



			BLZ
HOOFDSTUK	1	DE GASTVRIJE RECEPTIONIST	13
	1.1.	Inleiding	13
	1.2.	Hospitality services	14
	1.3.	Hospitality is een experience, een beleving!	17
	1.4.	Jij als gastheer/gastvrouw	20
	1.5.	De fysieke- en sociale omgeving als onderdeel van gastvrijheid	27
	1.6.	Samenvatting	29
HOOFDSTUK	2	DE WERELD VAN DE HOTELLERIE	31
	2.1.	Inleiding	31
	2.2.	De verkoop van een hotelexperience: omnichanneling	33
	2.3.	Sterren en reviews	35
	2.4.	Hotelkamers	37
	2.5.	Logiesbasis	40
	2.6.	Brancheorganisatie	42
	2.7.	Marktontwikkelingen	42
	2.8.	Trends	44
	2.9.	Samenvatting	45
HOOFDSTUK	3	HOTELORGANISATIE	51
	3.1.	Inleiding	51
	3.2.	Rooms division	53
	3.3.	Food & Beverage	62
	3.4.	Niet-operationele afdelingen	62
	3.5.	Samenvatting	65
HOOFDSTUK	4	ELKE GAST ZIJN EIGEN WENS	69
	4.1.	Inleiding	69
	4.2.	De gast centraal: guest centricity en experience	70
	4.3.	Leisure en corporate guests	73
	4.4.	Guest history en profile	76
	4.5.	Samenvatting	79
HOOFDSTUK	5	DE HOTELMARKT IN NEDERLAND	83
	5.1.	Inleiding	83
	5.2.	Kenmerken van de Nederlandse hotelmarkt	85
	5.3.	Hotelketens en hotelbrands in Nederland	88
	5.4.	Samenvatting	92
HOOFDSTUK	6	DE INTERNATIONALE HOTELMARKT	95
	6.1.	Inleiding	95
	6.2.	Een internationaal team van hospitality professionals	96
	6.3.	Internationale hotelformules leisure	97
	6.4.	Luxury hotelmarkt: hotels met een eigen identiteit	99
	6.5.	De internationale corporate markt – de zakelijke markt	101
	6.6.	Samenvatting	104



HOOFDSTUK	7	DE WERELD VAN RECREATIE & HOSPITALITY	107
	7.1.	Inleiding	107
	7.2.	De Nederlandse gastvrijheidseconomie	108
	7.3.	Brancheorganisatie	111
	7.4.	Gastentypen	112
	7.5.	Gastwensen: indeling op basis van vier belevingswerelden (BSR model)	113
	7.6.	Recreantentypen	115
	7.7.	De frontoffice in de toekomst	122
	7.8.	Samenvatting	125
HOOFDSTUK	8	RECREATIEBEDRIJVEN IN NEDERLAND	129
	8.1.	Inleiding	129
	8.2.	Classificatie recreatieparken	131
	8.3.	Bungalowparken	132
	8.4.	Campings	136
	8.5.	Kamperen bij de boer	140
	8.6.	Bed & Breakfast	143
	8.7.	Groepsaccommodaties	148
	8.8.	Attractieparken en evenementen	158
	8.9.	Samenvatting	161
HOOFDSTUK	9	TOERISTISCH NEDERLAND	165
	9.1.	Inleiding	165
	9.2.	Holland passies voor buitenlandse bezoekers	170
	9.3.	Passie voor Noord-Nederland	172
	9.4.	Passie voor Oost-Nederland	174
	9.5.	Passie voor West-Nederland	176
	9.6.	Passie voor Zuid-Nederland	178
	9.7.	Samenvatting	179
HOOFDSTUK	10	DE RECEPTIONIST EN DE GUEST JOURNEY	183
	10.1.	Inleiding	183
	10.2.	De guest journey	185
	10.3.	De guest journey en de gastgroepen	186
	10.4.	Pre-stay	188
	10.5.	Stay	195
	10.6.	Post-stay	197
	10.7.	De frontofficemedewerker en de guest journey	198
	10.8.	Samenvatting	200
HOOFDSTUK	11	PRE-STAY: INSPIRATIE EN DROMEN	205
	11.1.	Inleiding	205
	11.2.	Hoe laat de gast zich inspireren?	207
	11.3.	Hotellerie: commercieel inspireren	210
	11.4.	Inspirerend vervoer	213
	11.5.	Inspirerende bestemmingen	214
	11.6.	Samenvatting	215



			BLZ
HOOFDSTUK	12	PRE-STAY: ZOEKEN, BESLISSSEN EN BOEKEN	219
	12.1.	Inleiding	219
	12.2.	Kamerprijzen	221
	12.3.	Zoekmachines en bronnen	223
	12.4.	Online guest journey search	224
	12.5.	Besluitvormingsproces	226
	12.6.	De boeking	232
	12.7.	Preferenties en essenties	236
	12.8.	Verzekeringen	237
	12.9.	Van boekingsoverzicht/reserveringsbevestiging naar factuur	244
	12.10.	Online gastgegevens en betalingen via internet	249
	12.11.	De reisvoorbereiding: Travel essentials	251
	12.12.	Samenvatting	255
HOOFDSTUK	13	HET INCHECKEN VAN GASTEN	259
	13.1.	Inleiding	259
	13.2.	Ontvangen van gasten	260
	13.3.	Vorbereiden van de check-in & pre-arrival check-in services	262
	13.4.	Check-in: de standaardprocedure	263
	13.5.	Check-in leisure individual guests	269
	13.6.	Check-in leisure group guests	273
	13.7.	Check-in corporate individual guests	278
	13.8.	Check-in corporate group guests	283
	13.9.	Walk-in	286
	13.10.	Samenvatting	288
HOOFDSTUK	14	STAY: HOTELVERBLIJF & GUEST CARE	291
	14.1.	Inleiding	291
	14.2.	Internationale gasten in het hotel	292
	14.3.	Problemen en klachten tijdens het hotelverblijf	298
	14.4.	Een veilig hotelverblijf	306
	14.5.	Een duurzaam hotelverblijf	314
	14.6.	Samenvatting	317
HOOFDSTUK	15	STAY: GASTEN UITCHECKEN	319
	15.1.	Inleiding	319
	15.2.	Vorbereidingen check-out	320
	15.3.	Check-out standaardprocedure	320
	15.4.	Betalingswijzen en begrippen	321
	15.5.	Bijzondere situaties bij check-out	323
	15.6.	Samenvatting	323
HOOFDSTUK	16	POST STAY: AFTERSALES EN RELATIEBEHEER	327
	16.1.	Inleiding	327
	16.2.	Gastenbinding structureel organiseren	328
	16.3.	Post stay: relatiebeheer	329
	16.4.	Guest loyalty programmes	331
	16.5.	Gastdata	332
	16.6.	Jouw gast als ambassadeur	338
	16.7.	Samenvatting	341



			BLZ
HOOFDSTUK	17	EEN NIEUWE CUSTOMER JOURNEY: EEN VERRASSEND NIEUW ARRANGEMENT	343
	17.1.	Inleiding	343
	17.2.	Gastenwens	345
	17.3.	Trends en ontwikkelingen in de markt	346
	17.4.	Passend aanbod	351
	17.5.	Calculatie	354
	17.6.	Promotie	358
	17.7.	Samenvatting	360
BIJLAGE	1	KWALIFICATIEDOSSIER TRAVEL, LEISURE & HOSPITALITY	363
BIJLAGE	2	TELEFONISCHE RESERVERINGEN: STANDAARDPROCEDURE	367