds, overmacht 185
7.8 Klant wil of kan zelf niet meer 186
7.9 Telefonisch een slechtnieuwsgesprek voeren 188
7.10 Een zakelijke e-mail schrijven 193
7.11 Chatten 199
7.12 Samenvatting 202
7.13 Begrippen 204
7.14 Eindopdracht 205

Hoofdstuk 8 Klachten behandelen **207**
8.1 Inleiding 207
8.2 Doelstellingen 208
8.3 Hoe ontstaan klachten? 208
8.4 Soorten klachten en problemen 210
8.5 Hoe ga je als bedrijf en als leidinggevende om met klachten? 212
8.6 Klachten aannemen en schriftelijk afhandelen 213
8.7 Klachten via social media en reviewsites 219
8.8 Maatregelen 221
8.9 De gevolgen van klachten voor een bedrijf 222
8.10 Samenvatting 223
8.11 Begrippen 224
8.12 Eindopdracht 225

Hoofdstuk 9 Aftersales en relatiebeheer **227**
9.1 Inleiding 227
9.2 Doelstellingen 227
9.3 Aftersales en relatiebeheer 228
9.4 Plan van aanpak maken voor de aftersales 230
9.5 Gegevens verzamelen en analyseren: brancherapportages 231
9.6 Gegevens verzamelen en analyseren: reviews, enquêtes en interviews 233
9.7 Gegevens verzamelen en analyseren: meten van loyaliteit met NPS-analyse 236
9.8 Gegevens verzamelen en analyseren: trends en ontwikkelingen 239
9.9 Verzamelen en analyseren van gegevens: SWOT-analyse maken 241
9.10 Verzamelen en analyseren van gegevens: SMART-doel formuleren 242
9.11 Samenvatting 246
9.12 Begrippen 247
9.13 Eindopdracht 248

Deel F P6/P3-K2-W1: Stelt een toeristische activiteit samen

Hoofdstuk 10 Een toeristische activiteit samenstellen **253**
10.1 Inleiding 253
10.2 Doelstellingen 254
10.3 Aandachtspunten bij het samenstellen van een toeristische activiteit 254
10.4 Stap 1: Het doel van de activiteit bepalen 256
10.5 Stap 2: De doelgroep en DIT-aandachtspunten in kaart brengen 257
10.6 Stap 3: Kies de inhoud en vorm van de activiteit 259
10.7 Stap 4: Controleer toegankelijkheid en inclusiviteit 262

10.8 Stap 5: Werk de praktische organisatie uit 262
10.9 Stap 6: Bereken de kosten 263
10.10 Stap 7: Maak een draaiboek 267
10.11 Veiligheid en risico's 270
10.12 Samenvatting 274
10.13 Begrippen 275
10.14 Eindopdracht 276

Deel G P6/P3-K2-W2: Organiseert en begeleidt toeristische activiteiten

Hoofdstuk 11 Een toeristische activiteit organiseren en begeleiden 281
11.1 Inleiding 281
11.2 Doelstellingen 281
11.3 Aandachtspunten bij het uitvoeren en begeleiden van een toeristische activiteit 282
11.4 Stap 1 en 2: draaiboek bestuderen en alles controleren 284
11.5 Stap 3: de briefing 286
11.6 Stap 4 en 5: gasten ontvangen, sfeer creëren en instructies geven 287
11.7 Stap 6: de activiteit begeleiden en de planning bewaken 288
11.8 Stap 7: bijsturen bij onverwachte situaties 291
11.9 Stap 8: afronden en evalueren 293
11.10 Samenvatting 294
11.11 Begrippen 295
11.12 Eindopdracht 296

Deel H Product- en bestemmingskennis

Hoofdstuk 12 Busreizen 301
12.1 Inleiding 301
12.2 Doelstellingen 302
12.3 De touringcar 302
12.4 Pakketreizen per touringcar 304
12.5 Internationale lijnbussen 308
12.6 Pendelbussen 309
12.7 Verantwoord vervoer: busreizen 311
12.8 Busreisbestemmingen stedentrips 312
12.9 Busreisbestemmingen Europa 314
12.10 Samenvatting 316
12.11 Begrippen 317
12.12 Eindopdracht 318

Hoofdstuk 13 Treinreizen 319
13.1 Inleiding 319
13.2 Doelstellingen 319
13.3 Internationale treinen voor citytrips 320
13.4 Vakantietreinen wintersport 322
13.5 Low-cost treinen 325
13.6 De trein als reisbeleving 326
13.7 Internationale treintarieven en tickets 330
13.8 Verantwoord vervoer: treinreizen 331
13.9 Treinreisbestemmingen 333
13.10 Samenvatting 335
13.11 Begrippen 336
13.12 Eindopdrachten 337

Hoofdstuk 14 Cruises en ferry's **339**
14.1 Inleiding 339
14.2 Doelstellingen 340
14.3 Ferry's en minicruises 340
14.4 Riviercruises 344
14.5 Zeecruises 346
14.6 Expeditiecruises 357
14.7 Verantwoord vervoer: cruises en ferry's 358
14.8 Cruise- en ferrybestemmingen 360
14.9 Samenvatting 362
14.10 Begrippen 363
14.11 Eindopdracht 364

Hoofdstuk 15 Auto- en camperhuur **367**
15.1 Inleiding 367
15.2 Doelstellingen 368
15.3 Soorten autoreizen en roadtrips 368
15.4 Autovakantie met de eigen auto 369
15.5 De juiste huurauto voor jouw klant 371
15.6 Autohuur als extra verkoopmogelijkheid 373
15.7 Autohuur als onderdeel van een fly-drive of standplaatsreis 375
15.8 Camperhuur 377
15.9 Verzekeringen bij auto- en camperhuur 379
15.10 Praktische informatie ophalen en inleveren van de huurauto en camper 381
15.11 Aandachtspunten en auto- en camperhuur 384
15.12 Verantwoord vervoer: autoreizen en road-trips 385
15.13 Autovakantiebestemmingen 387
15.14 Fly-drivebestemming 390
15.15 Samenvatting 392
15.16 Begrippen 393
15.17 Eindopdracht 394

Hoofdstuk 16 Vliegreizen **397**
16.1 Inleiding 397
16.2 Doelstellingen 397
16.3 Typen luchtvaartmaatschappijen 398
16.4 Transfer van en naar de airport 403
16.5 Passage 408
16.6 Vliegtuigen 418
16.7 IATA, code sharing en allianties 419
16.8 Vluchttijden, soorten vluchten en reserveren 424
16.9 Reserveringen en Special Requests 428
16.10 Verantwoord vervoer: vliegreizen 429
16.11 Vliegbestemmingen zon-/strandvakanties Middellandse Zeegebied (Europa) 431
16.12 Vliegbestemmingen zon-/strandvakanties verre bestemmingen 434
16.13 Vliegbestemmingen rondreizen in Europa 437
16.14 Vliegbestemmingen rondreizen verre bestemmingen 439
16.15 Samenvatting 442
16.16 Begrippen 443
16.17 Eindopdracht 444

Hoofdstuk 17 Vakantieaccommodaties **447**
17.1 Inleiding 447
17.2 Doelstellingen 447
17.3 De juiste accommodatie voor jouw klant 448
17.4 Hotels 449
17.5 Appartementen 454
17.6 Campings 455
17.7 Bungalowparken 456
17.8 Streekgebonden en kleinschalige accommodaties 458
17.9 Verzorgingstypen 460
17.10 Reissom 463
17.11 In- en uitchecken 466
17.12 Verantwoord verblijven: klantvraag én jouw rol 466
17.13 Samenvatting 469
17.14 Begrippen 470
17.15 Eindopdracht 471

Deel I Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 P3/P6-K1 Voert commerciële activiteiten uit **475**
Praktijkopdracht 2 P3/P6-K2 Verzorgt toeristische activiteiten **485**