

PRODUCTEN EN DIENSTEN VOOR TOERISME EN RECREATIE



Theorieboek

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 en aanvullende bronnen ter ondersteuning van de theorie.

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.
- 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:

- Ga naar www.tendens-tr.nl.
 - Klik op 'Studentenmateriaal'.
 - Kies voor 'Toerisme en recreatie basis' en 'Theorieboeken'.
 - Filter vervolgens bij 'Boek' op 'Producten en diensten voor toerisme en recreatie' om alleen de materialen bij dit theorieboek 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: Mieke Jobse-Heeringa
Inhoudelijke redactie: Robin Oosterman
Eindredactie: Tineke Ras-Marees
Omslagfoto: Erik Karst Fotografie
Foto's: ANWB, Bilderberg, Communiceer Nu, Hotelstars Union Criteria 2015-2020, Hotelsterren.nl, Marian Heeringa, Unigarant

In samenwerking met: Itesso (www.itesso.com) aanbieder van HotelConcepts en Itesso ELS, Qenner (www.qenner.com) aanbieder van Toeristiek TravelSearch

Titel: Theorieboek Producten en diensten voor toerisme en recreatie
ISBN: 978 90 3722 851 9

© 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.

INHOUDSOPGAVE

Over dit boek	5
1. Eigen vervoer	7
1.1 Eigenvervoerreizigers en zelfstandige reizigers	7
1.2 Soorten eigenvervoerreizen	12
1.3 In het verkeer	17
1.4 Trends en ontwikkelingen	27
2. Verblijf	30
2.1 Verblijf en accommodatie	30
2.2 Verzorging	31
2.3 Soorten accommodaties	33
2.4 Trends en ontwikkelingen	58
3. Het boekingsproces	63
3.1 Contracten	63
3.2 Informeren	66
3.3 Adviseren en verkopen	70
3.4 Reserveren	73
3.5 Trends en ontwikkelingen	82
4. Verzekeringen	83
4.1 Wat is een verzekering?	83
4.2 Reisverzekering	90
4.3 Annuleringsverzekering	100
4.4 Speciale verzekeringen	107
4.5 Overige verzekeringen	110
4.6 Belang van een verzekering voor de klant/gast	112
4.7 Aftersales	115
4.8 Trends en ontwikkelingen	119
5. Prijzen berekenen	120
5.1 Wat is een reissom?	120
5.2 Accommodaties	135
5.3 Eigenvervoerreizen	143
5.4 Verzekeringen	150
5.5 Trends en ontwikkelingen	158
Trefwoordenlijst	159

OVER DIT BOEK

Methode Tendens Toerisme & Recreatie

Als frontofficemedewerker ben je het aanspreekpunt voor de klant of gast. Dat kan aan de balie zijn, maar ook telefonisch of via internet en sociale media. Je zorgt voor een persoonlijke dienstverlening zonder de belangen van het bedrijf uit het oog te verliezen. In dit boek lees je alles over de producten en diensten waarvan een frontofficemedewerker in de toerisme- en recreatiebranche kennis moet hebben. Om je een goed beeld te geven van het beroep gebruiken we actuele voorbeelden uit de toerisme- en recreatiepraktijk.

Het boek *Producten en diensten voor toerisme en recreatie* is onderdeel van de methode **Tendens Toerisme & Recreatie**. Tendens Toerisme en Recreatie is een MBO-lesmethode gebaseerd op het Kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality. Opdrachten worden gepresenteerd in context specifieke werkboeken en de bijbehorende theorie wordt behandeld in algemene theorieboeken. Binnen Tendens Toerisme & Recreatie staan vijf contexten centraal: reisbranche, hotel, verblijfsrecreatie, dagrecreatie en toeristisch informatiebedrijf.

Indeling van het boek

In *Producten en diensten voor toerisme en recreatie* staan de producten en diensten centraal die betrekking hebben op eigenvervoerreizen. Deze worden omschreven in de volgende hoofdstukken:

1. Eigen vervoer
2. Verblijf
3. Het boekingsproces
4. Verzekeringen
5. Prijzen berekenen.

Elk hoofdstuk eindigt met de paragraaf Trends en ontwikkelingen. In deze paragraaf worden de belangrijkste nieuwe ontwikkelingen beschreven. Aan deze paragraaf is een dossier Actualiteit gekoppeld, voor voorbeelden en de nieuwste trends. Dit dossier vind je op de methodewebsite.

Combinatie met werkboeken

Dit theorieboek kan worden gebruikt in combinatie met de volgende werkboeken:

- Frontoffice reisbranche
- Frontoffice hotel
- Frontoffice verblijfsrecreatie
- Frontoffice verblijfsrecreatie | activiteiten
- Front- en backoffice dagrecreatie
- Front- en backoffice toeristisch informatiebedrijf
- Promoten en verkopen hotel
- Promoten en verkopen verblijfsrecreatie
- Promoten en verkopen dagrecreatie
- Promoten en verkopen toeristisch informatiebedrijf.

In de werkboeken vind je vragen en opdrachten.

Relatie met andere theorieboeken

Dit theorieboek heeft een relatie met de volgende theorieboeken:

- Branche en beroep in toerisme en recreatie (met eigen werkboek)
- Frontoffice in toerisme en recreatie (met verschillende eigen werkboeken)
- Backoffice in toerisme en recreatie (met verschillende eigen werkboeken)

- Communicatie in toerisme en recreatie | online & offline
- Bestemmingen: Nederland en de buurlanden.

Wanneer je een ander theorieboek of een ander hoofdstuk in dit theorieboek kunt raadplegen voor verdiepende of aanvullende informatie, staat er een pictogram in het theorieboek. Bij dit pictogram lees je waar je meer informatie kunt opzoeken:



TITEL VAN HET THEORIEBOEK DAT JE KUNT RAADPLEGEN

Hier lees je in welke paragraaf je de informatie kunt vinden.

Methodesite Tendens Toerisme & Recreatie

Wanneer je www.tendens-tr.nl kunt raadplegen, staat er een pictogram in het theorieboek. Bij dit pictogram lees je welke bron je kunt opzoeken. Je komt in dit boek twee verschillende pictogrammen tegen:



BRON OP WWW.TENDENS-TR.NL

Hier lees je wat voor soort bron je kunt opzoeken en welke dit is.



VIDEO OP WWW.TENDENS-TR.NL

Hier lees je welke video je kunt bekijken.

1. EIGEN VERVOER



In de reisbranche krijg je te maken met de eigenvervoerreiziger, die het vervoer van de reis zelf regelt. Je kunt verschillende eigenvervoerreizen onderscheiden. In de recreatieve sector kom je in aanraking met zelfstandige reizigers die alles (vervoer, verblijf, verzekeringen, excursies enzovoorts) zelf regelen. Zelfstandige en eigenvervoerreizigers nemen vaak deel aan het verkeer. Je adviseert je klant/gast dan ook over bijvoorbeeld pechhulp en rijden in het buitenland.

In dit hoofdstuk leer je achtereenvolgens over:

1. Eigenvervoerreizigers en zelfstandige reizigers
2. Soorten eigenvervoerreizen
3. In het verkeer
4. Trends en ontwikkelingen.

1.1 EIGENVERVOERREIZIGERS EN ZELFSTANDIGE REIZIGERS

Je klant/gast kan op verschillende manieren naar de plaats van bestemming reizen. Soms gebruikt de klant/gast een eigen vervoermiddel of regelt hij zelf vervoer naar en vervoer op de plaats van bestemming. Deze klanten kunnen eigenvervoerreizigers of zelfstandige reizigers zijn.

De ANVR gebruikt de volgende definitie van eigenvervoerreis in de algemene voorwaarden:

EIGENVERVOERREIS

Een **eigenvervoerreis** is een reis waarbij de reiziger alleen vakantieaccommodatie reserveert en het vervoer zelf organiseert.

Deze definitie is erg ruim en is bruikbaar in de reisbranche. De voorwaarden van ANVR gelden voor reisovereenkomsten. Bij een eigenvervoerreis heb je dus altijd te maken met een reisovereenkomst. Daarvoor hanteert de ANVR de volgende definitie:

REISOVEREENKOMST

Een reisovereenkomst is de overeenkomst waarbij een reisorganisator zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van tevoren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede ten minste twee van de volgende diensten:

1. vervoer
2. verblijf
3. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt.

Dat is een hele omschrijving, maar samen met de definitie van een eigenvervoerreis kun je er nu uit halen wat belangrijk is voor een eigenvervoerreis: de verschillende kenmerken.

- De reis duurt langer dan 24 uur.
- De reis omvat verblijf en een andere dienst.
- De reiziger regelt zelf het vervoer.
- De reis is van tevoren georganiseerd.

De definitie van de 'andere dienst' of aanvullende dienst is dan ook van belang.

AANVULLENDE DIENST

Onder **aanvullende dienst** valt de extra service, zoals een transfer, reisbegeleiding en excursies, die een reis net een stuk meerwaarde geeft om deze aantrekkelijk te maken.

Stel je voor dat je bij een reisbureau werkt. Voor een klant/gast waarvoor je een eigenvervoerreis boekt, regelt hij zelf het vervoer en regel jij de accommodatie en eventuele andere diensten. De klant/gast reist dan meestal met een eigen vervoermiddel naar en op de plaats van bestemming. Volgens deze definitie is een reiziger die zelf een vliegtuigticket koopt en bij jou alleen de accommodatie en excursie boekt ook een eigenvervoerreiziger. Bij een eigenvervoerreis gebruikt de klant/gast niet per se een eigen vervoermiddel, maar meestal wel.

De meeste eigenvervoerreizen worden namelijk met de auto gemaakt. Voorheen stonden alle auto-, fiets- en wandelvakanties die een reisorganisatie aanbood meestal vermeld in een brochure over autovakanties. Tegenwoordig brengen reisorganisaties steeds vaker aparte brochures uit voor fiets- en wandelvakanties. Een klant/gast die op zoek is naar losse overnachtingen kun je verschillende soorten brochures meegeven. Als je voor een klant/gast brochures zoekt, moet je goed kijken welke brochures geschikt zijn. Je moet weten met welk soort vervoer de klant/gast gaat reizen.

De klant/gast benadert jou om de accommodatie te boeken, het gaat om 'losse accommodatie'. Wellicht kun je het reserveren van de accommodatie nog combineren met een aanvullende dienst, bijvoorbeeld een verzekering of een excursie. Het kan dan zomaar een eigenvervoerreis worden.

VOORBEELD REISBRANCHE

Een klant/gast komt bij je in het reisbureau en zegt: 'Ik wil voor zeven nachten een hotel op La Palma boeken.' In eerste instantie lijkt het om een losse accommodatie te gaan en dus niet om een reisovereenkomst. Jij stelt de klant/gast vragen om zijn wensen te achterhalen. Op een gegeven moment zegt je klant/gast: 'We willen daar wandelen.' Dan blijkt het niet om een losse accommodatie te gaan maar wil hij ook de wandelexcursies boeken. Het betreft dan dus een reisovereenkomst en het is ineens een eigenvervoerreis. Je verkoopt namelijk een hotelkamer en wandelexcursies. Het ticket naar La Palma regelt de klant/gast zelf.

Als je in de reiswereld werkt, is het belangrijk dat je weet wat een eigenvervoerreis is. ANVR geeft hier niet voor niets een definitie van. In de voorwaarden kom je namelijk regelmatig uitzonderingen of aparte regels tegen voor eigenvervoerreizen. Met name met het berekenen van de reissom krijg je hiermee te maken.

VOORBEELD ACCOMMODATIE

Stel je voor dat je bij een camping werkt. Je krijgt een klant/gast die graag twee weken met zijn eigen caravan wil komen kamperen. Hij heeft niet van tevoren via een reisbureau of andere tussenpersoon geboekt, maar je hebt nog plaats en wijst hem een standplaats toe. Deze klant/gast is geen eigenvervoerreiziger, want hij regelt het vervoer en de accommodatie zelf. Deze zelfstandige reiziger is onzichtbaar voor de reiswereld. Jij krijgt, bijvoorbeeld als frontofficemedewerker bij de camping, echter wel met hem te maken.

VOORBEELD VVV

Stel je voor dat je bij een VVV werkt. Een klant/gast komt aan je balie en vraagt naar de hotels in de omgeving. Hij zoekt een hotel uit en wil graag weten of hij daar twee nachten een kamer kan krijgen. Je belt het hotel en reserveert een kamer voor hem. Deze klant/gast is weliswaar met eigen vervoer en jij regelt de accommodatie, maar hij is geen eigenvervoerreiziger, want je verzorgt geen aanvullende dienst. Deze zelfstandige reiziger is onzichtbaar voor de reiswereld. Jij krijgt, bijvoorbeeld als informatiemedewerker bij de VVV, echter wel met hem te maken.

Je ziet dat het voor de verblijfsrecreatiebranche niet zo veel uitmaakt of de klant/gast een tussenpersoon de accommodatie heeft laten boeken of dit zelf heeft gedaan of dat hij dit zelfs ter plaatse pas doet. Bedrijven die toeristische informatie verstrekken hoeven al helemaal geen onderscheid te maken tussen eigenvervoerreizigers en zelfstandige reizigers. In deze lesstof gaat het altijd over eigenvervoerreizigers die je in de reiswereld tegenkomt en zelfstandige reizigers die je in andere branches tegenkomt.

1.1.1**DOELGROEP**

Doelgroepen kun je op verschillende manieren bepalen.

**FRONTOFFICE IN TOERISME EN RECREATIE**

Wil je meer weten over de verschillende klant- en gasttypen? Bestudeer dan paragraaf 1.1.2 Klant- en gasttypen.

De eigenvervoerreiziger gaat georganiseerd op reis, maar stelt wel prijs op wat vrijheid en onafhankelijkheid, want het vervoer naar de bestemming regelt hij zelf.

De doelgroep voor eigenvervoerreizen heeft over het algemeen de volgende (demografische) kenmerken:

- gezinnen met kinderen
- tweeverdieners zonder kinderen
- senioren.



Gezinnen met kinderen maken vaak eigenvervoerreizen.

DOELGROEPINDELINGEN EIGENVERVOERREIZEN

Gedrag	Interesse	Leefstijl	Behoeftes
De georganiseerde massatoerist	<i>S-type</i>	<i>Uitbundig geel</i>	<i>Comfortzoeker</i>
<i>De individuele massatoerist</i>	F-type	<i>Gezellig lime</i>	<i>Efficiencyzoeker</i>
<i>De georganiseerde reiziger</i>	<i>W-type</i>	<i>Rustig groen</i>	<i>Enthousiaste ontdekker</i>
<i>De georganiseerde avonturier</i>	B-type	<i>Ingetogen aqua</i>	<i>Servicezoeker</i>
De individuele reiziger	<i>A-type</i>	<i>Avontuurlijk paars</i>	
De pionier		Cultureel en inspirerend rood	
		Comfortabel en luxe blauw	

De cursief geplaatste doelgroepen kom je bij eigenvervoerreizen veel tegen.

VOORBEELD BEHOEFTE VAN DE GAST/KLANT

De eigenvervoerreiziger wil deels zekerheid en legt daarom het verblijf vooraf vast. Hij deinst er soms echter niet voor terug om ter plaatse zelf op onderzoek uit te gaan (de ontdekker). Wil je deze reiziger bijvoorbeeld extra excursies aanbieden, dan kun je soms wel wat weerstand verwachten. Andere eigenvervoerreizigers zijn misschien meer servicezoekers en vinden het wel fijn dat ze die excursie alvast kunnen boeken.

Als je in je werk te maken hebt met de zelfstandige reiziger zien de doelgroepindelingen van de klant- en gasttypen er anders uit, met name bij de indeling naar gedrag.

DOELGROEPINDELINGEN ZELFSTANDIGE REIZIGERS

Gedrag	Interesse	Leefstijl	Behoeftes
De georganiseerde massatoerist	<i>S-type</i>	<i>Uitbundig geel</i>	Comfortzoeker
De individuele massatoerist	<i>F-type</i>	<i>Gezellig lime</i>	Efficiencyzoeker
De georganiseerde reiziger	<i>W-type</i>	<i>Rustig groen</i>	<i>Enthousiaste ontdekker</i>
De georganiseerde avonturier	<i>B-type</i>	<i>Ingetogen aqua</i>	Servicezoeker
<i>De individuele reiziger</i>	<i>A-type</i>	<i>Avontuurlijk paars</i>	
<i>De pionier</i>		<i>Cultureel en inspirerend rood</i>	
		Comfortabel en luxe blauw	

De cursief geplaatste doelgroepen kom je bij zelfstandige reizigers veel tegen.

Als je bij een verblijfsaccommodatie werkt kun je in principe te maken krijgen met alle typen. De accommodatievorm zorgt wel vaak al dat bepaalde typen afvallen. Een servicezoeker en comfortzoeker kom je natuurlijk niet zo snel tegen op een camping met maar weinig voorzieningen. Als je bijvoorbeeld bij een VVV werkt, komen in principe ook alle typen aan je balie. Wel is het waarschijnlijk dat je bijvoorbeeld meer individuele reizigers zult helpen dan georganiseerde massatoeristen. Die laatste groep heeft tenslotte vooraf alles al vastgelegd en komt tijdens zijn vakantie niet zo snel naar een VVV voor informatie.

1.1.2 VOOR- EN NADELEN

Een eigenvervoerreis kent voor- en nadelen voor de klant/gast. Een voordeel ten opzichte van een reis waarbij het vervoer vastligt, is dat de klant/gast zijn eigen reisschema en route bepaalt. De klant/gast kan zelf bepalen waar en hoe vaak hij onderweg wil stoppen.

Een voordeel ten opzichte van een reis die de reiziger helemaal zelf regelt, is dat hij op de plaats van bestemming niet meer op zoek hoeft naar een accommodatie. Deze is/zijn van tevoren geboekt. Een ander bijkomend voordeel is dat klanten/gasten bij klachten of schade terecht kunnen bij het reisbureau of de touroperator. Deze bemiddelt dan tussen de betrokken partijen.

Een eigenvervoerreis kent ten opzichte van een niet vooraf georganiseerde reis ook een nadeel. De accommodaties zijn van tevoren vastgelegd. Als het weer slecht is of als de bezienswaardigheden en de bestemming tegenvallen, kan de klant/gast niet eerder doorreizen.

1.1.3 CROSS-SELLING

Voor de reisorganisator heeft de eigenvervoerreis ook een nadeel: het vervoer regelt de klant/gast zelf, dus is de omzet over het algemeen niet zo hoog. Accommodatieverschaffers betalen doorgaans een vergoeding aan de verkopende organisatie als deze voor hun verblijf verkoopt. Dat heet ook

wel commissie. Weliswaar is de commissie voor de verkopende organisatie bij een eigenvervoerreis vaak wat hoger, maar om toch wat meer te verdienen bieden reisorganisaties extra producten en diensten aan die de klant/gast kan kiezen. Dit heet cross-selling of bijverkoop.

Je kunt hierbij denken aan de verkoop van tickets voor een ferryovertocht, de autoslaaptrein of een overnachtingshotel (passanten- of etapphotel). Tickets voor een ferry of autoslaaptrein kan de klant/gast bij een reisorganisatie alleen boeken in combinatie met accommodatie. Ook het boeken van een hotelpas, Wegenwacht voor auto en/of camper, excursie en een arrangement (bijvoorbeeld een kerstdagenarrangement) behoort tot de mogelijkheden. Een hotelpas is een pas waarmee klanten/gasten korting krijgen in hotels van bijvoorbeeld een bepaalde keten.

Eigenvervoerreizigers boeken hun accommodatie vooraf zodat ze zekerheid hebben. Daarom zijn ze ook gevoelig voor cross-selling: de ferry of het overnachtingshotel kan vol zitten.

1.2 SOORTEN EIGENVERVOERREIZEN

De klant/gast kan ervoor kiezen om wandelend op vakantie te gaan of maakt gebruik van een fiets, auto, camper enzovoort. Je leert nu meer over de belangrijkste soorten eigenvervoerreizen.

1.2.1 WANDELREIS

Een wandelreis is een vooraf geboekte reis met onderweg en/of op de bestemming gereserveerde accommodatie(s), waarbij wandelen de hoofdactiviteit van de reis is en waarbij daardoor het belangrijkste vervoer te voet gaat. De wandelreis ter plekke regelt deze klant/gast niet zelf, bijvoorbeeld in verband met een taalbarrière of onbekendheid met de omgeving. Wandelen kan individueel of in groepsverband en met of zonder gids. Verschillende organisaties bieden wandelvakanties aan in Nederland. De klant/gast regelt hierbij zelf het vervoer naar de plaats van bestemming en de reisspecialist verzorgt de accommodatie(s) en aanvullende diensten.

Wandelreizen naar buitenlandse bestemmingen kom je ook tegen. Soms biedt de organisator dan ook de reis er naartoe aan en is het dus geen eigenvervoerreis meer. De wandelreis gaat vaak in combinatie met de (eigen) auto, maar de klant/gast kan ook zelf een ander vervoermiddel regelen. De klant/gast kan bijvoorbeeld zonder veel moeite in een internationale trein stappen of in Nederland zelf een auto huren.



Wil je meer weten over wandelvakanties in Nederland? Ga dan naar de weblinks 'Wandelvakanties in Nederland'.

Je kunt twee soorten wandelreizen onderscheiden:

- de trekking of trektocht
- de standplaatsreis met wandeltochten vanuit de accommodatie.

Bij een trekking (ook wel trekvakantie, rondreis of trektocht) loopt de reiziger van accommodatie naar accommodatie. Hierbij kan het zo zijn dat de deelnemer zelf zijn bagage meeneemt of dat paarden, muilezels, dragers, bootjes of busjes de bagage vervoeren naar de volgende accommodatie. Bagagevervoer is een mooi voorbeeld van cross-selling maar is soms al meegenomen in de prijs van de pakketreis.

VOORBEELD LANGEAFSTANDSWANDELTOCHTEN

Veel landen hebben uitgezette of beschreven langeafstandswandeltochten binnen de landsgrenzen of zelfs grensoverschrijdende wandeltochten. Accommodatieverschaffers en reisorganisatoren gebruiken deze routes in arrangementen of reizen. In Nederland is de langste Lange-Afstands-Wandelroute (kortweg LAW) het Pieterpad: een route van Pieterburen in Noord-Groningen naar de Sint-Pietersberg in Zuid-Limburg.



Bij een trekking neemt de wandelaar soms alle bagage zelf mee.

Vergeet niet, als frontofficemedewerker van een accommodatie, om deze klant/gast bij het inchecken aanvullende diensten aan te bieden, bijvoorbeeld de wasservice. Dit is een kans voor bijverkoop.

De wandelreis is een reis voor actieve reizigers. Stellen of alleenstaanden vanaf 30 jaar, fitte ouderen, natuurliefhebbers zijn doelgroepen die wandelreizen aanspreekt. W-typen en mensen met de 'ingetogen aqua'-leefstijl zijn een duidelijke doelgroep voor wandelvakanties en de meest uitdagende reis is geschikt voor A-typen.

De andere mogelijkheid is dat de klant/gast vanuit een standplaats wandeldagtochten maakt. De hele vakantie overnacht hij in dezelfde accommodatie. Een wandelarrangement met lunchpakket, snacks en een voetmassage is hierbij een mooi voorbeeld van cross-selling.

1.2.2 FIETSREIS

Een fietsreis is een vooraf geboekte reis met onderweg en/of op de bestemming gereserveerde accommodatie(s), waarbij fietsen de belangrijkste activiteit is en waarbij de fiets het belangrijkste vervoermiddel is. Fietsen kan individueel of in groepsverband, met of zonder gids en in binnen- en buitenland. De klant/gast regelt hierbij zelf het vervoer naar de plaats van bestemming en de fiets; de reisspecialist verzorgt de accommodatie(s) en aanvullende diensten. Ook bij fietsreizen kun je rondreizen en standplaatsreizen onderscheiden. Meestal regelt de klant/gast het vervoer van de fiets zelf en neemt deze bijvoorbeeld met een fietsendrager op de auto mee. Anderen huren zelf ter plaatse een fiets. Een andere aanvullende dienst die reisorganisaties vaak aanbieden bij een rondreis is bagagevervoer. Natuurlijk kun je je klant/gast ook voorstellen om na de rondreis het verblijf nog een of enkele nachten te verlengen, zodat hij kan uitrusten. Dan heb jij weer aan cross-selling gedaan. Bij de prijsinformatie van de reisaanbieders kun je vaak zien welke mogelijkheden voor bijverkoop je hebt. In de afbeelding zie je een kopje 'exclusief' en 'bijzonderheden' waar je een en ander uit kunt halen.



vanaf
€ 769

• 12 dagen
• trektocht

• per trein
• per vliegtuig

Pisa-Rome

Van Pisa naar Rome

Als u maar één fietstocht in Italië maakt, of ook als u er ooit maar één maakt, zou het deze moeten zijn. In 12 dagen fietst u vanuit Pisa, een van de ooit rijkste en machtigste steden van Italië naar de eeuwige stad Rome. Door de klassiek Italiaanse landschappen van Toscane die u herkent van die mooie kalenderfoto's, door het land van vulkaanmeren en stadjes op tufstenen plateaus van Umbrië en Latium en overal de resten van dat oude en mysterieuze volk, de Etrusken. Onderweg wachten u de mooiste tractaties die Italië u te bieden heeft: het Etruskische Volterra, het kleine Manhattan in Toscane, San Gimignano, het onvergetelijke Siena, het gezellige wijnstadje Montepulciano, het imposante en statige Orvieto, de voormalige pauselijke residentie Viterbo, om maar een paar te noemen. Tot slot peddelt u langs de Tiber Rome binnen om uw reis waardig af te sluiten op het St. Pietersplein.

Prijs per persoon obv 2 personen

basis

01-04-2016 - 30-04-2016	€ 769,00 p.p
01-05-2016 - 31-05-2016	€ 798,00 p.p
01-06-2016 - 30-06-2016	€ 769,00 p.p
01-07-2016 - 31-08-2016	€ 815,00 p.p
01-09-2016 - 30-09-2016	€ 798,00 p.p
01-10-2016 - 31-10-2016	€ 769,00 p.p

1-persoonskamertoeslag:

1-persoonskamer samenreizend

01-04-2016 - 31-10-2016	€ 349,00 p.p
-------------------------	--------------

Inclusief

- logies/ontbijt (11x)
- routeinformatie
- routekaart
- fietsgids Benjaminse
- gps-track

Exclusief

- heen- en terugreis
- overige maaltijden
- toeristenbelasting in toeristische plaatsen (€ 1-4 p.p. per dag)
- calamiteitenfonds (€ 2,50 per boeking)
- 1 pers. toeslag bij verblijf in 1 pers. kamer
- verzekeringen
- evt. parkeerkosten auto in Pisa of Rome

Bijzonderheden

- extra rustdagen bijboeken kan altijd, prijs v/a € 45 p.p.p.n.

Trapreizen laat zien dat dit een eigenvervoerreis is, want de heen- en terugreis is exclusief.

LET OP!

Als de reisorganisator het vervoer naar de plaats van bestemming (voor reiziger en fiets) regelt, of een fiets voor de klant/gast huurt, is de fietsreis geen eigenvervoerreis meer.

8-07 Fietsvakantie: Drielanden fietsreis tussen Maas en Rijn Praktische informatie over de reis:

Niveau	1-2
Aantal sterren	***/****
Parkeren	Gratis bij het hotel
Trein	CS Roermond
Verzorging	Logies/ontbijt, Halfpension(optioneel)
Verhuur E-bike	Op Aanvraag
GPS tracks	Beschikbaar

- 7 overnachtingen met ontbijt en/of halfpension in *** of ****hotels
- bij halfpension minstens een 3-gangendiner
- bagagevervoer van hotel naar hotel
- fietskaarten met een gedetailleerde routebeschrijving, op verzoek: Route als GPS-bestand
- toeristische informatie over de bezienswaardigheden onderweg
- fietstassen voor de spullen die u dagelijks op uw fietstocht mee wilt nemen
- 7 dagen per week "service-hotline"
- mogelijkheid tot het huren van fietsen en fietsaanhangers
- aanpassing van de huurfiets aan uw wensen

Praktische informatie over de route:

- Aantal dagen : 8
- Aantal nachten : 7
- Aantal fietsdagen : 6
- Totale afstand : 356 km

Dutch Bike Tours geeft duidelijk de mogelijkheden voor bijverkoop aan, maar als de klant/gast bij Dutch Bike Tours ook fietshuur boekt, is deze reis geen eigenvervoerreis meer.

Als frontofficemedewerker bij een accommodatie vertel je de klant/gast bij het inchecken waar hij zijn fiets het beste kan stallen. Als hij een elektrische fiets heeft, vertel je hem waar hij de accu kan opladen. Veel fietsvriendelijke accommodaties bieden dit als extra (gratis) service aan. Bijverkoop kun je realiseren door de klant/gast bijvoorbeeld een lunchpakket te verkopen of een saunabezoek om na een actieve dag even te relaxen.

De fietsreis is een reis voor actieve, sportieve reizigers. Stellen of alleenstaanden vanaf 30 jaar, fitte ouderen, natuur- en cultuurliefhebbers en gezinnen met oudere kinderen zijn doelgroepen die fietsreizen aanspreekt. Door de opkomst van de elektrische fiets is een fietsvakantie voor een steeds grotere doelgroep geschikt. Van W-typen tot A-type en van gezellig lime tot ingetogen aqua; je komt ze allemaal tegen bij fietsreizen, omdat zowel recreanten en bijvoorbeeld mountainbikers op fietsvakantie gaan. Mensen die van service houden, boeken vaak een reis met een gids.



Wil je meer weten over fietsreizen? Ga dan naar de weblinks 'Fietsreizen'.

1.2.3

AUTOREIS

Een autoreis is een vooraf geboekte reis met onderweg en/of op de bestemming gereserveerde accommodatie(s), waarbij de (eigen) auto het belangrijkste vervoermiddel is. Reisorganisaties bieden autoreizen in binnen- en buitenland aan. Ook hier zijn er weer twee soorten: de rondreis en de standplaatsreis.

Autorondreis

Bij een rondreis vertrekt de klant/gast vanuit Nederland via een vooraf uitgestippelde route naar diverse bestemmingen. Op de diverse bestemmingen overnacht de klant/gast in vooraf geboekte accommodaties. Er zijn autorondreizen die kant-en-klaar worden aangeboden, maar de klant/gast kan ook een eigen reisschema bepalen. Bij beide soorten rondreizen geldt dat de klant/gast vrij is in de route die hij rijdt van de ene accommodatie naar de volgende.

Autostandplaatsreis

Bij een standplaatsreis vertrekt de klant/gast vanuit Nederland naar een vaste bestemming. Hij verblijft daar in een van tevoren geboekte accommodatie. Vanuit de standplaats kan de klant/gast diverse excursies maken. Deze zijn vaak bij de prijs van de pakketreis inbegrepen en anders is het een mooie manier van cross-selling. Op de standplaats is vaak een standplaatshostess aanwezig die de gasten begeleidt.

LET OP!

Zodra de klant/gast een auto bij je huurt is dit geen eigenvervoerreis meer. Het maakt daarbij niet uit of de reiziger de auto voor vervoer naar de bestemming gebruikt of voor vervoer ter plaatse (in combinatie met een zelfgeregeld ticket).



Wil je meer weten over autoreizen in Nederland? Ga dan naar de weblinks 'Autoreizen in Nederland'.

Als frontofficemedewerker bij een accommodatie vertel je de klant/gast bij het inchecken waar hij zijn auto het beste kan parkeren. Niet alleen bij het hotel, maar ook bijvoorbeeld in de nabijgelegen stad of attracties.

De doelgroep van een autovakantie is groot, want dit is een laagdrempelige manier van reizen. Bij gezinnen met kinderen is de autoreis favoriet.