KEUZEDELEN edu actief

STANDPLAATSHOST(ESS)

Boom beroepsonderwijs

COLOFON

Uitgeverij: Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur: Alberdien Terpstra
Inhoudelijke redactie: Marloes Takens
Foto's: Corendon, Peter Titmuss, T.B. Photo, Aeronautics, vulcano, Ververidis Vasalis

Titel: Standplaatshost(ess)
ISBN: 978 90 3725 578 2, maakt deel uit van pakket 978 90 3725 582 9

Eerste druk/eerste oplage

© Boom beroepsonderwijs 2020

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 Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUDSOPGAVE

1. WERKEN MET DIT KEUZEDEEL 4
2. VOORBEREIDEN OP JE STANDPLAATS 7
3. GASTEN BEGELEIDEN 38
4. UITDAGING 75

1 WERKEN MET DIT KEUZEDEEL

DIGITALE LEEROMGEVING

Bij sommige opdrachten heb je hulpmiddelen nodig. Bijvoorbeeld filmpjes, formulieren of een link naar een website. Deze staan allemaal in de digitale leeromgeving. Dit icoontje verwijst naar de digitale leeromgeving. Om hier te komen ga je naar digitaal.boomonderwijs.nl/beroepsonderwijs.

Eerste keer inloggen in de digitale omgeving
Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

STANDPLAATSHOSTESS

Een standplaatshostess is onmisbaar voor een reisorganisatie. Vanaf het moment dat de vakantieganger op zijn bestemming aankomt, is de standplaatshostess het enige, zichtbare aanspreekpunt voor de gast én het visitekaartje van de organisatie. Dit vraagt om heel wat kennis en vaardigheden.

Het werk van een standplaatshostess is nooit saai. Natuurlijk bereid je je elke dag goed voor, maar de dag kan zomaar anders lopen. Iedereen die op vakantie gaat, wil het zo fijn mogelijk hebben. Toch gebeurt er weleens iets waardoor je gasten teleurgesteld of zelfs boos zijn. Het kan ook gebeuren dat je halsoverkop met een van je gasten naar het ziekenhuis moet. En wat als je net op de luchthaven bent aangekomen om je gasten bij hun vertrek te begeleiden en je hoort dat de vlucht uren is vertraagd?

In dit keuzedeel leer je wat de functie van standplaatshostess inhoudt. Hierdoor ben je in staat om goed voorbereid je gasten professioneel te begeleiden op de vakantiebestemming. Door het volgen van dit keuzedeel heb je een duidelijk beeld van het werken als standplaatshostess.

Op het moment dat je met een transferbus vol gasten aankomt op de luchthaven, blijkt dat de vlucht vertraging heeft.Bekijk het filmpje. Dit is een lastige situatie waar je als standplaatshostess mee te maken kunt krijgen. Je gasten zullen niet blij zijn, ze zouden liever nog in de accommodatie gebleven zijn. Je moet de situatie uitleggen, iets (eten/drinken/accommodatie) gaan regelen voor je gasten en je eigen planning aanpassen. Hoe lijkt het je om in deze situatie te belanden? Vind je het een uitdaging of schiet je in de stress?

LEERDOELEN

1. Je krijgt inzicht in wat het betekent om namens een reisorganisatie in het buitenland te werken.
2. Je krijgt inzicht in de cultuur en omgevingsfactoren van diverse bestemmingen waar je mogelijk gaat werken.
3. Je leert om je communicatieve en commerciële vaardigheden in te zetten.
4. Je leert om te plannen en prioriteiten te stellen.
5. Je krijgt inzicht in en leert in te spelen op uiteenlopende situaties waarmee je te maken krijgt.
6. Je kunt een goede afweging maken tussen het belang van de gast en die van de reisorganisatie.

Dit keuzedeel bestaat uit:

- *Theorie, begrippen en opdrachten*
  Hierbij leer je over en oefen je met de praktijk. In sommige opdrachten werk je aan beroepsproducten, deze opdrachten herken je aan ✔. Deze beroepsproducten kun je verzamelen in je portfolio en heb je nodig om de uitdaging aan het einde van dit keuzedeel goed af te ronden.
  De beroepsproducten in dit keuzedeel zijn:
  - *een uitwerking van een Europese bestemming met daarin opgenomen: culturele en historische informatie, doelgroep en gasttypen, praktische informatie, soort accommodaties en excursiemogelijkheden*
  - *een uitwerking van een niet-Europese bestemming met daarin opgenomen: culturele en historische informatie, doelgroep en gasttypen, praktische informatie, soort accommodaties en excursiemogelijkheden*
  - *een plan van aanpak met alle stappen om zo goed mogelijk voorbereid te zijn op de komst van de eerste gasten*
  - *een presentatie over de voorbereiding van een informatiebijeenkomst*
  - *een zakelijke e-mail in het Engels*
  - *een welkomstpraatje voor je studiegenoten*
  - *een ontwerp van een informatiebord*
  - *een blog met de beschrijving van een dag uit het leven van een standplaatshostess op basis van een interview met een standplaatshostess*
  - *een stappenplan van een klachtenafhandeling*
  - *een planning en een werkrooster*
  - *een uitgewerkt weekrapport*
  - *een informatiebijeenkomst voor je studiegenoten*
  - *een filmpje van een rollenspel over de verkoop van excursies.*

- *Test je kennis*
  Hiermee kun je zelf je kennis van de theorie testen.

- *Uitdaging*
  Dit is het eindproduct en de afronding van het keuzedeel. Hier werk je gedurende het hele keuzedeel naartoe. En hier word je op beoordeeld.
  Voor de uitdaging van dit keuzedeel bereid je je voor op een bestemming waar je als standplaatshostess gaat werken. Je maakt een plan van aanpak en werkt de verschillende aandachtsgebieden uit. De informatie die je hebt verzameld, verwerk je in de vorm van een digitale presentatie. In het tweede deel van je eindopdracht maak je de vertaalslag naar de dagelijkse praktijk waarin veel van je kennis bij elkaar komt:

je houdt een informatiebijeenkomst, waarbij je studiegenoten en je docent je publiek zijn. Tijdens deze mondelinge presentatie, ondersteund door een digitale presentatie (PowerPoint, Prezi), vertel je alle informatie die bijdraagt aan een zo fijn mogelijke vakantie voor je gasten.

- *Theorietoets*
  Je docent besluit of je ter afsluiting een theorietoets maakt.

2 VOORBEREIDEN OP JE STANDPLAATS

Voordat je je gasten op de bestemming verwelkomt, heb je al heel wat voorbereidend werk gedaan. In dit hoofdstuk leer je wat er allemaal bij komt kijken voordat je als standplaatshostess je eerste gasten kunt ontvangen.

AAN HET EIND VAN DIT HOOFDSTUK

1. weet je hoe je je moet voorbereiden op de bestemming waar je als standplaatshostess gaat werken
2. is het duidelijk wat de organisatie van jou verwacht
3. zijn je verantwoordelijkheden en bevoegdheden duidelijk
4. weet je welke kennis je nodig hebt van de bestemming, plaatsen, accommodaties, excursies en type gasten
5. ken je het belang van het verkopen van excursies
6. weet je hoe je contact met je collega's en derden op je standplaats onderhoudt
7. weet je hoe je een planning en werkrooster maakt.

Standplaatshostessen aan het werk.

OPDRACHT 1 Werkzaamheden voorbereiden

a. Waarom heb je gekozen voor dit keuzedeel?

b. Bekijk het filmpje. Wat lijkt je het leukst en wat het minst leuk aan het werk van een standplaatshostess?

c. Welke eigenschappen heb je volgens jou nodig voor de functie van standplaatshostess? Kruis ook aan:
- Welke eigenschap(pen) vind jij het sterkst van jezelf?
- Welke eigenschap(pen) vind je niet zo sterk van jezelf?

EIGENSCHAPPEN	MIJN STERKE PUNT(EN)	MIJN MINDER STERKE PUNT(EN)

d. Wat is je eigen ervaring met een standplaatshostess?

THEORIEBRON DE REISORGANISATIE

Als **standplaatshostess** vertegenwoordig je de **reisorganisatie** waarvoor je werkt op een vakantiebestemming. Dat is een hele verantwoordelijkheid, maar met een goede voorbereiding kun je zelfverzekerd je gasten ontvangen.

Soorten reisorganisaties

In Nederland alleen al zijn heel wat reisorganisaties. Van groot tot klein en met een ruim aanbod van vakantiebestemmingen tot specialisten die zich op één bestemming richten. Als standplaatshostess werk je in elk geval bij een reisorganisatie die **pakketreizen** verkoopt. Een reisorganisatie die pakketreizen verkoopt, heeft bijna altijd een afdeling Reisleiding. Als standplaatshostess val je onder deze afdeling. Veel reisorganisaties gebruiken in de praktijk de naam **reisleider** in plaats van standplaatshostess, maar dat is eigenlijk niet hetzelfde. Toch zul je merken dat deze twee begrippen in de praktijk door elkaar worden gebruikt, zoals bijvoorbeeld in vacatureteksten.

Verschillende merken

Grotere reisorganisaties hebben vaak verschillende merken met elk hun eigen merknaam en doelgroep. Denk bijvoorbeeld aan Stip Reizen en GOfun die onder andere onderdeel uitmaken van Corendon. Als standplaatshostess van Corendon vallen de gasten van Stip Reizen die een strandvakantie hebben geboekt ook onder jouw verantwoording. Voor de GOfun-gasten geldt dat niet. Zij hebben hun eigen reisleiding omdat ze zich op een specifieke doelgroep richten: jongeren die naar een feestbestemming gaan. En andersom, als je standplaatshostess bij GOfun bent, vallen de gasten van Corendon en Stip Reizen niet onder jouw verantwoording.

Afdelingen binnen een reisorganisatie

Als standplaatshostess heb je doorgaans weinig contact met het hoofdkantoor, omdat je leidinggevende op de standplaats dit contact onderhoudt. Toch kan het voorkomen dat je contact moet opnemen met het hoofdkantoor, bijvoorbeeld als je in een (heel) klein team werkt. Als standplaatshostess kun je te maken krijgen met de volgende afdelingen van het hoofdkantoor van de reisorganisatie:

- Reisleiding
- Cliëntenservice
- Traffic & Operations
- Reserveringen
- Webcare
- Balie luchthaven Nederland.

Afdeling Reisleiding

De werkzaamheden van de afdeling Reisleiding zijn:

- Voeren van sollicitatiegesprekken met aankomende standplaatshostessen.
- Training geven aan de standplaatshostessen, voorafgaand aan de start van het seizoen.
- Zorg dragen voor passende uniformen voor alle standplaatshostessen.
- Verzorgen van alle materialen die nodig zijn op de bestemming.
- Verwerken van weekrapportages.
- Bezoeken van een aantal bestemmingen gedurende het seizoen.
- Hulp bieden bij (kleine) operationele problemen of deze doorspelen naar de juiste persoon of afdeling.
- Een luisterend oor bieden aan de standplaatshostessen voor zover nodig.

Afdeling Cliëntenservice

Houdt zich voornamelijk bezig met de afhandeling van klachten. Daarnaast speelt deze afdeling een belangrijke rol bij het voorkomen van klachten, en het bieden van hulp en advies aan de standplaatshostessen en aan gasten met een klacht op de vakantiebestemming.

Traffic & Operations

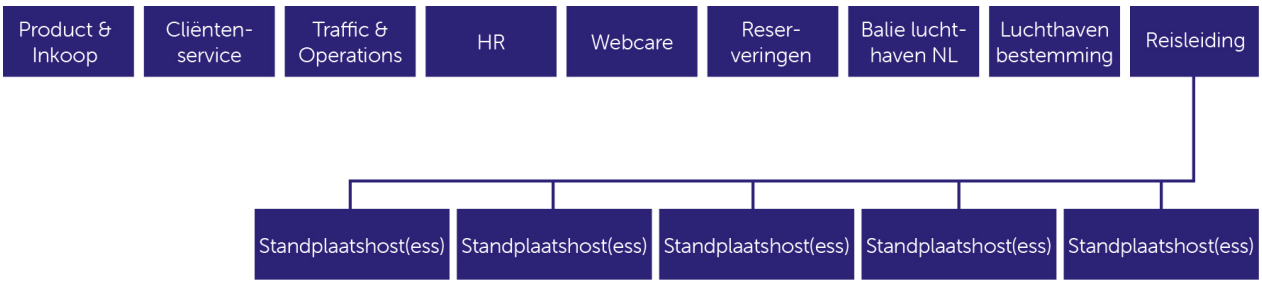
Deze afdeling regelt alles wat met de vluchten te maken heeft. Denk aan het (op verzoek van de gast) controleren van de beschikbaarheid van een vlucht of het omboeken van een vlucht, en aan vertragingen. Ook verzorgt deze afdeling de wijzigingen van hotelboekingen voor vertrek. Bijvoorbeeld als een hotel overboekt is, of als een hotel later of eerder in het seizoen open- of dichtgaat. Als de gasten op de bestemming zijn en ze willen het door hun geboekte hotel wijzigen, dan pakt de lokale agent dit op.

Reserveringen

De afdeling Reserveringen houdt zich bezig met alle reserveringen, **essenties**, het maken van offertes, het op verzoek van de gast wijzigen van de reis voor zijn vertrek, enzovoort.

Webcare
Webcare houdt zich bezig met alle communicatie via de sociale media. Gasten stellen steeds vaker hun vragen via de sociale media en ook klachten worden hierop gemeld. Je leidinggevende op de standplaats heeft dan ook regelmatig contact met de afdeling Webcare in Nederland.

Balie luchthaven Nederland
De meeste reisorganisaties hebben een balie op de luchthaven in Nederland. Deze balie is het eerste aanspreekpunt voor de gasten die op het punt staan om te vertrekken naar hun vakantiebestemming. Gasten gaan hier naartoe om bijvoorbeeld hun stoel te wijzigen, een vraag te stellen, of om informatie te krijgen over vertraging of annulering van hun vlucht. Ook kunnen gasten hier terecht om een lastminutevakantie te boeken. Als een gast zijn vlucht heeft gemist, zal hij ook naar deze balie gaan om te kijken of er een oplossing gevonden kan worden. Tot slot zorgt de luchthavenbalie ervoor dat de **comat/comail** op de betreffende vlucht meegaat



Voorbeeld van een organisatieschema van een reisorganisatie.

De lokale agent
Als standplaatshostess werkt je altijd samen met een **lokale agent**. Deze regelt de (operationele) zaken op de bestemming, zoals de transferbussen, excursies en autohuur. Vaak is het ook de tussenpersoon tussen de reisorganisatie en de accommodatieverschaffer, zoals een hotelier. De lokale agent geeft dan de (hotel)reserveringen door aan de accommodatie en probeert extra vrije kamers te regelen als de reisorganisatie daar om vraagt. De lokale agent is meestal ook het eerste aanspreekpunt voor de standplaatshostess bij problemen, klachten of overboekingen. Het hoofd van de standplaatshostessen is jouw direct leidinggevende en aanspreekpunt. Het hoofd van de afdeling Reisleiding in Nederland staat altijd in nauw contact met de lokale agent en met je leidinggevende.

OPDRACHT 2 De reisorganisatie

a. Zoek drie verschillende reisorganisaties waar je als standplaatshostess zou kunnen werken. Geef ook aan voor welke organisatie je het liefst zou willen werken.

REISORGANISATIE	MIJN VOORKEUR

b. Noem twee reisorganisaties waar verschillende merken onder vallen. Geef per reisorganisatie aan welke merken dit zijn.

REISORGANISATIE	MERKEN

c. Het kan voorkomen dat je tijdens je werk contact moet opnemen met het hoofdkantoor. Beschrijf een situatie waarin je contact zou (moeten) opnemen met de afdeling:

AFDELING	SITUATIE
Reisleiding	
Cliëntenservice	
Traffic & Operations	
Reserveringen	
Webcare	
Balie luchthaven Nederland	

d. Bedenk een situatie waarin de afdeling Cliëntenservice een rol kan spelen bij het voorkomen van klachten.

THEORIEBRON VOORBEREIDEN OP JE BESTEMMING

Bij de toewijzing van je standplaatsbestemming kijkt de reisorganisatie naar een aantal zaken:

- voorkeur voor een bestemming
  Er wordt zo mogelijk rekening gehouden met jouw voorkeur voor een bestemming of met een bestemming waar je juist niet naartoe wilt. Dat lukt natuurlijk niet altijd. Er moet wel een vacature zijn.
- ervaring van de standplaatshostess
  Ervaren en onervaren standplaatshostessen worden verdeeld over de verschillende bestemmingen, zodat er een mix van ervaring op elke bestemming aanwezig is.
- samenstelling team
  Er wordt goed naar de verschillende persoonlijkheden gekeken, zodat jullie elkaar aanvullen en een sterk team vormen.
- grootte van de bestemming
  Het aantal gasten, of het aantal vluchten/aankomende gasten op een bestemming en het aantal accommodaties dat wordt aangeboden, bepalen hoeveel standplaatshostessen er nodig zijn om alles goed te laten verlopen.
- soort bestemming en type gasten
  Er wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met het soort gasten dat zijn vakantie viert op de bestemming. Bijvoorbeeld, in het bruisende Lloret del Mar worden bij voorkeur jonge(re) standplaatshostessen geplaatst.

Bestemming bekend!

Als je weet wat je standplaatsbestemming wordt, ga je aan de slag met je voorbereiding op deze bestemming. Je gaat je verdiepen in:

- de culturele en historische achtergrond
- de doelgroep(en)/type gasten
- praktische informatie
- de excursiemogelijkheden
- de accommodaties.

Ook ga je kennismaken met je team (leidinggevende en collega's), de lokale agent, de accommodatieverschaffers, de organisatoren van excursies, andere lokale ondernemers en met de contactpersonen op de luchthaven.

Het is gebruikelijk dat je van je leidinggevende een welkomstmail ontvangt. Hierin staan ook praktische zaken zoals wie je van de luchthaven ophaalt, waar je gaat wonen, wat je absoluut niet moet vergeten mee te nemen, enzovoort.

Handboek

Reisorganisaties werken met een handboek dat speciaal is ontwikkeld voor jou als standplaatshostess. In dit handboek staat alles wat je moet weten om je functie goed uit te kunnen oefenen. Lees dit handboek goed door en stel vragen als iets niet duidelijk is. Hoe zorgvuldig een handboek ook wordt samengesteld, in de praktijk kun je toch weer andere situaties tegenkomen. Als standplaatshostess sta je er natuurlijk niet alleen voor. Je kunt bij vragen of problemen altijd terecht bij je leidinggevende en bij de lokale agent.

Als standplaatshostess ben je de spin in het web.

Training

Vaak wordt er op het hoofdkantoor van de reisorganisatie aan het begin van het seizoen een training gegeven door de collega's van de afdeling Reisleiding. Naast dat je hier veel hoort over wat je kunt verwachten en wat er van jou wordt verwacht, leer je ook je collega's kennen. Tijdens zo'n training wordt er aandacht besteed aan je houding en gedrag, aan het oefenen van het houden van presentaties, zoals een informatiebijeenkomst of de informatie die je geeft tijdens de transfer. Ook leer je hoe je met klachten om moet gaan.

OPDRACHT 3 Voorbereiden op je bestemming

a. Op welke bestemming zou jij graag standplaatshostess willen zijn? Leg uit waarom.

b. Is er een bestemming waar je beslist niet geplaatst zou willen worden? Leg uit waarom.

c. In wat voor team zou je willen werken?
- in een klein team (een tot vier collega's)
- in een groot team (vijf of meer collega's).

Motiveer waarom.

THEORIEBRON DE BESTEMMING: CULTURELE EN HISTORISCHE ACHTERGROND

Voordat je naar je standplaatsbestemming vertrekt, verdiep je je alvast in de culturele en historische achtergrond van je bestemming. Je moet goed op de hoogte zijn van de gewoonten en gebruiken van het land. Je woont er immers gedurende het seizoen en je werkt er samen met de lokale aanbieders. Ook is het belangrijk om de historie van het land, het gebied en/of de plaats waar je gaat werken, in grote lijnen te kennen. Je begrijpt dan beter hoe bepaalde gewoonten en gebruiken zijn ontstaan. Deze kennis gebruik je bijvoorbeeld om je gasten hierover te informeren tijdens de **informatiebijeenkomst**.

Culturele achtergrond

Een **cultuur** heeft, net als een ui, verschillende lagen. De buitenste lagen zijn goed zichtbaar voor de buitenwereld, maar de kern is niet zichtbaar. Zichtbaar is cultuur in het gedrag en in symbolen, onzichtbaar is cultuur in **waarden** en overtuigingen. Als je in het buitenland gaat werken als standplaatshostess moet je je verdiepen in de cultuur van het land waar je gaat werken. Je verdiept je in de gewoonten en omgangsvormen, in de taal, in de stijl van kleden, in de gebaren die je wel of niet kunt maken, in de manier waarop je oogcontact met iemand hebt, hoe LGBT-vriendelijk het land is, enzovoort.

Er zijn veel verschillende soorten culturen.

Tijd

In culturen kan verschillend omgegaan worden met het begrip tijd. Je eigen beleving van tijd vind je meestal zo vanzelfsprekend dat je je niet realiseert dat die voor mensen uit andere culturen totaal anders kan zijn. Je vindt het waarschijnlijk irritant wanneer een medewerker van een fietsverhuurbedrijf je een kwartier laat wachten zonder zich te verontschuldigen. Grote kans dat hij zich van geen kwaad bewust is.