

FRONTOFFICE VERBLIJFSRECREATIE



Werkboek

Serienummer:

Licentie:

Voor het activeren van deze licentie kijk je op de volgende pagina.

Te activeren tot:

INLOGGEN OP DE METHODESITE

Voor in dit boek vind je de licentie voor de methodesite van Tendens Toerisme & Recreatie: www.tendens-tr.nl. Op deze methodesite vind je video's, rollenspelen, formulieren, weblinks en bronnen voor opdrachten.

Beschrijving inlogproces

Als je voor het eerst wilt inloggen op de methodesite, moet je eerst de licentie activeren. Deze licentie vind je voor in het boek. De licentie is 24 maanden geldig vanaf het moment waarop je deze hebt geactiveerd.

Hoe moet je de licentie activeren?

- Open je browser en ga naar licentie.edu-actief.nl (let op: geen www).
- Op deze pagina staan vier lege vakken. Vul hier de licentiecode in. De licentie bestaat uit 4 maal 6 tekens en is niet hoofdlettergevoelig.
- Klik op de knop 'Activeren' en volg de verdere instructies op de website.

Met behulp van je gebruikersnaam en wachtwoord kun je inloggen op de methodesite www.tendens-tr.nl.

WERKEN MET WWW.TENDENS-TR.NL

Wanneer je wordt verwezen naar een video of ander soort bron op de methodesite, doe je het volgende:

- Ga naar www.tendens-tr.nl.
 - Klik op 'Studentenmateriaal'.
 - Kies voor 'Toerisme en recreatie basis' en 'Werkboeken'.
 - Filter vervolgens bij 'Boek' op 'Frontoffice verblijfsrecreatie' om alleen de materialen bij dit werkboek te zien.
 - Wil je de selectie verder verfijnen, dan kun je dit doen door te filteren op hoofdstuk of bronsoort.
-

COLOFON

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteur: Carolien Blankendaal
Inhoudelijke redactie: Perry van Milt
Eindredactie: Tineke Ras-Marees
Omslagfoto: Erik Karst Fotografie
Foto's: Marianne den Braven/Nationaal Park De Biesbosch, Petra Knijnenburg-Buijs/De Vreemde Vogel, Shutterstock.com, Stayokay

Titel: Werkboek Frontoffice verblijfsrecreatie
ISBN: 978 90 3722 840 3

In samenwerking met: Stratech (www.stratech.nl) aanbieder van Stratech-RCS, TOP-Recreatie (www.toprecreatie.nl) aanbieder van Recreatheek

© Edu'Actief b.v. 2016

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

INHOUD

	Aan de slag	6
1.1	Over dit werkboek	6
1.2	Werken met Tendens Toerisme & Recreatie	8
1.	Ontvangen van de gast	9
1.1	Oriëntatieopdrachten	9
1.2	Nulmeting en planning	11
1.3	De ontvangst van de gast	12
1.4	Gastgegevens controleren	24
1.5	Gastvraag achterhalen	27
1.6	Gesprek afronden	37
1.7	In het nieuws	39
1.8	Eindopdracht	39
1.9	Evaluatie en reflectie	40
2.	Informereren en adviseren van de gast	41
2.1	Oriëntatieopdracht	41
2.2	Nulmeting en planning	42
2.3	Achterhalen van de gastwens	42
2.4	Informereren en adviseren	47
2.5	Attenderen op aanbiedingen, producten en diensten	63
2.6	Begrepen of niet?	66
2.7	In het nieuws	68
2.8	Eindopdracht	69
2.9	Evaluatie en reflectie	69
3.	Verkopen en verhuren van producten en diensten	70
3.1	Oriëntatieopdrachten	70
3.2	Nulmeting en planning	72
3.3	Motiveren tot verkoop en verhuur	72
3.4	Meer- en bijverkoop stimuleren	84
3.5	Alternatieven aanbieden	88
3.6	De verkoop afronden	92
3.7	In het nieuws	98
3.8	Eindopdracht	99
3.9	Evaluatie en reflectie	99

4.	Signaleren en behandelen van klachten	100
4.1	Oriëntatieopdrachten	100
4.2	Nulmeting en planning	102
4.3	Gastgedrag observeren en interpreteren	102
4.4	Het klachtengesprek	105
4.5	Oorzaak van de klacht of het probleem onderzoeken	109
4.6	De klacht afhandelen	112
4.7	In het nieuws	118
4.8	Eindopdracht	119
4.9	Evaluatie en reflectie	119
5.	Onderhouden van in- en externe contacten	120
5.1	Oriëntatieopdracht	121
5.2	Nulmeting en planning	121
5.3	Contact opnemen met ...	122
5.4	Informereren naar tevredenheid	126
5.5	Informereren over relevante ontwikkelingen	129
5.6	In het nieuws	133
5.7	Eindopdracht	133
5.8	Evaluatie en reflectie	134
6.	Eindopdracht	135

AAN DE SLAG

OVER DIT WERKBOEK

Als frontofficemedewerker in de verblijfsrecreatie werk je bij een camping, bungalowpark, groepsaccommodatie of een combinatie hiervan. Vaak werk je als receptionist achter een balie, bijvoorbeeld bij een campingreceptie, maar je kunt ook bij een contactcenter werken. Daar handel je reserveringen en vragen af die telefonisch, via e-mail of online binnenkomen. Natuurlijk krijg je ook met deze communicatiekanalen te maken als je aan de receptie werkt. Ook social media zijn voor de frontofficemedewerker belangrijk, bijvoorbeeld voor het beantwoorden van vragen van gasten, of om een activiteit of aanbieding te promoten.



Je gaat aan de slag bij de frontoffice in de verblijfsrecreatie.

In de frontoffice kom je veel met gasten in aanraking, zowel voor, tijdens als na hun verblijf. Dat maakt je werkzaamheden uitdagend, want alle gasten zijn anders en komen met verschillende vragen en wensen naar je toe. Je bouwt relaties op met gasten, maar ook met interne en externe contacten als leveranciers en collega's van andere afdelingen. Je ontvangt gasten, informeert hen en adviseert en verkoopt verschillende producten en diensten. Daarbij staat altijd de gastwens centraal, waarbij je ook de belangen van het bedrijf in het oog houdt. Soms krijg je ook te maken met problemen of klachten. Om al deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren, heb je veel kennis en vaardigheden nodig. Daar ga je in dit werkboek mee aan de slag.

Leereenheden

Je leert wat er precies bij komt kijken als je als frontofficemedewerker in de verblijfsrecreatie werkt. Je doet dat aan de hand van de volgende leereenheden, gepresenteerd in hoofdstukken:

1. Het ontvangen van de gast
2. Het informeren en adviseren van de gast
3. Het verkopen en verhuren van producten en diensten
4. Het signaleren en behandelen van klachten
5. Het onderhouden van in- en externe contacten
6. Eindopdracht Frontoffice verblijfsrecreatie.

In alle leereenheden staat de frontoffice in de verblijfsrecreatie centraal.

De leereenheden zijn gebaseerd op kerntaak 1 van het basisdeel uit het kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality: *Treedt op als aanspreekpunt voor gasten*.

Beroepshouding

De leerdoelen in de nulmeting hebben te maken met kennis en vaardigheden. Om succesvol en met plezier aan de slag te gaan in de professionele praktijk – tijdens en na je studie – is het belangrijk dat je een bepaalde beroepshouding hebt of aanleert. Je beroepshouding heeft te maken met hoe jij als professional bent.

Voor de frontofficemedewerker in de verblijfsrecreatie zijn de houdingskenmerken in het schema belangrijk.

Dienstverlenend	Creatief	Gastgericht
Proactief	Oplossingsgericht	Kwaliteitsgericht
Commercieel	Flexibel	Professioneel
Communicatief	Samenwerkend	Representatief
Sociaal	Resultaatgericht	Geïnteresseerd

Let op de gevraagde beroepshouding bij het maken van de opdrachten. Het kan een onderwerp zijn in je voortgangsgesprek.

Wat heb je nodig bij dit werkboek?

- Theorieboek Frontoffice in toerisme en recreatie
- Theorieboek Bestemmingen: Nederland en de buurlanden
- Theorieboek Communicatie in toerisme en recreatie | online & offline
- Theorieboek Producten en diensten in toerisme en recreatie
- Methodesite www.tendens-tr.nl.

Wanneer je de theorie of de methodesite moet raadplegen, staat er een pictogram in het werkboek. Bij dit pictogram lees je wat je nodig hebt om de opdracht(en) te maken. Er zijn drie verschillende pictogrammen. Je vindt hierna een uitleg.



THEORIEBOEK

Hier lees je in welk theorieboek en in welke paragraaf je de informatie vindt om de volgende opdracht(en) te maken.



BRON OP WWW.TENDENS-TR.NL

Hier lees je of je een formulier, weblink, opdracht of ander soort bron bij de opdracht kunt gebruiken en welke dit is.



VIDEO OP WWW.TENDENS-TR.NL

Hier lees je welke video je kunt bekijken om de opdracht te maken.

Hoe sluit je de leereenheid en het werkboek af?

Alle kennis, vaardigheden en houdingsaspecten leer je door het maken en uitvoeren van de opdrachten. Uiteindelijk moet je ook echt in staat zijn om frontofficewerkzaamheden in de verblijfsrecreatie uit te voeren.

Om een leereenheid 'Frontoffice verblijfsrecreatie' af te ronden, moet je:

- alle door de docent opgegeven verwerkingsopdrachten hebben gemaakt
- alle door de docent opgegeven praktijkopdrachten hebben gemaakt
- de theoretietoets voldoende hebben afgesloten
- de eindopdracht voldoende hebben afgesloten
- het uitgewerkte reflectieverslag hebben ingeleverd.

TIPS VOOR WERKEN EN LEREN

- Maak zo veel mogelijk gebruik van jouw ervaringen in de praktijk.
- Gebruik zo veel mogelijk de procedures en gegevens van jouw (stage)bedrijf om aan de opdrachten te voldoen.
- Maak goede afspraken met je praktijkbegeleider of docent.
- Maak een goede planning (een stappenplan/afsprakenlijst) waarin staat wanneer je wat gaat doen en bij wie je eventueel hulp kunt vragen.
- Stem dit af met je docent of praktijkbegeleider.
- Je kunt gebruikmaken van je theorie, de methodesite of andere informatiebronnen, voor het opzoeken van informatie en het uitwerken van opdrachten.

WERKEN MET TENDENS TOERISME & RECREATIE

Tendens Toerisme & Recreatie bestaat uit werkboeken en theorieboeken. In een werkboek staat altijd een toekomstige werkomgeving centraal: verblijfsrecreatie, verblijfsrecreatie | activiteitenbalie, dagrecreatie, hotel, toeristisch informatiebedrijf of de reisbranche.

Elk werkboek bestaat uit leereenheden en heeft een vaste indeling:

- inleiding met overzicht van leerdoelen
- oriëntatieopdracht(en)
- nulmeting
- planning
- opdrachten met verwijzingen naar theorie en andere bronnen
- opdracht 'In het nieuws'
- eindopdracht bestaande uit een online toets en een praktijkopdracht
- evaluatie en reflectie.



Wil je een uitgebreide uitleg over de verschillende onderdelen en hoe je hiermee werkt? Bestudeer dan het naslagwerk 'Werken met Tendens Toerisme & Recreatie'.

1. ONTVANGEN VAN DE GAST

Het eerste contact van de gast met een bedrijf, is bepalend voor zijn beleving en ervaring met zijn verblijf. Dat geldt voor de gast die voor een vakantie komt, maar ook voor de gast die komt voor een vergadering of een feestje. Jij speelt daarbij als frontofficemedewerker speelt een belangrijke rol. Tenslotte ben jij het centrale aanspreekpunt. Jij bepaalt dus of deze gast zich welkom en geholpen voelt. Een belangrijke taak!



Je zorgt voor een warm welkom voor je gasten.

Inhoud van deze leereenheid

Oriëntatieopdrachten | Ontvangen van de gast | Gegevens controleren | Gastvraag achterhalen | Gesprek afronden | In het nieuws | Eindopdracht | Evaluatie en reflectie

Leerdoelen

In de opdrachten van deze leereenheid werk je aan leerdoelen over het ontvangen van de gast in de verblijfsrecreatie.



Leerdoelen Ontvangen van de gast

1.1 ORIËNTATIEOPDRACHTEN

OPDRACHT 1: FOKKE EN SUKKE ONTVANGEN GASTEN

Bekijk de cartoon van Fokke en Sukke.

FOKKE & SUKKE
ONTVANGEN DE GASTEN



Geef met enkele woorden aan hoe de gasten zich op dit moment zullen voelen.

OPDRACHT 2: JOUW GASTGEVOEL



Weblink Gevoelswoorden

Bekijk de lijst met gevoelswoorden.

- a. Welk gevoel wil jij hebben als je als vakantiegast in een recreatiebedrijf wordt ontvangen? Zoek daarvoor acht woorden uit de lijst, die dat gevoel weergeven.

- b. Welk gevoel wil jij als zakelijke gast hebben als je voor een vergadering komt? Zoek er vier woorden uit de lijst bij.

- c. Welk verschil in gevoel zie je voor de vakantiegast en de zakelijke gast?

d. Welk gevoel willen de zakelijke gast en de vakantiegast allebei ervaren?

OPDRACHT 3: GASTEN-MOODBOARD



Weblink Moodboard
Stappenplan Moodboard

Jouw gasten willen bij de ontvangst in een bepaalde stemming/sfeer komen. Gevoel en sfeer zijn moeilijke begrippen om te beschrijven. Want wat bedoel je daar nu precies mee? Met een moodboard (gevoelsbord) kun je dat visueel weergeven.

Maak een moodboard met als titel: Gastengevoel. Geef met behulp van kleur, stijl, tekst, gevoelsplaatjes en vormen aan hoe dat 'Gastengevoel' eruit kan zien. Je kunt het moodboard zowel digitaal als op papier maken. Bespreek met de docent of hoe je het gaat uitwerken.

Voor leuke voorbeelden kun je zoeken op internet onder 'moodboard'.

1.2 NULMETING EN PLANNING

OPDRACHT 4: NULMETING



Nulmeting- en evaluatieformulier Ontvangen van de gast

Noteer de leerdoelen die je al beheerst in de kolom 'Nulmeting'. Overleg met je docent of je opdrachten kunt overslaan.

Bewaar het ingevulde Nulmeting- en evaluatieformulier goed. Aan het eind van de leereenheid heb je dit bij de opdracht 'Evaluatie' weer nodig.

OPDRACHT 5: PLANNING



Planningsformulier Ontvangen van de gast

Noteer de opdrachten die je moet maken op het planningsformulier. Stem je planning af met je docent. Houd tijdens de periode waarin je met de opdrachten bezig bent de planning bij.

1.3 DE ONTVANGST VAN DE GAST

Gasten ontvangen kun je voor een deel leren. Dan gaat het over de manieren waarop je dat kunt doen en hoe je verschillende gasten kunt benaderen. Wat je niet kunt leren, is of jij als persoon daar ook toe in staat bent. Dat heeft namelijk te maken met je persoonlijkheid. Heb jij die durf in je, een gevoel voor zorgzaamheid en gastvrijheid?

Leerdoelen

- Je kunt de gasttypen in de verblijfsrecreatie en de daarbij passende communicatiestijl benoemen.
 - Je kunt benoemen op welke manieren je bij welk communicatiemiddel moet communiceren.
 - Je kunt de gast begroeten op een manier die past bij het bedrijf en het communicatiemiddel dat je op dat moment gebruikt.
 - Je kunt verschillende soorten gasten begroeten die tegelijkertijd je aandacht vragen, op de manier die past bij hoe het bedrijf dat wil en in de juiste volgorde.
 - Je kunt in een situatie beoordelen hoe de ontvangst van de gast is gegaan en een voorstel doen hoe dat de volgende keer eventueel beter kan.
-



FRONTOFFICE IN TOERISME EN RECREATIE

Bestudeer paragraaf 1.1 De ontvangst van de klant of gast.

OPDRACHT 6: PERSOONLIJKHEIDSTEST



Weblink Persoonlijkheidstest

- Maak de persoonlijkheidstest. Noteer je uitslag in de tweede kolom van het schema.
- Leg aan de hand van een voorbeeld bij ieder onderdeel uit of je uitkomst klopt.
- Elk van deze eigenschappen is belangrijk voor een frontofficemedewerker. Kijk nog eens goed naar je uitkomst. Beschrijf waar voor jou de valkuilen liggen als je te maken hebt met gasten.

Onderdeel	Score	Voorbeeld	Valkuil
Emotioneel onbekommerd			
Onbaatzuchtigheid			
Gewetensvolheid			
Extravertheid			
Openheid			

- d. Waarom is het belangrijk om als frontofficemedewerker een dergelijke test te maken?
-

OPDRACHT 7: WAT STRAAL IK UIT?

Het ontvangen van de gast wordt voor een groot deel bepaald door jouw uitstraling en jouw manier van communiceren met de gast. Als je je daarvan bewust bent, dan is de eerste slag voor een goede beleving van de gast gewonnen. Zo'n eerste indruk is goud waard.

Zoek afbeeldingen van verschillende lichaamshoudingen en gezichtsuitdrukkingen. Let daarbij goed op armen, de stand van de benen en de romp, en kijk naar de ogen en de mond.

- a. Zoek de voor jou meest vriendelijke en onvriendelijke houding en gezichtsuitdrukking. Zet de foto's bij elkaar in een document. Noteer bij elke foto waarom die foto jou aanspreekt.
- b. Maak van jezelf foto's waarop de volgende houdingen en gezichtsuitdrukkingen duidelijk worden:

Neutraal

Vriendelijk

Blij

Geïnteresseerd

Luisterend

Denkend

Meelevend

Plaats de foto's in het document en noteer het trefwoord bij de foto.

OPDRACHT 8: WAT ZEGT MIJN STEM OVER MIJ?



Weblink Een stem vertelt wie je bent
Loes belt met haar kleinkind

Luister naar het fragment 'Een stem vertelt wie je bent'.

- a. Hoe wil jij dat je stem overkomt?
-

- b. Hoe moet je stem klinken om dat te bereiken? Gebruik daarvoor de woorden die je ook in het fragment hebt gehoord.
-

Bekijk de video 'Loes belt met haar kleinkind'.

- c. Luister naar het fragment en schrijf op welke verschillen je hoort in de stem van Loes als ze praat met haar kleinkind en met haar kind.
-
-
-

Neem je stem op terwijl je een gesprek voert met een bekende.

d. Met welke woorden kun jij je eigen stem beschrijven?

e. Laat drie verschillende personen naar het opgenomen fragment luisteren. Vraag welke woorden zij willen gebruiken om je stem te beschrijven.

1. _____

2. _____

3. _____

f. Geef aan wat jij wilt veranderen aan je stemgebruik en hoe je dat kunt doen.

OPDRACHT 9: MIJN PRESENTATIE

Ook je uiterlijk speelt een rol bij het ontvangen van gasten. Hoe je eruitziet is bepalend voor hoe je overkomt op de gast.

Bekijk de afbeeldingen van verschillende receptionisten.



Foto 1.

Foto 2.

Foto 3.

Foto 4.

a. Waar letten de gasten op als ze naar een receptionist kijken?

b. Beschrijf wat je opvalt aan het voorkomen van de verschillende medewerkers.

c. Welke uitstraling hebben de verschillende receptionisten? Noteer bij elke foto twee trefwoorden.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

OPDRACHT 10: DE GAST INSCHATTEN



De dominante, afstandelijke en sociale gast

- a. Beschrijf waarom het belangrijk is om een juiste inschatting te maken van het type gast waarmee je te maken hebt.

- b. Waar let je op bij het inschatten van de gast?

OPDRACHT 11: DE FRONTOFFICEMEDEWERKER EN DE GASTENSOORTEN



De dominante, afstandelijke en sociale gast

- a. Waarom is het voor een frontofficemedewerker van belang om te weten welk soort gasten het bedrijf boeken?

- b. Welke vier gasttypen worden in de theorie genoemd als je kijkt naar het maken van vakantiekeuzes?

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

- c. Je leest hierna zes omschrijvingen van soorten toeristen, volgens de indeling van gasttypen naar gedrag. Noteer achter elke omschrijving het juiste gasttype.

Omschrijving	Gasttype
Meneer Peters heeft via een grote reisorganisatie een reis geboekt. Hij wil op locatie zelf op onderzoek uitgaan en heeft geen behoefte aan veel voorzieningen en faciliteiten.	
Jan en Ellie hebben een paalkampeerplaats opgezocht. Zij zijn op zoek naar avontuur en komen het liefst op plaatsen waar weinig toeristen komen.	
De familie Pieters heeft een uitgebreid arrangement geboekt bij een bungalowbedrijf in Duitsland. Zij maken gebruik van alle voorzieningen en faciliteiten die het park biedt en zijn blij met de Nederlands sprekende receptioniste.	
Mitchel en Giovanni verblijven bij een outdoorcentrum in de bergen. Hier ondernemen zij veel activiteiten, zoals mountainbiken, abseilen en kanoën.	
Linda en Marja gaan met de eigen auto naar een grote camping met veel voorzieningen en faciliteiten. Ze willen zelf de omgeving verkennen, maar gaan vooral naar bekende bezienswaardigheden en attracties.	