

PRODUCTEN EN DIENSTEN VOOR DE REISBRANCHE



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, 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 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.

WERKEN MET 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.
 - Klik op 'Studentenmateriaal'.
 - Kies voor 'Toerisme' en 'Theorieboeken'.
 - Klik vervolgens op het omslag van 'Producten en diensten voor de reisbranche' 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: Greyhound®, ÖBB, A. Aleksandravicius/Shutterstock.com, verbaska/Shutterstock.com, Philip Lange/Shutterstock.com, hans engbers/Shutterstock.com, Javen/Shutterstock.com, TungCheung/Shutterstock.com, Mikhail Leonov/Shutterstock.com, GuilhermeMesquita/Shutterstock.com, Yevgen Belich/Shutterstock.com, Nieuwland Photography/Shutterstock.com, StudioPortoSabbia/Shutterstock.com, Ivo Antonie de Rooij/Shutterstock.com, Avigator Thailand/Shutterstock.com, Sorbis/Shutterstock.com, T.W. van Urk/Shutterstock.com, Adam Przekaz/Shutterstock.com, Alex Tihonovs/Shutterstock.com, Jordan Tan/Shutterstock.com, mariakraynova/Shutterstock.com

Titel: Theorieboek Producten en diensten voor de reisbranche
ISBN: 978 90 3722 859 5

© 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 17h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprerecht (www.reprecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 17 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

Over dit boek	6
1. Algemene productkennis	8
1.1 Soorten reizen	8
1.2 Duurzaamheid	11
1.3 Verzekeringen	12
1.4 Reisdocumenten	15
1.5 Trends en ontwikkelingen	19
2. Verblijf	20
2.1 Soorten accommodaties	20
2.2 Verzorging	22
2.3 Keurmerken	23
2.4 Cross- en upselling	24
2.5 Prijzen berekenen	24
2.6 Trends en ontwikkelingen	26
3. Eigen vervoer en autohuur	27
3.1 Met de auto op reis	27
3.2 Autohuur	31
3.3 Boeken autohuur	35
3.4 Cross- en upselling	48
3.5 Prijzen berekenen	48
3.6 Trends en ontwikkelingen	55
4. Touringcar- en busreizen	57
4.1 Kenmerken van touringcar- en busreizen	58
4.2 Busstation, dienstregeling en routeschema	62
4.3 Een lijndienst boeken	64
4.4 Touringcarreis boeken	67
4.5 Cross- en upselling	73
4.6 Prijzen berekenen	74
4.7 Trends en ontwikkelingen	82
5. Treinreizen	83
5.1 Kenmerken van de treinreis	83
5.2 Treinstation en dienstregeling	87
5.3 Lijndienst	89
5.4 Toeristische trein	97
5.5 Trends en ontwikkelingen	113
6. Bootreizen	114

6.1	Kenmerken van de bootreis	114
6.2	Terminals	116
6.3	Lijndiensten/ferry	118
6.4	Riviercruises	122
6.5	Zee cruises	125
6.6	Cross- en upselling	130
6.7	Prijzen berekenen	131
6.8	Trends en ontwikkelingen	147
7.	Vliegreizen	150
7.1	Kenmerken van de vliegreis	150
7.2	Luchthavens	163
7.3	Lijndiensten	179
7.4	Lowcostcarriers	183
7.5	Charters	184
7.6	Cross- en upselling	184
7.7	Prijzen berekenen	185
7.8	Trends en ontwikkelingen	220
	Trefwoordenlijst	223

OVER DIT BOEK

Methode Tendens Toerisme & Recreatie

Een reisspecialist verkoopt niet alleen reizen, maar geeft ook advies en laat steeds blijken op reisgebied dé specialist te zijn. Je bent een specialist als je de producten en diensten waarover je adviseert en die je verkoopt, goed kent. Je hebt een bepaalde hoeveelheid parate kennis, maar weet ook waar je aanvullende informatie kunt opzoeken en hoe je die moet interpreteren. De parate kennis kun je aan de hand van deze lesstof opdoen. Je leert in dit boek over alle vormen van vervoer en over bijzondere vormen van verblijf. De vele links naar interessante websites geven je de mogelijkheid om te verdiepen en laten zien waar je meer informatie kunt vinden.

De actualiteit bijhouden is een doorlopende taak en je eigen verantwoordelijkheid. In de lesstof maak je al kennis met trends en ontwikkelingen, want elk hoofdstuk sluit af met een paragraaf over actuele zaken. Vanaf dit moment kun je zelf gaan bijhouden wat nieuw is. Ook de belangstelling voor je vakgebied maakt je tot een goede reisspecialist.

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

Indeling van het boek

In *Producten en diensten voor de reisbranche* staat productkennis voor de reisbranche centraal. Deze onderwerpen worden in afzonderlijke hoofdstukken behandeld:

1. Algemene productkennis
2. Verblijf
3. Eigen vervoer en autohuur
4. Touringcar- en busreizen
5. Treinreizen
6. Bootreizen
7. Vlieguren.

Elk hoofdstuk eindigt met de paragraaf Trends en ontwikkelingen. In deze paragraaf maak je kennis met de belangrijkste nieuwe ontwikkelingen. 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 deze werkboeken:

- Promoten en verkopen reisbranche | pakketreizen
- Promoten en verkopen reisbranche | maatwerk.

In de werkboeken vind je vragen en opdrachten.

Relatie met andere theorieboeken

Dit theorieboek heeft een relatie met de theorieboeken:

- Producten en diensten voor toerisme en recreatie
- Frontoffice in toerisme en recreatie
- Bestemmingen: de wereld
- Commerciële dienstverlening.

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 de methodesite 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. Je vindt er hierna een uitleg van.



BRON OP WWW.TENDENS-TR.NL

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



VIDEO OP WWW.TENDENS-TR.NL

Hier lees je welke video je kunt bekijken.

1. ALGEMENE PRODUCTKENNIS



Een pakketreis, een samengestelde reis of een reis met losse componenten, in de reisbranche kom je verschillende soorten reizen tegen. Voor die verschillende soorten reizen gelden verschillende voorwaarden. Om je klant als reisspecialist goed te adviseren, moet je ook alles weten over mogelijke verzekeringen en verplichte grensdocumenten in de reiswereld.

Je leert meer over deze onderwerpen:

- soorten reizen
- duurzaamheid
- verzekeringen
- reisdocumenten
- trends en ontwikkelingen.

1.1 SOORTEN REIZEN

Als verkoper reizen moet je alles weten over vervoermiddelen, verblijfsmogelijkheden en verzekeringen die relevant zijn voor de reisbranche. Ook moet je de verschillende soorten reizen kennen, zodat je de klant goed kunt adviseren over elke soort reis. Daarnaast moet je als verkoper reizen weten met welk type reis je te maken hebt, omdat je bij verschillende soorten reizen met verschillende voorwaarden werkt.

Je kunt diverse soorten reizen onderscheiden, namelijk:

- de pakketreis
- losse componenten
- de samengestelde reis.

1.1.1 PAKKETREIS

Een **pakketreis** is een van tevoren georganiseerde reis, die een overnachting of een periode van meer dan 24 uur omvat. De reis bestaat uit ten minste twee van deze onderdelen: vervoer, verblijf of aanvullende diensten. De reisorganisator (touroperator) biedt de reis aan voor één prijs en publiceert deze als één geheel in een reisprogramma.

Een touroperator stelt een pakketreis samen. De productmanager of inkoper van de touroperator koopt voor aanvang van de reis vervoer (bijvoorbeeld bus, trein of vliegtuig), verblijf (een accommodatievorm) en aanvullende diensten in (bijvoorbeeld transfer, reisbegeleiding of excursies). Vaak betaalt de touroperator dit/deze ook vooraf. Het (financiële) risico voor de reis ligt dus bij de touroperator. Deze zal daarom goed kijken naar de vraag van de markt, voordat hij een reis samenstelt. Hij wil al het ingekochte vervoer, bedden en diensten in de markt verkopen.

Voorbeelden van pakketreizen zijn vliegreizen (met uitzondering van 'campingvluchten' of 'seat only-vluchten'), pendel- en excursiereizen en cruises.

Voorwaarden pakketreizen

Reisorganisatoren van pakketreizen sluiten zich meestal aan bij de ANVR en daardoor zijn op de reizen van deze organisatoren de ANVR-Reisvoorwaarden van toepassing. In de ANVR-Reisvoorwaarden staat onder welke condities een touroperator een product levert aan de consument. Ook de aansprakelijkheid van de touroperator en de rechten en plichten van zowel de touroperator als de klant, vind je erin terug. Bij reisorganisatoren of reisbureaus die niet lid zijn van ANVR gelden de voorwaarden van het betreffende reisbureau of de betreffende touroperator.



Wil je meer weten over de ANVR-Reisvoorwaarden? Ga dan naar de weblink 'ANVR-brochures' en raadpleeg in de meest recente brochure de reisvoorwaarden.

1.1.2 LOSSE COMPONENTEN

Naast pakketreizen kunnen klanten ook losse reisonderdelen boeken. Losse componenten zijn losse onderdelen vervoer, verblijf of aanvullende diensten. Denk aan bijvoorbeeld de verkoop van een hotelovernachting, een treinticket, een theaterkaartje of kale pendel. Deze losse onderdelen kun je voor je klant boeken bij verschillende leveranciers.

Voorwaarden losse componenten

Als je bij een reisbureau werkt en losse componenten boekt bij een ANVR-reisorganisatie, gelden de ANVR-Reisvoorwaarden. Boek je losse componenten direct bij leveranciers, dan gelden de leveringsvoorwaarden van de betreffende leveranciers. Het reisbureau is alleen bemiddelaar tussen de klant en de leverancier, en dan gelden de ANVR-Boekingsvoorwaarden. In deze voorwaarden staan de rechten en plichten van het reisbureau, de touroperator en de klant. Wanneer de boekingsvoorwaarden gelden, blijft het reisbureau wél verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie en advies, en voor een correcte afhandeling van de reservering. Het is alleen niet meer verantwoordelijk voor de kwaliteit van het product of de dienstverlening van de leverancier.



Wil je meer weten over de ANVR-Boekingsvoorwaarden? Ga dan naar de weblink 'ANVR-brochures' en raadpleeg in de meest recente brochure de boekingsvoorwaarden.

Losse vliegtickets

Losse vliegtickets kan een klant boeken bij een reisbureau, maar ook direct bij de luchtvaartmaatschappijen, via de sites van de consolidators en grote reisbureaugroepen, of via een speciaal lijndienstbureau. Voorbeelden van losse vliegtickets zijn lijndienstvluchten en seat only- vluchten (of campingvluchten).



PRODUCTEN EN DIENSTEN VOOR DE REISBRANCHE

Wil je meer weten over losse vliegtickets? Bestudeer dan hoofdstuk 7 'Vliegreizen'.

Voorwaarden losse vliegtickets

Bij het boeken van losse vliegtickets gelden de bepalingen uit de boekingsvoorwaarden in relatie tussen het boekingskantoor en de klant. Ook gelden de leveringsvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen. De luchtvaartmaatschappijen die aangesloten zijn bij de IATA (International Air Transport Organisation) vallen onder de bepalingen van de Conventie van Warschau.



Reserveer je losse componenten voor de klant, dan boek je bijvoorbeeld losse vliegtickets, zonder hotelovernachtingen.

1.1.3

SAMENGESTELDE REIS

Pakketreizen voldoen niet altijd aan de wensen van de klant. Sommige klanten willen een reis op maat boeken. Deze zogenoemde maatwerkreis of **samengestelde reis** kun je samenstellen uit verschillende losse componenten die één touroperator aanbiedt.

Een andere manier van het samenstellen van reizen is **dynamic packaging**. Hierbij stel je aan de hand van losse componenten van verschillende touroperators of andere leveranciers een reis op maat samen.

Voorwaarden samengestelde reis

Als je de losse componenten als één geheel aan de klant aanbiedt, veranderen de voorwaarden die op de reis van toepassing zijn. Voor de klant is er dan sprake van een pakketreis. Als het reisbureau dit complete arrangement van losse onderdelen onder de eigen naam aan de klant aanbiedt, is het reisbureau officieel de reisorganisator. Het reisbureau is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de aangeboden reis en de dienstverlening. Een dergelijke reis valt onder de ANVR-Reisvoorwaarden. De klant kan het reisbureau aansprakelijk stellen als deze niet tevreden is.