

# PROMOTEN EN VERKOPEN REISBRANCHE | MAATWERKREIZEN



## 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](http://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](http://licentie.edu-actief.nl) (let op: geen [www](http://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 behulp van je gebruikersnaam en wachtwoord kun je inloggen op de methodesite [www.tendens-tr.nl](http://www.tendens-tr.nl).

---

## WERKEN MET [WWW.TENDENS-TR.NL](http://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](http://www.tendens-tr.nl).
  - Klik op 'Studentenmateriaal'.
  - Kies voor 'Toerisme' en 'Werkboeken'.
  - Klik vervolgens op het omslag van 'Promoten en verkopen reisbranche | maatwerkreizen' 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: Annalies ter Beest  
Met medewerking van: Raymond Frints  
Inhoudelijke redactie: Robin Oosterman  
Eindredactie: Tineke Ras-Marees  
Omslagfoto: Erik Karst Fotografie  
Foto's: Shutterstock/BennyMarty

In samenwerking met: Fadiro ([www.fadiro.nl](http://www.fadiro.nl)) aanbieder van BAS

Titel: Werkboek Promoten en verkopen reisbranche | maatwerkreizen  
ISBN: 978 90 3722 854 0

© 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 Reprerecht ([www.reprerecht.nl](http://www.reprerecht.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](http://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](http://www.edu-actief.nl).

# INHOUD

<b>Aan de slag</b>	<b>5</b>
Over dit werkboek	5
Werken met Tendens Toerisme en Recreatie	7
<b>1. Klanten en opdrachten werven</b>	<b>8</b>
1.1 Oriëntatieopdrachten	8
1.2 Nulmeting en planning	10
1.3 Werving voorbereiden	11
1.4 Contact met potentiële klanten	17
1.5 Verkoopmogelijkheden en kansen	24
1.6 In het nieuws	27
1.7 Eindopdracht	27
1.8 Evaluatie en reflectie	28
<b>2. Producten en diensten promoten</b>	<b>29</b>
2.1 Oriëntatieopdrachten	29
2.2 Nulmeting en planning	31
2.3 Het gepubliceerde aanbod controleren	31
2.4 De inzet van promotiekanalen	34
2.5 Het aanbod communiceren	39
2.6 In het nieuws	45
2.7 Eindopdracht	45
2.8 Evaluatie en reflectie	46
<b>3. Een passend aanbod opstellen</b>	<b>47</b>
3.1 Oriëntatieopdrachten	47
3.2 Nulmeting en planning	49
3.3 Passende en beschikbare producten selecteren	50
3.4 Geschikte alternatieven aanbieden	65
3.5 Cross- en upselling	68
3.6 In het nieuws	74
3.7 Eindopdracht	74
3.8 Evaluatie en reflectie	74
<b>4. Een prijsberekening bij het aanbod maken</b>	<b>76</b>
4.1 Oriëntatieopdrachten	76
4.2 Nulmeting en planning	78
4.3 De prijs berekenen	79
4.4 Een prijsoverzicht opstellen	87
4.5 In het nieuws	94
4.6 Eindopdracht	94
4.7 Evaluatie en reflectie	94
<b>5. Eindopdracht</b>	<b>96</b>

# AAN DE SLAG

## OVER DIT WERKBOEK

In de reisbranche ben je voortdurend bezig om je producten en diensten bij de klant onder de aandacht te brengen en deze aan hem te verkopen. Het is een commerciële branche, waarin het behalen van een optimale klanttevredenheid, klantenbinding en een goed commercieel resultaat vooropstaan. Daarvoor leg je proactief contact met (potentiële) klanten en promoot je je producten en diensten, zowel online als offline.



*Een maatwerkreis kun je helemaal aanpassen aan de wensen van de klant.*

Om je klant de juiste en een complete reis te kunnen verkopen, moet je inhoudelijk op de hoogte zijn van de producten en diensten die je kunt aanbieden. Je kent bijvoorbeeld de bestemmingen, de vervoersmogelijkheden, de accommodatiesoorten en alle cross- en upsellingmogelijkheden, en kunt een juiste prijsberekening maken bij het aanbod. Weet je iets niet direct, dan zorg je ervoor dat je de benodigde informatie op een efficiënte manier kunt opzoeken. Je werkt klantgericht en onderscheidt je door een hoog serviceniveau. Je weet de klantwens te achterhalen en daar een perfect passend aanbod bij te vinden en te verkopen. In dit werkboek ga je aan de slag met het promoten en verkopen van maatwerkreizen, en leer je hoe je de klant helpt om een juiste keuze te maken voor een geslaagde reis.

### Leereenheden

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

1. Klanten en opdrachten werven
2. Producten en diensten promoten
3. Een passend aanbod opstellen
4. Een prijsberekening bij het aanbod maken
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:

- Werft klanten/gasten en opdrachten
- Promoot producten en diensten
- Stelt een passend aanbod op
- 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 geeft aan 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	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 Commerciële dienstverlening
- Theorieboek Communicatie in toerisme en recreatie | online & offline
- Theorieboek Producten en diensten voor de reisbranche
- Theorieboek Producten en diensten voor toerisme en recreatie
- Theorieboek Bestemmingen: de wereld
- Methodesite [www.tendens-tr.nl](http://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. Je leest er hierna een uitleg van.



#### 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 voor maatwerkreizen te promoten en verkopen.

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 (een goed stappenplan/een goede afsprakenlijst) waarin staat wanneer je wát 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 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. Zo'n leereenheid heeft een vaste indeling:

- een inleiding met een overzicht van leerdoelen
- oriëntatieopdracht(en)
- 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. KLANTEN EN OPDRACHTEN WERVEN

Klanten krijg je door je actief op te stellen. Laat weten wie je bent en wat je voor hen kunt betekenen. De opdrachten volgen dan wel!



*Je bewijst je meerwaarde door een reis samen te stellen die perfect bij de klantwens past. Je klant komt dan zeker terug, en brengt door positieve mond-tot-mondreclame nieuwe klanten mee.*

## Inhoud van deze leereenheid

Oriëntatieopdrachten | Nulmeting en planning | Werving voorbereiden | Contact met potentiële klanten | Verkoopmogelijkheden en kansen | In het nieuws | Eindopdracht

## Leerdoelen

In de opdrachten van deze leereenheid werk je aan leerdoelen over het werven van klanten en opdrachten voor maatwerkreizen in de reisbranche.



Leerdoelen Klanten en opdrachten werven

## 1.1 ORIËNTATIEOPDRACHTEN

### OPDRACHT 1: MAATWERKREIZEN

De opdrachten in dit boek zijn gericht op maatwerkreizen.

a. Wat is het verschil tussen een maatwerkreis en een pakketreis?

---

---

---



- b. Wat zijn volgens jou de doelgroepen van maatwerkreizen? Is de doelgroep anders dan bij pakketreizen? Leg uit.

---



---



---

## OPDRACHT 2: NIEUWE KLANTEN



### Acquisitie

Nieuwe klanten kun je krijgen door ze simpelweg rechtstreeks te benaderen.

- a. Ben jij wel eens gebeld door een onbekende die jou iets wilde verkopen? Zo ja, hoe verliep dit gesprek? Of ken je een voorbeeld van een dergelijk gesprek?

---



---



---

- b. Dit soort gesprekken wordt ook wel koude acquisitie of koud bellen genoemd. Wat betekent 'koud' in dit geval?

---



---

- c. Durf je zelf onbekende mensen te bellen om iets te verkopen? Waarom wel of waarom niet?

---



---



---

- d. Bekijk de video. Leg in je eigen woorden uit hoe je potentiële klanten van tevoren al kunt opwarmen.

---



---



---

- e. Je werkt op een zakenreisbureau. Op welke manieren kun je nieuwe klanten krijgen zonder koud bellen?

---



---



---

### OPDRACHT 3: BELEEFDHEID



#### Artikel Hou toch eens op met die joviale benadering

Tegenwoordig zie je dat klanten steeds persoonlijker worden aangesproken, bijvoorbeeld door verkopers of in reclames. Lees het artikel en beantwoord de vragen.

- a. Ben jij weleens heel joviaal benaderd door een verkoper, op straat of in een winkel? Zo ja, hoe ging dat?

---

---

---

- b. Wat vind je ervan als jij op een populaire manier wordt aangesproken door een verkoper?

---

---

---

- c. Stel, je werkt bij een reisbureau, hoe benader jij je klanten dan? Maak je onderscheid tussen typen klanten, in je benadering? Spreek je klanten aan met u of met jij?

---

## 1.2 NULMETING EN PLANNING

### OPDRACHT 4: NULMETING



#### Nulmeting- en evaluatieformulier Klanten 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 Klanten 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.