

DEEL A: CUSTOMER JOURNEY

HOOFDSTUK	1	DE CUSTOMER JOURNEY	15
	1.1.	Inleiding	15
	1.2.	De reisspecialist	17
	1.3.	De customer journey	19
	1.4.	Inspiratie en dromen	20
	1.5.	Klantwens	21
	1.6.	Searching	23
	1.7.	Besluitvormingsproces	24
	1.8.	Booking	26
	1.9.	Reisvoorbereiding travel essentials	27
	1.10	Traveling fast lane check-in	28
	1.11	Weer thuis	30
	1.12	Samenvatting	31
HOOFDSTUK	2	DE PAKKETREIS ALS CUSTOMER JOURNEY	33
	2.1.	Inleiding	33
	2.2.	De customer journey en de pakketreis	34
	2.3.	De pakketreis	36
	2.4.	De verkoop van een pakketreis: omnichanneling	39
	2.5.	De reisspecialist en de pakketreis	41
	2.6.	Brancheorganisatie ANVR	42
	2.7.	Samenvatting	43
HOOFDSTUK	3	INSPIRATIE EN DROMEN	45
	3.1.	Inleiding	45
	3.2.	Digitale - en smart inspiratie	46
	3.3.	Verleiden en verrassen met beelden	48
	3.4.	Commercieel verleiden en verrassen	49
	3.5.	Inspireren voor verantwoord en duurzaam reizen	51
	3.6.	Laat zien en vertel	52
	3.7.	Inspirerende bestemmingen	53
	3.8.	Inspirerende hotels, resorts en andere plaatsen om te slapen	54
	3.9.	Inspirerend vervoer	55
	3.10	Samenvatting	56
HOOFDSTUK	4	KLANTENWENSEN	57
	4.1.	Inleiding	57
	4.2.	De klant centraal: Customer centricity en experience	58
	4.3.	Klanttypen in beeld op basis van persona's	60
	4.4.	Travel history van de klant	62
	4.5.	Samenvatting	64

HOOFDSTUK	5	SEARCHING	65
	5.1.	Inleiding	65
	5.2.	Prijzen in de reisbranche	66
	5.3.	Zoekmachines en bronnen	68
	5.4.	Online customer journey search	70
	5.5.	Bestemmingen	70
	5.6.	Productkennis vervoer en verblijf	73
	5.7.	Samenvatting	73
HOOFDSTUK	6	BESLUITVORMINGSPROCES	77
	6.1.	Inleiding	77
	6.2.	Klantcontactstrategie: gunnen van business	78
	6.3.	Zekerheden voor de klant	80
	6.4.	Gepersonaliseerde best buys	82
	6.5.	Concurrentie	83
	6.6.	Samenvatting	86
HOOFDSTUK	7	BOEKING	87
	7.1.	Inleiding	87
	7.2.	Bookingtool	88
	7.3.	Preferenties en essenties	90
	7.4.	Verzekeringen	91
	7.5.	Van boekingsoverzicht naar factuur	94
	7.6.	Online klantgegevens en betalingen via internet	100
	7.7.	Samenvatting	102
HOOFDSTUK	8	REISVOORBEREIDING TRAVEL ESSENTIALS	105
	8.1.	Inleiding	105
	8.2.	Reisdocumenten	106
	8.3.	Travel health	108
	8.4.	Algemene reisinformatie	108
	8.5.	Tickets en vouchers	109
	8.6.	Touchpoints	112
	8.7.	Samenvatting	113
HOOFDSTUK	9	TRAVELLING FAST LANE CHECK-IN	115
	9.1.	Inleiding	115
	9.2.	Transfer en check-in	116
	9.3.	Vakantie-experience	118
	9.4.	Problemen tijdens de reis	118
	9.5.	Verantwoord reizen	121
	9.6.	Samenvatting	122
HOOFDSTUK	10	WEER THUIS	123
	10.1.	Inleiding	123
	10.2.	Napret	124
	10.3.	Customer care	125
	10.4.	Onderweg naar een nieuwe customer journey	127
	10.5.	Customer loyalty	128
	10.6.	Een open oog voor wat er in de wereld gebeurt	129
	10.7.	Samenvatting	131

DEEL B: PRODUCTKENNIS PAKKETREIZEN

HOOFDSTUK	11	LUCHTVAART	135
	11.1.	Inleiding	135
	11.2.	Chartervluchten	136
	11.3.	Lijnvluchten	142
	11.4.	Naar departures	143
	11.5.	Inchecken, boarden en departure	145
	11.6.	Arrival en transfer	147
	11.7.	Samenvatting	148
HOOFDSTUK	12	SPOORWEGEN	151
	12.1.	Inleiding	151
	12.2.	Internationale treinen	152
	12.3.	Reizen met de trein	157
	12.4.	Vakantietreinen wintersport	158
	12.5.	Samenvatting	160
HOOFDSTUK	13	SCHEEPVAART	161
	13.1.	Inleiding	161
	13.2.	Ferries	162
	13.3.	Riviercruises	164
	13.4.	Zeecruises	164
	13.5.	Samenvatting	166
HOOFDSTUK	14	BUSREIZEN	167
	14.1.	Inleiding	167
	14.2.	De touringcar	168
	14.3.	Reizen met de touringcar	169
	14.4.	Internationale lijnbussen	171
	14.5.	Pendelbussen	171
	14.6.	Samenvatting	172
HOOFDSTUK	15	AUTO	173
	15.1.	Inleiding	173
	15.2.	Fly-drive	174
	15.3.	Autohuur	175
	15.4.	Sunny Cars	176
	15.5.	Samenvatting	188
HOOFDSTUK	16	VERBLIJF	189
	16.1.	Inleiding	189
	16.2.	Sterren en reviews	190
	16.3.	Hotelkamers	191
	16.4.	Logiesbasis	194
	16.5.	Veilige en verantwoorde hotels	194
	16.6.	Marktontwikkelingen	195
	16.7.	Samenvatting	196

DEEL C: KLANTCONTACT EN VERKOOP

HOOFDSTUK	17	KLANTCONTACT EN VERKOOP	199
	17.1.	Inleiding	199
	17.2.	Telefonische verkoop	201
	17.3.	Verkoop aan de balie of thuis bij de klant	208
	17.4.	Zakelijk chatten	215
	17.5.	Samenvatting	218

DEEL D: SYSTEEMVAARDIGHEDEN BOOKINGTOOL WAVERUNNER

HOOFDSTUK	18	BOOKINGTOOL WAVERUNNER	221
	18.1.	Inleiding	221
	18.2.	Waverunner Frontdesk	222
	18.3.	Snelboeker module	222
	18.4.	Pakketreizen module	222
	18.5.	Accommodatie module	226
	18.6.	Vluchten module	227
	18.7.	Google search & persoonlijke reisgids	228
	18.8.	De boekstappen in Waverunner Frontdesk	229
	18.9.	Samenvatting	230

DEEL E: PRAKTIJKOPDRACHTEN

PRAKTIJKOPDRACHT P2/4-K1-W1 WERFT KLANTEN EN GASTEN	233
PRAKTIJKOPDRACHT P2/4-K1-W2 PROMOOT PRODUCTEN EN DIENSTEN	235
PRAKTIJKOPDRACHT P2/4-K1-W3 STELT EEN PASSEND AANBOD OP	237
PRAKTIJKOPDRACHT P2/4-K1-W4 MAAKT EEN PRIJSBEREKNING BIJ HET AANBOD	239