

PROMOTEN EN VERKOPEN 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 en 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 een andere soort bron op de methodesite, doe je het volgende:

- Ga naar www.tendens-tr.nl.
 - Klik op 'Studentenmateriaal'.
 - Kies voor 'Toerisme' en 'Werkboeken'.
 - Klik vervolgens op het omslag van 'Promoten en verkopen 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

Auteur: Hans Veelers
Inhoudelijke redactie: Robin Oosterman
Eindredactie: Tineke Ras-Marees
Omslagfoto: Erik Karst Fotografie
Foto's: Hotel The Exchange - Mirjam Bleeker, karenfoleyphotography/Shutterstock.com

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

Titel: Werkboek Promoten en verkopen hotel
ISBN: 978 90 3722 855 7

© Edu'Actief b.v. 2017

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.

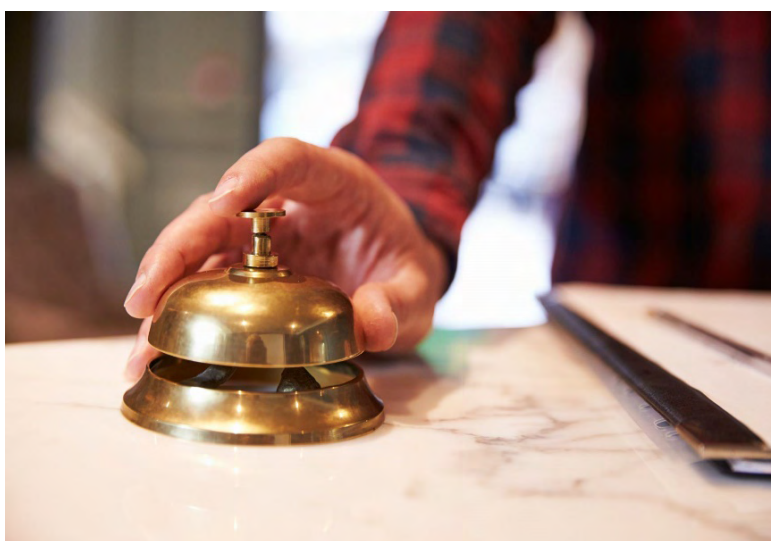
INHOUD

Aan de slag	5
Over dit werkboek	5
Werken met Tendens Toerisme en Recreatie	7
1. Gasten en opdrachten werven	8
1.1 Oriëntatieopdrachten	9
1.2 Nulmeting en planning	10
1.3 Voorbereiding gastenwerving	11
1.4 Contact opnemen met de gast	24
1.5 Verkoopmogelijkheden inschatten	31
1.6 In het nieuws	34
1.7 Eindopdracht	34
1.8 Evaluatie en reflectie	35
2. Producten en diensten promoten	36
2.1 Oriëntatieopdracht	36
2.2 Nulmeting en planning	37
2.3 Het gepubliceerde aanbod controleren	38
2.4 Promotiekanalen inzetten	44
2.5 Verschillende promotiekanalen toepassen	49
2.6 In het nieuws	54
2.7 Eindopdracht	54
2.8 Evaluatie en reflectie	54
3. Een aanbod samenstellen	56
3.1 Oriëntatieopdrachten	56
3.2 Nulmeting en planning	58
3.3 Productaanbod: kennen, aanbieden en selecteren	58
3.4 Alternatieven aanbieden	69
3.5 Cross- en upselling	72
3.6 In het nieuws	76
3.7 Eindopdracht	76
3.8 Evaluatie en reflectie	77
4. Een prijsberekening maken en presenteren	78
4.1 Oriëntatieopdrachten	79
4.2 Nulmeting en planning	79
4.3 De prijsberekening	80
4.4 De offerte	92
4.5 In het nieuws	94
4.6 Eindopdracht	95
4.7 Evaluatie en reflectie	95
5. Eindopdracht	96

AAN DE SLAG

OVER DIT WERKBOEK

Het is niet vanzelfsprekend dat gasten juist bij het hotel waar jij werkt, komen boeken en verblijven. Elke dag ontvang je nieuwe gasten aan de frontofficebalie. Hoe komen die bij jouw hotel terecht? Wat moet een hotel doen om ervoor te zorgen dat alle kamers en vergaderzalen steeds opnieuw bezet zijn? En wat is jouw rol als zelfstandig medewerker in de hotelbranche daarbij?



Voordat een gast komt inchecken, heb je ervoor gezorgd dat hij bij jouw bedrijf heeft geboekt. Maar hoe heb je dat gedaan?

In dit werkboek maak je kennis met de mogelijkheden van promotie en marketing, en leer je hoe je een prijsberekening uitvoert en deze aantrekkelijk en overzichtelijk aan de gast presenteert. Je leert hoe je zelf een bijdrage kunt leveren om bestaande gasten aan je te binden en om nieuwe gasten te werven. Daarbij is kennis van het product dat je verkoopt onmisbaar. Je moet weten wat er in het hotel allemaal mogelijk is. Het is niet voldoende dat je bijvoorbeeld weet dat het hotel recreatiemogelijkheden heeft en dat je er kunt vergaderen. Je moet ook weten om wélke recreatiefaciliteiten het gaat en wat de mogelijkheden zijn in de verschillende vergaderzalen. Ook moet je weten voor welke doelgroepen de faciliteiten geschikt zijn. Daarom vind je in dit werkboek een mix van productkennis en -marketing.

Leereenheden

Je leert wat er precies bij komt kijken als je promotie- en verkoopwerkzaamheden uitvoert in een hotel. Je doet dat aan de hand van deze leereenheden, gepresenteerd in hoofdstukken:

1. Gasten en opdrachten werven
2. Producten en diensten promoten
3. Een aanbod samenstellen
4. Een prijsberekening maken en presenteren
5. Eindopdracht.

Koppeling kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality

Dit werkboek behandelt kerntaak 1 van het profieldeel Zelfstandig medewerker travel & hospitality en Leidinggevende travel & hospitality: *Realiseert commercieel aanbod*. Hierin staan deze werkprocessen centraal:

1. Werft klanten/gasten en opdrachten
2. Promoot producten en diensten
3. Stelt een passend aanbod op
4. Maakt een prijsberekening bij het aanbod.

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 werkt.

Voor de zelfstandig medewerker en leidinggevende travel & hospitality zijn de houdingskenmerken in het schema belangrijk bij deze kerntaak:

Servicegericht	Creatief	Gastgericht
Commercieel	Oplossingsgericht	Kwaliteitsgericht
Proactief	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 Commerciële dienstverlening
- theorieboek Communicatie in toerisme en recreatie | online & offline
- theorieboek Producten en diensten voor 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. We leggen ze hierna uit.



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 een andere 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 producten en diensten in een hotel te promoten en te verkopen.

Om een leereenheid 'Promoten en verkopen hotel' 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 (een stappenplan/afsprakenlijst) waarin staat wanneer je wat gaat doen en bij wie je eventueel hulp kunt vragen. Stem dit/deze 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 EN RECREATIE

Tendens Toerisme en 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. Een leereenheid heeft een vaste indeling:

- een inleiding met een overzicht van leerdoelen
- een of meer oriëntatieopdrachten
- een nulmeting
- een planning
- opdrachten met verwijzingen naar theorie en andere bronnen
- een opdracht 'In het nieuws'
- een 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 en Recreatie'.

1. GASTEN EN OPDRACHTEN WERVEN

Als je op zoek gaat naar een hotel om te overnachten, word je geconfronteerd met een enorme keuze aan hotels. Alleen al in Nederland zijn er ruim 3.000 hotels waaruit je als gast kunt kiezen. Natuurlijk verschillen die bedrijven allemaal van elkaar. De locatie, het niveau, de prijs en de faciliteiten maken dat elk hotel anders is. Deze verschillen maken het voor de gast eenvoudiger om een keuze te maken aan de hand van zijn wensen: wat past het best bij hem? Maar hoe laat je als hotel zien wat jij te bieden hebt en hoe zorg jij ervoor dat gasten voor jouw hotel kiezen? Je gaat leren wat het begrip guest journey inhoudt en wat je daarmee kunt in het kader van het werven van gasten.



Je gast kan uit talloze hotels kiezen. Hoe zorg je ervoor dat hij juist naar jouw hotel komt?

Inhoud van deze leereenheid

Oriëntatieopdrachten | Nulmeting en planning | Voorbereiding gastenwerving | Met de gast contact opnemen | Verkoopmogelijkheden inschatten | In het nieuws | Eindopdracht | Evaluatie en reflectie

Leerdoelen

In de opdrachten van deze leereenheid werk je aan leerdoelen over het werven van gasten en opdrachten in de hotelsector.



Leerdoelen Gasten en opdrachten werven

1.1 ORIËNTATIEOPDRACHTEN

OPDRACHT 1: HOE ZOEK JIJ NAAR EEN HOTEL?

Heb jij weleens gezocht naar een hotelovernachting? Misschien mocht je helpen met het zoeken naar een leuk hotel voor de vakantie met je ouders, of heb je weleens met je vrienden een paar dagen doorgebracht in een hostel.

- a. Zoek op internet naar een leuk hotel in Luik, waar jij met je familie een weekend wilt verblijven. Noteer de naam van dit hotel.

- b. Hoe heb je dit hotel opgezocht? Noteer je werkwijzen (bijvoorbeeld de zoekterm en/of de naam van een website).

- c. Waarom kies je voor deze manier?

- d. Maak je een andere keuze als je op zoek gaat naar een hostel voor een stedentrip met je vrienden of vriendinnen? Zo ja, waarom, en welke manier gebruik je dan? Zo nee, waarom niet?

- e. Aanbieders van hotelkamers proberen vaak de gasten te verleiden om voor hun hotel te kiezen. Bezoek een aantal websites van willekeurige hotels en probeer zaken te ontdekken die jou proberen te verleiden om bij dit hotel een kamer te reserveren. Zet de 'verleidingen' op volgorde, waarbij je de meest aantrekkelijke bovenaan zet.

OPDRACHT 2: TV-COMMERCIAL



Video Secret Escapes commercial

Bekijk de tv-commercial van Secret Escapes.

- a. Richt de commercial van Secret Escapes zich op één merk hotels? Zo ja, wel merk? Zo nee, waarom niet?

- b. Welk type hotel kun je boeken via Secret Escapes?

- c. Wat is volgens jou de doelgroep waar de commercial zich op richt?

OPDRACHT 3: ALERT ZIJN OP WERVINGSACTIES

- a. Vorm een groep met drie medestudenten en probeer samen gedurende een week zo veel mogelijk wervingsacties voor hotels te verzamelen. Het gaat hierbij om wervingsacties die je in je dagelijkse bezigheden tegenkomt. Dus tijdens het tv-kijken, radio luisteren of naar muziekzenders, tijdens het doorbladeren van de reclamefolders die thuis op de deurmat terechtkomen, het lezen van de krant, reclame-uitingen in bushokjes en stations enzovoort. Ga niet actief internet afstruinen, maar houd je oren en ogen open.
- b. Overleg met je docent of je het resultaat met je groep voor de klas mag presenteren. Dit kun je bijvoorbeeld doen aan de hand van foto's of video's.

1.2 NULMETING EN PLANNING

OPDRACHT 4: NULMETING



Nulmeting- en evaluatieformulier Gasten en opdrachten werven

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 Gasten en opdrachten werven

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.