

FRONTOFFICE REISBRANCHE



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 andere soort bron op de methodesite, doe je het volgende:

1. Ga naar www.tendens-tr.nl.
 2. Klik op 'Studentenmateriaal'.
 3. Kies voor 'Toerisme en recreatie basis' en 'Werkboeken'.
 4. Filter vervolgens bij 'Boek' op 'Frontoffice reisbranche' om alleen de materialen bij dit werkboek te zien.
 5. 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: Jos ten Haaf
Inhoudelijke redactie: Robin Oosterman
Eindredactie: Tineke Ras-Marees
Omslagfoto: Erik Karst Fotografie

In samenwerking met: Fadiro (www.fadiro.nl) aanbieder van BAS, Qenner (www.qenner.com)
aanbieder van Travelsearch

Titel: Werkboek Frontoffice reisbranche
ISBN: 978 90 3722 838 0

© Edu'Actief b.v. 2015

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. Het ontvangen van de klant | 9 |
| 1.1 Oriëntatieopdrachten | 10 |
| 1.2 Nulmeting en planning | 13 |
| 1.3 Ontvangen van de klant | 14 |
| 1.4 Gegevens controleren | 28 |
| 1.5 Klantvraag achterhalen | 33 |
| 1.6 Gesprek afronden | 36 |
| 1.7 In het nieuws | 38 |
| 1.8 Eindopdracht | 39 |
| 1.9 Evaluatie en reflectie | 39 |
| | |
| 2. Het informeren en adviseren van de klant | 40 |
| 2.1 Oriëntatieopdracht | 40 |
| 2.2 Nulmeting en planning | 41 |
| 2.3 Achterhalen van de klantwens | 41 |
| 2.4 Passend advies bieden en informatie verstrekken | 46 |
| 2.5 Attenderen op aanbiedingen of producten | 56 |
| 2.6 Checken of advies duidelijk is | 61 |
| 2.7 In het nieuws | 63 |
| 2.8 Eindopdracht | 64 |
| 2.9 Evaluatie en reflectie | 64 |
| | |
| 3. Het verkopen van producten en diensten | 65 |
| 3.1 Oriëntatieopdrachten | 66 |
| 3.2 Nulmeting en planning | 67 |
| 3.3 Klant motiveren | 67 |
| 3.4 Cross- en upselling stimuleren | 76 |
| 3.5 Alternatieven bieden | 83 |
| 3.6 Afronden verkoop | 85 |
| 3.7 In het nieuws | 92 |
| 3.8 Eindopdracht | 92 |
| 3.9 Evaluatie en reflectie | 93 |
| | |
| 4. Het signaleren en behandelen van klachten | 94 |
| 4.1 Oriëntatieopdrachten | 94 |
| 4.2 Nulmeting en planning | 96 |
| 4.3 Klantgedrag observeren en interpreteren | 97 |
| 4.4 Voeren van een klachtengesprek | 100 |
| 4.5 Klacht onderzoeken | 104 |
| 4.6 Afhandelen van een klacht | 108 |
| 4.7 In het nieuws | 115 |
| 4.8 Eindopdracht | 116 |
| 4.9 Evaluatie en reflectie | 116 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 5. | Het onderhouden van in- en externe contacten | 117 |
| 5.1 | Oriëntatieopdrachten | 117 |
| 5.2 | Nulmeting en planning | 119 |
| 5.3 | Contact met de klant | 120 |
| 5.4 | Mogelijkheden voor gesprek | 123 |
| 5.5 | Informereren over (nieuwe) mogelijkheden | 125 |
| 5.6 | In het nieuws | 130 |
| 5.7 | Eindopdracht | 131 |
| 5.8 | Evaluatie en reflectie | 131 |
| 6. | Eindopdracht | 132 |

AAN DE SLAG

OVER DIT WERKBOEK

De frontofficemedewerker in de reisbranche werkt in bedrijven die reizen verkopen. Je kunt denken aan vakantie-reizen, zakenreizen of touroperating. Je werkt dan niet altijd achter een 'balie', want behalve bij een reisbureau kun je ook reizen verkopen via een contactcenter of het internet. Dat heeft alles te maken met het feit dat de reisbranche de laatste jaren sterk veranderd is. Reisbureaus zijn allang niet meer alleen de wederverkoper van pakketreizen van touroperators. Touroperators verkopen allang niet meer alleen via reisbureaus. Het is beter om te spreken over reisbedrijven die reizen samenstellen en verkopen via diverse verkoopkanalen.

Sociale media zijn niet meer weg te denken in de reisbranche. Door het internet zijn er mooie nieuwe functies en bedrijven ontstaan in de reiswereld. Ook kun je aan de slag als zelfstandig reisadviseur.

De frontofficemedewerker werkt in een omgeving met veel (internationaal) klantcontact, wat je werkzaamheden uitdagend maakt. Je gaat relaties opbouwen met zowel interne als externe klanten. Je adviseert, informeert en verkoopt, en altijd staat de klantwens centraal. Het is wel belangrijk dat je een goede afweging maakt tussen wensen van de klant en de belangen van het bedrijf. Om al deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren heb je veel kennis en vaardigheden nodig. De toevoeging van jouw persoonlijke dienstverlening maakt jou een goede reisspecialist.



Bij een reisbedrijf stel je reizen samen en verkoop je deze via verschillende verkoopkanalen aan je klanten, bijvoorbeeld aan de balie.

Leereenheden

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

1. Het ontvangen van de klant
2. Het informeren en adviseren van de klant
3. Het verkopen van producten en/of diensten aan de klant

4. Het voeren van klachtengesprekken
5. Het onderhouden van in- en/of externe contacten.
6. Eindopdracht Frontoffice reisbranche.

In alle leereenheden staat de frontoffice in de reisbranche centraal.

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

Beroepshouding

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 reisbranche 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 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 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 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.

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. HET ONTVANGEN VAN DE KLANT

Als je reisspecialist ontvang je je klanten altijd gastvrij en professioneel. Dat doe je niet alleen aan de balie, maar ook aan de telefoon, per e-mail, chat of via sociale media.

Je begroet de klant en staat hem vriendelijk te woord. Je achterhaalt zijn vraag en controleert eventueel met behulp van het informatiesysteem de klantgegevens en vraagt naar bijzonderheden en wensen. Soms geef je klanten persoonlijk hun (reis)benodigdheden. Aan het einde van het klantcontact vraag je naar de tevredenheid van de klant en rond je het klantcontact op een passende wijze af.



Met een open houding vraag je de klant waarmee je hem kunt helpen.

Inhoud van deze leereenheid

Oriëntatie | Ontvangen van de klant | Gegevens controleren | Klantvraag 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 klant in de reisbranche.



Leerdoelen Het ontvangen van de klant

1.1 ORIËNTATIEOPDRACHTEN

OPDRACHT 1: HELLUP GOED EN FOUT



Hellup! Fout
Hellup! Goed

Bij de ontvangst van klanten komt best het een en ander kijken... Als je dat verkeerd aanpakt dan kan het goed mis gaan.

- Bekijk de video's en noteer tijdens het kijken wat er fout of goed is gegaan. Bekijk de video's eventueel twee keer als je dat zelf nodig vindt.
- Bespreek je notities met elkaar.

OPDRACHT 2: TEST JE KLANTGERICHTHEID!



Quiz Hoe klantgericht ben jij?

Het is belangrijk dat je als reisspecialist klantgericht bent. Dit betekent dat je de wensen en behoeften van de klant onderzoekt en hiernaar handelt, én daarbij rekening houdt met de kosten en verdiensten voor de eigen organisatie.

- Hoe klantgericht ben jij nu al? Maak de test. Maak een screenprint van de uitslag.
- Vergelijk de verschillen met een klasgenoot. Zijn er grote verschillen? Waardoor komt dat?

- Formuleer twee verbeterpunten om jouw eigen klantgerichtheid te vergroten.

- _____
- _____

OPDRACHT 3: KLANTENSERVICE

- Bedenk vijf soorten bedrijven binnen de toeristische branche waar de ontvangst van klanten belangrijk is.

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Denk bij het maken van de volgende vragen aan twee of drie ervaringen van jezelf bij een bezoek aan een balie (gemeentehuis, ziekenhuis, reisbureau, klantenservice groot warenhuis, enzovoort).

b. Wat deed de frontofficemedewerker goed tijdens dat bezoek?

c. Wat deed de frontofficemedewerker fout of wat irriteerde jou? Hoe komt dat, wat was de reden?

d. Noteer in één zin wat volgens jou klantvriendelijkheid inhoudt.

Overleg met je docent of je dit in een groep bespreekt of dat je hierover klassikaal gaat discussiëren.

e. Bespreek elkaars omschrijvingen. Schrijf op wat je opvalt aan de omschrijvingen van anderen.

OPDRACHT 4: VACATURES

Zoek op internet een vacature voor een frontofficemedewerker in de reisbranche. Deze kan verschillende benamingen hebben, bijvoorbeeld een reisverkoper, reisspecialist of reisadviseur.

Lees de vacature.

a. Maak een screenprint en schrijf van deze vacature op wat het bedrijf belangrijk vindt aan de houding van de toekomstige medewerker als hij om moet gaan met klanten. (Geen kennis en vaardigheden benoemen!)

b. Wat valt je op aan de eisen van het bedrijf?

c. Omschrijf twee eisen die het bedrijf vergeten is.

1.

2.

d. Maak een top drie van eisen die voor jou het belangrijkste zijn. Leg uit waarom.

1. _____
2. _____
3. _____

Overleg met je docent of je dit in een groep bespreekt of dat je hierover klassikaal gaat discussiëren.

- e. Noteer alle eisen op het bord en bespreek samen welke eisen jullie het belangrijkst vinden.

OPDRACHT 5: KLANTVRIENDELIJKHEID



Weblink Digitale collage
Stappenplan Digitale collage

Je gaat een schriftelijke presentatie maken over klantvriendelijkheid. Beantwoord eerst de volgende vragen en verwerk de antwoorden in een schriftelijke presentatie. Dit kan een collage, tekening, moodboard of strip zijn. Wees creatief! Overleg met je docent hoe je dit gaat inleveren.

- a. Schrijf in eigen woorden op wat jij denkt dat klantvriendelijkheid inhoudt.

- b. Is klantvriendelijk hetzelfde als klantgericht? Motiveer je antwoord.

- c. Vind je jezelf klantvriendelijk? Geef een voorbeeld van een situatie waarin je klantvriendelijk was.

- d. Kun je je voorstellen dat je niet meer klantvriendelijk zou zijn? Geef een voorbeeld wanneer het niet meer lukt om klantvriendelijk te zijn.

- e. Het kan altijd klantvriendelijker! Waar zou jij je nog op kunnen verbeteren? Geef een voorbeeld.

- f. In elke baan of functie is klantvriendelijkheid nodig! Kun je twee voorbeelden geven uit een eigen bijbaan, of als je geen bijbaan hebt uit die van iemand anders?

1. _____
2. _____

- g. Bij veel bedrijven zijn er protocollen, procedures of richtlijnen over hoe je om moet gaan met klanten. Noem één richtlijn waarmee je te maken had of hebt in je bijbaan. Als je geen bijbaan hebt of als daar geen richtlijnen zijn, bedenk je zelf een richtlijn: wat is een richtlijn die volgens jou in een bedrijfsprocedure moet staan?
- h. Als je alle antwoorden hebt ingevuld, maak je de schriftelijke presentatie over dit onderwerp.

OPDRACHT 6: SERVICE



Lebbis - Terras

Bekijk de video.

De video gaat over de perfecte service op een terras op een mooie zomeravond. Bedenk nu hoe je in de volgende vier functies en situaties eenzelfde service kunt bieden aan je klanten. Bedenk hierbij ook dat je commercieel moet handelen.

Schrijf per functie en situatie je ideeën op en presenteer je uitwerkingen voor de klas.

| Functie | Situatie | Ideeën |
|---|--|--------|
| Reisspecialist bij een vakantie-reisbureau | Twee personen willen een romantische citytrip met de auto naar Berlijn in het najaar. | |
| Callcenter-medewerker bij een reisorganisatie | Een midweek voor een gezin met kinderen van 1 en 4 jaar in een bungalowpark op Texel in oktober. | |
| Zelfstandig reisagent | Een huwelijksreis naar Cochem in Duitsland met een verblijf in een kasteeltje. | |
| Medewerker bij een zaken-reisbureau | Een vierdaagse businessstrip naar Brussel met de Thalys, vertrek overmorgen. | |

1.2 NULMETING EN PLANNING

OPDRACHT 7: NULMETING



Nulmeting- en evaluatieformulier Het ontvangen van de klant

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 8: PLANNING



Planningsformulier Het ontvangen van de klant

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 ONTVANGEN VAN DE KLANT

Of je klant zich bij jou meldt voor informatie, om een reis te boeken, om een klacht in te dienen of om iets op te halen, het is belangrijk dat je hem op de juiste manier ontvangt. De ontvangst moet passen bij jou, het bedrijf en de klant. Dit is niet alleen aan de balie, maar ook aan de telefoon, per e-mail, chat of via de sociale media.

Leerdoelen

- Je kunt omschrijven welke klanttypen er zijn.
 - Je kunt de verschillende communicatiemiddelen beschrijven en de verschillen benoemen.
 - Je kunt de klant op correcte wijze begroeten, passend bij het bedrijf en het communicatiemiddel, en het gesprek starten.
 - Je kunt klanten die op hetzelfde moment en/ of op verschillende manieren aandacht vragen begroeten passend bij het bedrijf.
 - Je kunt gesprekken die op hetzelfde moment plaatsvinden in de juiste volgorde afhandelen.
 - Je kunt de ontvangst van een klant beoordelen en voorstellen ter verbetering doen.
-



FRONTOFFICE IN TOERISME EN RECREATIE

Bestudeer paragraaf 1.1 Ontvangen van een klant of gast.

COMMUNICATIE IN TOERISME EN RECREATIE | ONLINE & OFFLINE

Bestudeer paragraaf 2.1 Gesprekken voeren.

OPDRACHT 9: VIDEO NASPELEN



Verkoopgesprek fase 1: eerste klantcontact

Iedereen ontvangt klanten op zijn eigen manier. Natuurlijk zijn er bedrijfsrichtlijnen die je kent en die je toepast. Maar het is ook heel belangrijk dat je bij de ontvangst en het verdere verkoopgesprek jezelf bent en geen rol speelt. Je ontwikkelt je eigen stijl binnen de richtlijnen en dat is ook de bedoeling. Dat is je kracht en daarmee doe je aan klantenbinding.

Bekijk de video.

a. Wat gaat goed en wat zou er beter kunnen?

- b. Bespreek samen wat je zelf liever anders doet als je de vrijheid had om zelf te beslissen. Denk hierbij ook aan de volgende punten:
- hand geven
 - opstaan
 - voorstellen
 - hoge of lage balie
 - koffie aanbieden.

Noteer je bevindingen.

- c. Speel de ontvangst na, maar dan met de aanpassingen die jullie bedacht hebben.

- d. Bespreek samen of de ontvangst nu beter of prettiger verliep. Hoe komt dat? Noteer je bevindingen.

OPDRACHT 10: KLANTTYPEN OP BASIS VAN GEDRAG

Tijdens je werk als reisspecialist zul je allerlei klanttypen met uiteenlopende wensen tegenkomen. De een wil graag all inclusive verblijven op een zonbestemming, een ander wil zelf per auto een bekende bestemming ontdekken en een derde wil met een groep op avontuur.

Hierna zie je afbeeldingen van verschillende klanttypen op basis van gedrag. Vermeld bij iedere afbeelding welk klanttype jij denkt dat dit is.

