

PROMOTEN EN VERKOPEN VERBLIJSRECREATIE



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

- Ga naar www.tendens-tr.nl.
 - Klik op 'Studentenmateriaal'.
 - Kies voor 'Toerisme' en 'Werkboeken'.
 - Filter vervolgens bij 'Boek' op 'Promoten en verkopen verblijfsrecreatie' 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: Carolien Blankendaal
Inhoudelijke redactie: Perry van Milt
Eindredactie: Tineke Ras-Marees
Omslagfoto: Erik Karst Fotografie

Titel: Werkboek Promoten en verkopen verblijfsrecreatie
ISBN: 978 90 3722 856 4

In samenwerking met: Stratech (www.stratech.nl) aanbieder van Stratech-RCS

© 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.

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	8
1.2 Nulmeting en planning	10
1.3 Voorbereiding gastenwerving	10
1.4 Met de gast contact opnemen	16
1.5 Verkoopmogelijkheden inschatten	24
1.6 In het nieuws	28
1.7 Eindopdracht	28
1.8 Evaluatie en reflectie	29
2. Producten en diensten promoten	30
2.1 Oriëntatieopdracht	31
2.2 Nulmeting en planning	32
2.3 Het gepubliceerde aanbod controleren	32
2.4 Het inzetten van promotiekanalen	36
2.5 Verschillende promotiekanalen toepassen	42
2.6 In het nieuws	46
2.7 Eindopdracht	46
2.8 Evaluatie en reflectie	47
3. Een aanbod samenstellen	48
3.1 Oriëntatieopdrachten	48
3.2 Nulmeting en planning	49
3.3 Productaanbod: kennen, aanbieden en selecteren	50
3.4 Alternatieven aanbieden	65
3.5 Meer- en bijverkoop	67
3.6 In het nieuws	72
3.7 Eindopdracht	73
3.8 Evaluatie en reflectie	73
4. Een aanbod presenteren	74
4.1 Oriëntatieopdracht	75
4.2 Nulmeting en planning	75
4.3 De prijsberekening	76
4.4 De offerte	84
4.5 In het nieuws	86
4.6 Eindopdracht	86
4.7 Evaluatie en reflectie	87
5. Eindopdracht	88

AAN DE SLAG

OVER DIT WERKBOEK

Het is niet vanzelfsprekend dat gasten juist bij het bedrijf waar jij werkt, komen boeken en verblijven. Elke wisseldag staat de frontofficebalie vol met nieuwe gasten. Hoe komen die bij jouw bedrijf terecht? Wat moet een bedrijf doen om ervoor te zorgen dat alle campingplaatsen en alle bungalows steeds opnieuw bezet zijn? En wat is jouw rol als zelfstandig medewerker in de recreatiebranche daarbij?



Voordat deze gasten komen inchecken, heb je ervoor gezorgd dat ze bij jouw bedrijf hebben geboekt. Maar hoe heb je dat gedaan?

In dit werkboek maak je kennis met de mogelijkheden van promotie en marketing. Je leert hoe je zelf een bijdrage kunt leveren om bestaande gasten aan je te binden en om nieuwe gasten te werven. Daarvoor is kennis van het product dat je verkoopt heel belangrijk. Je moet weten wat er op het recreatiebedrijf allemaal mogelijk is. Het is niet voldoende dat je bijvoorbeeld weet dat het park entertainment biedt. Je moet ook weten om welke vormen van entertainment en activiteiten het gaat, en voor welke doelgroepen deze geschikt zijn. Daarom vind je in dit werkboek een mix van productkennis en marketing.

Leereenheden

Je maakt uitgebreid kennis met de branche en leert al een aantal begrippen en definities. Je doet dat aan de hand van de leereenheden hierna, gepresenteerd in hoofdstukken:

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

Koppeling kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality

Dit werkboek is een voorbereiding op het basisdeel van het kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality. 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 heeft te maken met hoe jij als professional werkt.

Voor de zelfstandig medewerker travel & hospitality zijn de houdingskenmerken belangrijk die in het schema zijn weergegeven:

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 Bestemmingen: Nederland en de buurlanden
- 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 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 de verblijfsrecreatie te promoten en te verkopen.

Om een leereenheid 'Promoten en verkopen verblijfsrecreatie' 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 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. GASTEN EN OPDRACHTEN WERVEN

Hoe mooi zou het zijn als je gasten zo in de schoot krijgt geworpen, ze in rijen voor je balie staan en alles kopen wat je in huis hebt? Helaas is de realiteit anders. Je moet hard werken om een gast binnen te halen. Er zijn zo veel mogelijkheden waaruit de gast tegenwoordig kan kiezen, dat je wel iets heel bijzonders moet aanbieden om hem over te halen. Gelukkig kun je leren hoe je dat kunt doen!



Je moet hard werken om de interesse van de gasten te wekken.

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 verblijfsrecreatie.



Leerdoelen Gasten en opdrachten werven

1.1 ORIËNTATIEOPDRACHTEN

OPDRACHT 1: WAT HEB JIJ GEKOCHT?

Heb jij wel eens iets gekocht dat je eigenlijk niet nodig had? Haal dat terug in je gedachten en beantwoord dan de vragen hierna.

a. Wat heb je gekocht?
