

FRONTOFFICE HOTEL



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 vier maal zes tekens en is niet hoofdlettergevoelig.
- Klik op de knop 'Activeren' en volg de verdere instructies op de website.

Met 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 hotel' 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

Auteurs: Hans Veelers, Manon Müller
Inhoudelijke redactie: Perry van Milt
Eindredactie: Tineke Ras-Marees
Omslagfoto: Erik Karst Fotografie
Foto's: Bilderberg, Itesso, Shutterstock.com

Titel: Werkboek Frontoffice hotel
ISBN: 978 90 3722 843 4

In samenwerking met: Itesso (www.itesso.com) aanbieder van HotelConcepts en Itesso ELS

© 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
Over dit werkboek	6
Werken met Tendens Toerisme & Recreatie	8
1. De gast ontvangen	9
1.1 Oriëntatieopdrachten	9
1.2 Nulmeting en planning	11
1.3 De ontvangst	12
1.4 Gegevens controleren	15
1.5 De klantvraag achterhalen	20
1.6 Een gesprek afronden	27
1.7 In het nieuws	31
1.8 Eindopdracht	31
1.9 Evaluatie en reflectie	32
2. De gast informeren en adviseren	33
2.1 Oriëntatieopdracht	34
2.2 Nulmeting en planning	34
2.3 De gastwens achterhalen	35
2.4 Passend advies bieden en informatie verstrekken	39
2.5 De gast attenderen op aanbiedingen, producten en diensten	46
2.6 Checken of het advies duidelijk is	49
2.7 In het nieuws	51
2.8 Eindopdracht	51
2.9 Evaluatie en reflectie	52
3. Verkopen en verhuren van producten en diensten	53
3.1 Oriëntatieopdracht	54
3.2 Nulmeting en planning	54
3.3 De gast tot koop of huur motiveren	55
3.4 Meer- en bijverkoop stimuleren	59
3.5 Alternatieven aanbieden	63
3.6 De verkoop afronden	65
3.7 In het nieuws	69
3.8 Eindopdracht	70
3.9 Evaluatie en reflectie	70

4.	Klachten signaleren en behandelen	71
4.1	Oriëntatieopdrachten	71
4.2	Nulmeting en planning	73
4.3	Het gedrag van de gast observeren	73
4.4	Een klachtengesprek voeren	77
4.5	De oorzaak van de klacht onderzoeken	78
4.6	Een klacht afhandelen	82
4.7	In het nieuws	86
4.8	Eindopdracht	87
4.9	Evaluatie en reflectie	87
5.	In- en externe contacten onderhouden	88
5.1	Oriëntatieopdrachten	88
5.2	Nulmeting en planning	89
5.3	Contact opnemen met in- en/of externe contacten	90
5.4	Informereren naar de gasttevredenheid en ontwikkelingen	95
5.5	De gast informeren over nieuwe ontwikkelingen en aanbiedingen	99
5.6	In het nieuws	101
5.7	Eindopdracht	101
5.8	Evaluatie en reflectie	102
6.	Eindopdracht	103

AAN DE SLAG

OVER DIT WERKBOEK

Een van de branches waar je na de afronding van je opleiding kunt gaan werken is de hotelsector. Je kunt aan de slag bij de frontoffice van een (internationaal) hotel. Maar wat ga je dan precies doen?

Je bent als frontofficemedewerker in een hotel het aanspreekpunt voor gasten. In een zakenhotel zijn dat zakenmensen, in een leisurehotel zijn dat vakantiegangers. Je bent als vaak de eerste én de laatste persoon die een gast ziet en spreekt. Je moet gasten daarom op de juiste manier kunnen ontvangen en te woord staan. Ook het aannemen van reserveringen en verstrekken van informatie hoort tot de taken van de frontofficemedewerker. In de moderne frontoffice van een hotel werk je met geautomatiseerde systemen. Deze systemen voorzien het management van het hotel van informatie over bijvoorbeeld bezettingspercentages. De frontofficemedewerker moet daarom bekend zijn met dit soort systemen.



Je gaat aan de slag als frontofficemedewerker in een hotel.

Omdat je als medewerker in de frontoffice van een hotel het visitekaartje bent, ga je niet alleen leren welke kennis en vaardigheden je nodig heb, maar er is ook veel aandacht voor je beroepshouding.

Leereenheden

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

1. De gast ontvangen
2. De gast informeren en adviseren
3. Verkopen en verhuren van producten en/of diensten
4. Klachten signaleren en behandelen
5. In- en externe contacten onderhouden.

Koppeling kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality

Dit werkboek behandelt kerntaak 1 van het basisdeel medewerker travel, leisure & hospitality: *Treedt op als aanspreekpunt voor gasten*. Hierin staan de volgende werkzaamheden centraal:

- Ontvangt de gast
- Informeert en adviseert de gast
- Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten
- Signaleert en behandelt klachten
- Onderhoudt in- en/of externe contacten.

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 medewerker travel, leisure & hospitality zijn de volgende houdingskenmerken belangrijk:

dienstverlenend	creatief	klantgericht
proactief	oplossingsgericht	kwaliteitsgericht
commercieel	flexibel	professioneel
communicatief	samenwerkend	representatief
sociaal	resultaatgericht	geïnteresseerd

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

Wanneer je de theorie of de methodesite kunt 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:



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 daadwerkelijk in staat zijn om frontofficewerkzaamheden bij een hotel uit te voeren.

Om een leereenheid af te ronden, moet je:

- alle door de docent opgegeven verwerkingsopdrachten hebben gemaakt
- alle door de docent opgegeven praktijkopdrachten hebben gemaakt
- de theorietoets 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 (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. DE GAST ONTVANGEN

De frontofficemedewerkers ontvangen in de regel de hotelgasten. Een onderdeel van de ontvangst is het inchecken. Dat moet snel en nauwkeurig gebeuren. Het is vaak de eerste kennismaking met het hotel en die is vaak bepalend voor hoe gasten het verdere verblijf ervaren. Je leert welke gasten er aan je balie komen, en hoe jij je daarbij kunt opstellen. Ook leer je hoe je gasten van dienst kunt zijn, zowel online als offline, en hoe je de gegevens van een reservering checkt.



Als frontofficemedewerker 'ontvang' je je gasten niet alleen aan de balie, maar ook telefonisch.

Inhoud van deze leereenheid

Oriëntatieopdrachten | Nulmeting en planning | De ontvangst | Gegevens controleren | De klantvraag achterhalen | Een 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 een hotel.



Leerdoelen De gast ontvangen

1.1 ORIËNTATIEOPDRACHTEN

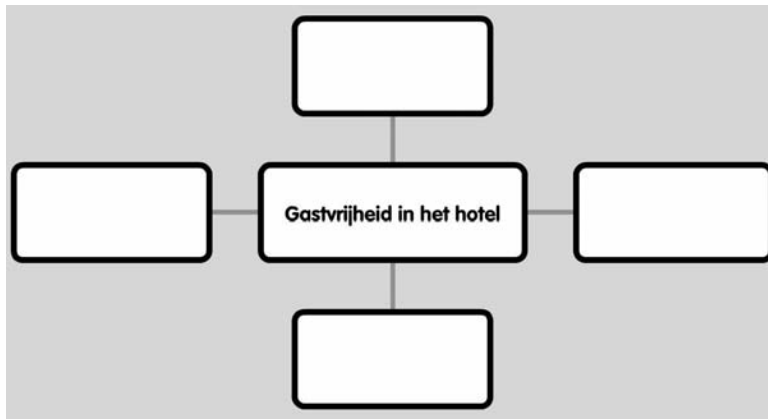
OPDRACHT 1: GASTVRIJHEID



Weblink Mindmap Popplet
Stappenplan Mindmap Popplet

Gastvrijheid is een belangrijk woord in de hotelbranche.

- a. Maak een mindmap waarin jij de woorden 'gastvrijheid in het hotel' centraal zet en laat zien wat jij daaronder verstaat. Je mag woorden en afbeeldingen gebruiken. Je docent geeft aan of je deze opdracht alleen of in een groepje uitvoert. Presenteer het resultaat aan de klas.



- b. Wat is het drukste ontvangstmoment bij de drie hoteltypen, denk je? Motiveer je antwoord.

Vakantiehôtel: _____

Airporthôtel: _____

Zakenhotel: _____

OPDRACHT 2: ONTVANGSTMOMENTEN

Een van de werkzaamheden aan de frontofficebalie is het ontvangen van gasten.

- a. Als je zelf weleens gast bent geweest in een hotel, dan heb je vast een frontofficemedewerker aan het werk gezien. Beschrijf in het kort je eigen ervaringen met die ontvangst van toen. Ben je zelf nog nooit in een hotel geweest? Werk dan samen met een medestudent die dat wel is.

- b. Wat is jouw gouden tip aan hotels voor het ontvangen van gasten?

OPDRACHT 3: EEN HOTEL BEZOEKEN

In overleg met je docent maak je met je klas groepen en breng je een bezoek aan een hotel in jullie omgeving om een medewerker van de frontoffice te interviewen. Maak een korte video van het bezoek en presenteer deze in de klas. Als het maken van een video niet lukt of niet is toegestaan, vat je het bezoek en het interview in een presentatie samen.

- a. Maak binnen je groepje eerst een goede taakverdeling en zet deze op papier.
- b. Maak een lijst met vragen die je gaat stellen.
 - Bedenk een aantal vragen over het ontvangen van gasten.
 - Bedenk een aantal vragen over het werken in de frontoffice.

Stel tijdens het interview in ieder geval deze vragen:

- Welk reserveringssysteem gebruikt het hotel?
 - Welke diensten draaien de medewerkers in de frontoffice?
 - Wat is het drukste moment van de dag voor de frontofficemedewerkers?
 - Waar moet je goed in zijn als je in de frontoffice werkt?
 - Wat zijn de leuke en wat zijn de minder leuke kanten van het werken in de frontoffice?
 - Vraag naar een registratieformulier of politiebrieffje.
- c. Informeer vooraf of je welkom bent in het hotel. Bel hiervoor met het hotel en maak een afspraak. Overleg ook duidelijk of je video-opnames en/of foto's mag maken.
 - d. Houd het interview met het betreffende hotel en leg het vast op video (of maak foto's).
 - e. Werk de antwoorden uit in een verslag of presentatie.

1.2 NULMETING EN PLANNING

OPDRACHT 4: NULMETING



Nulmeting- en evaluatieformulier De gast ontvangen

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 De gast ontvangen

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

Welke gasten komen er aan je balie en hoe stel je je als frontofficemedewerker daarbij op?



Je ontvangt de gast volgens de procedures van het bedrijf.

Leerdoelen

- Je kunt de gasttypen bij een hotel 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: SOORTEN HOTELGASTEN

Hotelgasten zijn er in allerlei soorten en maten.

a. Noteer de twee hoofdgroepen hotelgasten. Geef de Nederlandse en de Engelse benaming.

1. _____
2. _____

b. Bekijk de afbeeldingen. Onder welke hoofdgroep vallen de verschillende soorten gasten? Noteer de hoofdgroep onder de afbeelding. Kies: Business of Leisure.

LET OP!

Gasten kunnen ook onder beide hoofdgroepen vallen! Zet dat er dan bij.



OPDRACHT 7: EEN GAST BEGROETEN

Je ziet hierna voorbeelden van actiepunten bij de ontvangst van een gast. Wat moet je wel of niet doen bij het ontvangen van een gast? Noteer in de tweede kolom: Goed of Fout.

Actiepunt	Goed of Fout?
Blijven zitten als de gast binnenkomt	
Niet eten en drinken achter de frontoffice	
De gast aankijken en bij naam noemen als je hem/haar begroet	
Een collega de schuld geven als de gast een fout in de reservering constateert	
Aandacht besteden aan je uiterlijke verzorging	
Koel en zakelijk blijven in het contact met de gast	

OPDRACHT 8: TEVREDEN GASTEN

De frontoffice van een hotel is het hart van de organisatie, een hectische plek waar het geregeld voorkomt dat er verschillende gasten tegelijkertijd aan de frontofficebalie staan.

Stel, je staat alleen achter de frontofficebalie en verschillende gasten melden zich tegelijk bij je.

Gast 1 is een zakenman die druk is met zijn mobiele telefoon. Gast 2 is een zakenman die je herkent, omdat hij al vaker te gast was in het hotel.

a. Wie help je eerst? Waarom?

Je bent nog steeds alleen aan het werk achter de frontoffice. Er is wél een collega met pauze.

Je bent telefonisch in gesprek en er komt een gast aan de frontoffice.

b. Wat doe je in de gegeven situatie?



COMMUNICATIE IN TOERISME EN RECREATIE | ONLINE & OFFLINE
Bestudeer hoofdstuk 7 Cultuur.

OPDRACHT 9: OMGAAN MET GASTEN UIT EEN ANDERE CULTUUR



Weblink Grand Hotel Zestien

Hoe ontvang je een gast uit China, Japan, Rusland of India? Waar let je op?

Op de website van 'Grand Hotel Zestien' staan instructies die medewerkers hanteren bij het ontvangen van buitenlandse gasten. Lees de informatie door.

Maak een handleiding per land (van maximaal vier pagina's), die geschikt is voor gebruik in de frontoffice van een hotel. Vermeld in de handleiding duidelijk de do's en don'ts.

OPDRACHT 10: WEL OF GEEN VIP?

Een hotelgast kan van het hotel de VIP-status krijgen. Dit kun je aangeven op het gastprofiel, door de VIP in een bepaalde categorie in te delen.

Je ziet hier de drie VIP-categorieën GOLD, PLATINUM en SILVER vanuit een reserveringssysteem.

Vip Categorie	Omschrijving	Turndown svc
GOLD	Rewards Gold	
PLATINUM	Rewards Platinum	
SILVER	Rewards Silver	

a. Waar staat de afkorting VIP voor?

b. Lees de drie VIP-aanbiedingen. Geef aan waar ze bij horen: GOLD, PLATINUM of SILVER.

VIP-aanbieding	VIP-categorie
Een voordeelkaart die kortingen biedt bij bedrijven en nabijgelegen hotels	
Een butlerdienst voor zowel zakelijke gasten als toeristen	
Een toparrangement van een Formule 1-Hotel, inclusief een privévlucht	

1.4 GEGEVENS CONTROLEREN

Als je de gast aan de frontofficebalie hebt ontvangen, volgt het inchecken in het hotel. Als frontofficemedewerker controleer je de gegevens van de gast, voordat deze de kamersleutel krijgt. Welke procedure je volgt en welke gegevens je checkt, is afhankelijk van het type gast of de soort reservering. Ook het type hotel bepaalt de manier van inchecken.



Je controleert een reservering om te bekijken of alles in orde is.

Leerdoelen

- Je kunt in een situatie beoordelen hoe de ontvangst van de gast is gegaan en een voorstel doen hoe deze een volgende keer eventueel beter kan verlopen.
 - Je kunt de functies en het belang van een digitaal informatiesysteem voor de frontoffice beschrijven.
 - Je kunt de gegevens van de gast met een systeem controleren en verwerken, zowel online als offline.
 - Je kunt de gast bij elke handeling vertellen wat je doet als je de gegevens controleert.
 - Je kunt fouten constateren en de gegevens van de gast verbeteren met een systeem, en je kunt de gast op de hoogte houden van wat je doet.
 - Je kunt de gast die bezwaren heeft uitleggen hoe de organisatie omgaat met persoonsgegevens en hierbij de wet- en regelgeving en de bedrijfsprocedures hanteren.
-



FRONTOFFICE IN TOERISME EN RECREATIE
Bestudeer paragraaf 1.2 Klant- of gastgegevens controleren.

OPDRACHT 11: HANDMATIGE RESERVERINGSSYSTEMEN



Weblink Grand Hotel Zestien

Niet alles gaat digitaal... Twee voorbeelden van handmatige kamerreserveringssystemen zijn het planbord en het staffelboek. Sommige hotels werken nog op die manier!

a. Wat is een planbord?
