

FRONTOFFICE VERBLIJFSRECREATIE | ACTIVITEITEN



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 films, 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](http://www.licentie.edu-actief.nl)).
- 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.

COLOFON

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

Auteur: Esther Menkveld
Inhoudelijke redactie: Perry van Milt
Eindredactie: Tineke Ras-Marees
In samenwerking met: Stratech (www.stratech.nl) aanbieder van software voor verblijfsrecreatie

Titel: Werkboek Frontoffice verblijfsrecreatie | activiteiten
ISBN: 978 90 3722 841 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 en Recreatie	8
1. De gast ontvangen	11
1.1 Oriëntatieopdrachten	12
1.2 Nulmeting en planning	16
1.3 De ontvangst	16
1.4 Gegevens controleren	24
1.5 De gastvraag achterhalen	28
1.6 De afronding	31
1.7 In het nieuws	32
1.8 Eindopdracht	32
1.9 Evaluatie en reflectie	33
2. De gast informeren en adviseren	34
2.1 Oriëntatieopdracht	35
2.2 Nulmeting en planning	35
2.3 Het achterhalen van de wensen van de gast	36
2.4 Passend advies bieden en informatie verstrekken	39
2.5 Attenderen op aanbiedingen of producten	46
2.6 Checken of het advies duidelijk is	49
2.7 In het nieuws	52
2.8 Eindopdracht	52
2.9 Evaluatie en reflectie	53
3. Verkopen en verhuren van producten en diensten	54
3.1 Oriëntatieopdrachten	55
3.2 Nulmeting en planning	57
3.3 Motiveren van de gast tot koop of huur	58
3.4 Het stimuleren van meer- en bijverkoop	67
3.5 Alternatieven aanbieden	71
3.6 Huur en koop afronden	73
3.7 In het nieuws	84
3.8 Eindopdracht	85
3.9 Evaluatie en reflectie	85

4.	Signaleren en behandelen van klachten	86
4.1	Oriëntatieopdrachten	87
4.2	Nulmeting en planning	90
4.3	Het gedrag van de gast observeren	90
4.4	Het voeren van een klachtengesprek	93
4.5	Het onderzoeken van de oorzaak van de klacht	97
4.6	Het oplossen van de klacht	102
4.7	In het nieuws	108
4.8	Eindopdracht	108
4.9	Evaluatie en reflectie	109
5.	Het onderhouden van in- en externe contacten	110
5.1	Oriëntatieopdrachten	111
5.2	Nulmeting en planning	112
5.3	Contact onderhouden met in- en externe contacten	112
5.4	Informereren naar de tevredenheid van de gast	118
5.5	Informatie geven over ontwikkelingen en aanbiedingen	121
5.6	In het nieuws	124
5.7	Eindopdracht	124
5.8	Evaluatie en reflectie	125
6.	Eindopdracht	126

AAN DE SLAG

OVER DIT WERKBOEK

Dit werkboek is er speciaal voor de medewerker Leisure & Hospitality die – vooral – in de verblijfsrecreatie gaat werken. Het gaat om frontoffice in de recreatiebranche, maar dan specifiek achter de activiteitenbalie. Net als bij de 'gewone' frontofficebalie is dit de plek waar je gasten informeert en adviseert. Maar de vragen die je hier krijgt, wijken af van de vragen bij de gewone frontofficebalie. Je informeert en adviseert hier over activiteiten, verkoopt vakantieproducten, verhuurt faciliteiten en lost problemen op die daarmee te maken hebben.



Sommige vakantieparken hebben een speciale balie voor animatie en activiteiten.

Leereenheden

Je leert wat er precies bij komt kijken als je als medewerker achter de activiteitenbalie 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 diensten en producten aan de gast
4. Het voeren van klachtengesprekken met de gast
5. Het onderhouden van interne en externe contacten
6. Eindopdracht Frontoffice verblijfsrecreatie | activiteiten.

In alle leereenheden staat de activiteitenbalie in de recreatiesector centraal.

Koppeling kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality

Dit werkboek behandelt kerntaak 1 van het basisdeel Travel, Leisure & Hospitality: *Treedt op als aanspreekpunt voor gasten*. Hierin staan de volgende werkprocessen centraal:

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

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 medewerker achter de activiteitenbalie zijn de volgende houdingskenmerken belangrijk:

dienstverlenend	creatief	gastgericht
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
- 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:



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 andere soort bron bij de opdracht kunt gebruiken en welke dit is.



FILM OP WWW.TENDENS-TR.NL

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

WERKEN MET WWW.TENDENS-TR.NL

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

1. Ga naar www.tendens-tr.nl.
 2. Klik op 'Student'.
 3. Kies voor 'Toerisme en recreatie basis' en 'Frontoffice'.
 4. Filter vervolgens bij 'Boek' op 'Frontoffice verblijfsrecreatie | activiteiten' 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 soort bron.
-

Hoe sluit je de leereenheden en het werkboek af?

Alle kennis, vaardigheden en houdingsaspecten leer je door het maken en uitvoeren van de opdrachten. Uiteindelijk moet je daadwerkelijk in staat zijn om gasten goed te ontvangen en alle stappen van een inschrijving of verkoop/verhuur goed te doorlopen.

Om een leereenheid 'Frontoffice verblijfsrecreatie | activiteiten' 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 de 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:

- 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.

Nulmeting

Voordat je met een leereenheid begint, ga je voor jezelf in beeld te brengen wat je al beheerst. Dit doe je met behulp van een nulmeting- en evaluatieformulier. In overleg met je docent kun je op basis hiervan eventueel opdrachten overslaan. Dat bepaalt je docent.

Een nulmeting- en evaluatieformulier heeft altijd de volgende indeling:

TITEL VAN DE LEERENHEID

Nr.	Leerdoel	Nulmeting		Evaluatie	
		Ja	Nee	Ja	Nee
1.	Beschrijving leerdoel 1				
2.	Beschrijving leerdoel 2				
3.	...				



Het nulmeting- en evaluatieformulier is digitaal beschikbaar bij de betreffende leereenheid op www.tendens-tr.nl. Dit kun je uitprinten of digitaal invullen en opslaan.

Bewaar het formulier goed. Want om een beeld te krijgen van wat je hebt geleerd, vul je, na afronding van de opdrachten de kolom 'Evaluatie' in. Om dit formulier kan om gevraagd worden tijdens je voortgangsgesprek.

Planning

Door het maken van een planning houd je controle over je werkzaamheden. Daarom maak je een planning voordat je met een leereenheid begint. Dit doe je met behulp van een planningsformulier. Je maakt een planning voor zowel de praktijk als de theorie (workshops, hoorcolleges enzovoort).

Een planningsformulier heeft altijd de volgende indeling:

TITEL VAN DE LEERENHEID

	Wat	Geplande tijd	Werkelijke tijd	School, thuis, BPV?	Wanneer is het klaar?
Inleiding					
Opdrachten	1 [...]				
Eindopdracht	Toets				
	Praktijk				
Evaluatie					
Reflectie					



Het planningsformulier is digitaal beschikbaar bij de betreffende leereenheid op www.tendens-tr.nl. Dit kun je uitprinten of digitaal invullen en opslaan.

Controleer samen met je docent of je een realistische planning hebt gemaakt en wat de planning van je docent is.

Opdracht 'In het nieuws'

Toerisme en recreatie is een dynamische branche. Allerlei trends en ontwikkelingen kunnen invloed hebben op het bedrijf en op jouw werk. Het is belangrijk dat je goed op de hoogte bent.



De opdracht 'In het nieuws' is digitaal beschikbaar bij de betreffende leereenheid op www.tendens-tr.nl. Zo maak je altijd een opdracht die is gebaseerd op de actualiteit die past bij de leereenheid.

Eindopdracht

Aan het einde van een leereenheid staat altijd een eindopdracht. In deze opdracht ga je al het geleerde toepassen. Een eindopdracht bestaat uit twee onderdelen:

- online toets
- praktijkopdracht.

Je kunt de eindopdracht beschouwen als een voorbereiding op je examen dat je op school of bij het bedrijf gaat doen. De eindopdracht is een individuele manier van toetsen om te kijken of je alles weet en kunt uitvoeren.

Evaluatie en reflectie

Evaluatie

Na het afronden van de eindopdracht breng je in beeld wat je hebt geleerd. Hier heb je het ingevulde nulmeting- en evaluatieformulier voor nodig. Aan het begin van de leereenheid vul je de kolom 'Nulmeting' in. Bij de evaluatieopdracht ga je jezelf beoordelen in de kolom 'Evaluatie'. Je ziet op die manier wat jouw voortgang is. De score kun je gebruiken tijdens je gesprek over je voortgang.

Reflectie

Na de eindopdracht ben je klaar met de inhoudelijke opdrachten. Tijd om terug te kijken op de opdrachten en na te denken over jezelf, je beroepshouding en de activiteiten die je hebt uitgevoerd. Op die manier krijg je een beeld van wat je kunt verbeteren en kun je hier gericht mee aan de slag.

Het reflectieformulier kan je hierbij helpen. Het reflectieformulier vul je in ter voorbereiding op het gesprek over je voortgang.



Het reflectieformulier is digitaal beschikbaar bij de betreffende leereenheid op www.tendens-tr.nl. Dit kun je uitprinten of digitaal invullen en opslaan.

STARR-METHODE

Een goede manier om te reflecteren is door het volgen van de STARR-methode:

- Beschrijf de Situatie: wanneer, waar en wie waren er betrokken?
- Welke Taak had je? Beschrijf ook wat je lastig vond.
- Welke Acties heb je ondernomen en hoe heb je gehandeld?
- Wat was het Resultaat? Wat ging goed en wat kan beter?
- Reflectie: wat heb je geleerd? Zou je het de volgende keer weer zo aanpakken? Wat zou je anders doen?

1. DE GAST ONTVANGEN

"Welkom bij de activiteitenbalie! De plek waar u terecht kunt voor het inschrijven voor activiteiten, het reserveren van de tennisbaan en de bowlingbaan of handige spullen kunt kopen om uw verblijf nog aangenamer te maken!"

Je gaat kennismaken met de activiteitenbalie als specifieke werkplek in het frontoffice. Je leert welke verschillende activiteitenbalies er zijn, welk soort gasten er aan je balie kunnen komen en hoe jij je daarin opstelt als medewerker. Vervolgens leer je op welke manier je de gast het beste van dienst kunt zijn, zowel online (via e-mail of internet en sociale media) als offline (telefonisch of persoonlijk) en hoe je de gegevens van een reservering checkt.



Aan de activiteitenbalie ontvang je verschillende soorten gasten die met uiteenlopende vragen en wensen komen.

Inhoud van deze leereenheid

Oriëntatieopdrachten | Nulmeting en planning | De ontvangst | Gegevens controleren | De gastvraag achterhalen | De afronding | In het nieuws | Eindopdracht | Evaluatie en reflectie

Leerdoelen

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



Leerdoelen Frontoffice verblijfsrecreatie | activiteiten: 1. De gast ontvangen

1.1 ORIËNTATIEOPDRACHTEN

OPDRACHT 1: EIGEN ERVARING

Heb jij wel eens te maken gehad met een medewerker van een activiteitenbalie? Bijvoorbeeld die keer dat je je ging inschrijven voor een activiteit op de camping. Of toen je met je familie of een groep vrienden een bootje hebt gehuurd. En misschien wel bij je eerste keer aan een balie in de sport- of dansschool.

Vertel kort je verhaal:

a. Bij welk soort activiteitenbalie was jij de gast?

b. Wat kwam je daar doen?

c. Hoe werd je ontvangen door de medewerker?

d. Heeft de medewerker je geholpen met waarvoor je kwam? Waarom wel/niet?

Deel je verhaal met je klasgenoten.

TIP

Ben je nog nooit geholpen door een medewerker van de activiteitenbalie? Stel je dan voor hoe dat zou zijn. Bedenk een plek en een reden waarom je daar bent.

OPDRACHT 2: DE ACTIVITEITENBALIE, WAT IS DAT PRECIES?



De activiteitenbalie

Lees de vragen door en bekijk de film twee keer.

- a. Geef per soort recreatie (uur-, dag- en verblijfsrecreatie) een voorbeeld van een bedrijf met een activiteitenbalie. Noteer deze in de eerste kolom van het volgende schema. Noteer ook een voorbeeld van een product en een dienst die dat bedrijf aan de activiteitenbalie kan verkopen of verhuren.

Soort recreatie	Voorbeeld bedrijf	Voorbeeld product of dienst
Uurrecreatie		
Dagrecreatie		
Verblijfsrecreatie		

- b. Geef vier voorbeelden van soorten gasten die de activiteitenbalie bezoeken.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

- c. In de film zie je dat de activiteitenbalie een eigen locatie heeft. Het komt echter ook vaak voor dat de activiteitenbalie onderdeel is van een al bestaande locatie. Noem drie voorbeelden van locaties op een recreatiebedrijf waar een activiteitenbalie onderdeel van kan uitmaken. Noteer deze in het volgende schema. Noteer per locatie ook een voordeel en een nadeel. Bespreek de antwoorden in de klas.

Locatie	Voordeel	Nadeel

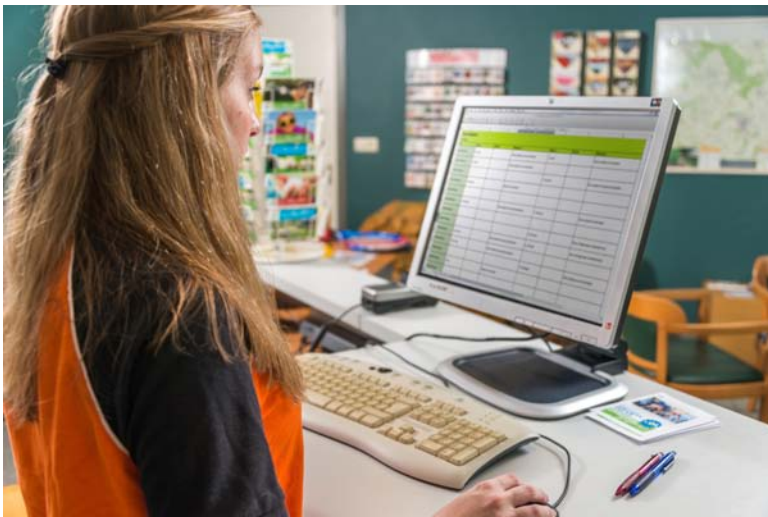
OPDRACHT 3: ATTENTIE: ACTIVITEITENBALIEMEDEWERKER GEZOCHT!



De activiteitenbalie

Je werkt in het animatieteam van een groot vakantiepark aan de Zeeuwse kust. Voorheen schreven jullie de gasten voor activiteiten in aan een tafeltje in de receptie. Maar dit jaar heeft de baas van het vakantiepark jullie budget gegeven om, naast de kidsclub, een eigen activiteitenbalie te maken. Alles is aanwezig: een laptop met het reserveringssysteem, een kassa met een printer, een uitklapbord waarop je alle activiteiten kunt promoten en een vitrinekast voor de merchandise (producten van de mascotte van het park) die jullie verkopen.

Nu is de manager van de animatie naar jullie toe gekomen. Ze is op zoek naar een medewerker die tijdens het hoogseizoen achter deze activiteitenbalie wil werken. En omdat jullie er al langer werken en dus goed weten wat iemand achter de activiteitenbalie moet kunnen en omdat het jullie collega gaat worden, roept ze jullie hulp in.



Het vakantiepark heeft een speciale activiteitenbalie ingericht, compleet met alle benodigde faciliteiten.

Een normale advertentie vindt ze maar saai, dus wil ze graag een filmpje maken met een oproep voor een leuke activiteitenbaliemedewerker. Die kan gedeeld worden via bijvoorbeeld Facebook om sollicitanten te werven. Jullie manager vraagt of jullie dit filmpje willen maken. Enthousiast gaan jullie aan de slag!

Vorm groepjes van drie studenten. Werk samen de volgende opdrachten uit. Lees de volgende eisen goed door:

De medewerker moet:

- een opleiding doen of hebben gedaan in mbo Leisure & Hospitality of Sport
- tussen de 17 en 25 jaar zijn
- het leuk vinden om met allerlei soorten gasten om te gaan (van kinderen tot en met senioren)
- het niet erg vinden om in avonden of weekenden en vooral tijdens vakanties te werken
- beschikbaar zijn in de zomervakantie (de maanden juli en augustus)
- een enthousiaste en sociale persoon zijn die gemakkelijk contact legt, graag samenwerkt en collegiaal is ingesteld.

- a. Bekijk de film. Noteer de vier belangrijkste werkzaamheden/taken die de medewerker zal gaan uitvoeren.
1. _____
 2. _____
 3. _____
 4. _____
- b. Op welke manieren kan iemand reageren op een oproep als hij wil solliciteren?
- _____
- _____
- _____
- c. Maak het script. Het filmpje mag maar één minuut duren. Na het zien van het filmpje moet de kijker weten wie jullie zoeken (welk type), welke werkzaamheden hij kan verwachten en hoe hij kan reageren op de oproep.
- d. Neem het filmpje op, waarbij één student de camera (je telefoon is goed genoeg) bedient, één student de tekst/aanwijzingen geeft en één student de oproep doet. Overleg met de docent hoe jullie het filmpje aanleveren. Bijvoorbeeld: link sturen naar docent, filmpjes met de klas bekijken, filmpje als geheel mailen.
- e. Bekijk met de klas de filmpjes die gemaakt zijn en bespreek deze met elkaar. Welk filmpje was het beste en waarom?

OPDRACHT 4: DE INRICHTING VAN EEN ACTIVITEITENBALIE



Weblink Collage

Je gaat voorstel doen voor de inrichting van een activiteitenbalie bij een hotel. De gast kan hier inschrijven voor activiteiten en faciliteiten reserveren. Ook kan hij bij die balie informatie over de omgeving krijgen en recreatiematerialen huren en kopen.

Dit voorstel ga je vormgeven met een moodboard. Dit is een bord waarop je een sfeer weergeeft, bijvoorbeeld met afbeeldingen en kleurgebruik. Zo maak je veel gemakkelijker duidelijk wat je bedoelt dan wanneer je het vertelt.

- a. Op het moodboard geef je het volgende weer:
- Hoe zorg je ervoor dat de ruimte aantrekkelijk is voor allerlei soorten gasttypes?
 - Welke materialen heb je nodig?
- b. Deel en bespreek je moodboard met je docent.