

COLOFON

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

Auteur(s): Tessel Mulder, Jacobien Ubbink, Baukje Visser, Martin Hilligen, Arjen Snapper
Titel: Bronnenboek Horeca, Bakkerij en Recreatie
ISBN: 978 90 372 58622

Bronvermelding: www.shutterstock.com; Beko Bakkerij Techniek - www.bakkerijgereedschap.nl; www.algistbruggeman.be; CSM Bakery Solutions b.v.; Banketbakkerij de Vlaam - www.banketbakkerijdevlaam.nl; Royal VIV Buisman; Bakkerij Wim Koelman; www.kalmeijer.com; Verstegen Spices & Sauces - www.verstegen.eu; Banketbakkerij Boheemen; www.teunissenbanket.nl; Kwekkeboom Patisserie te Amsterdam; Koopmans Meel; Brood- en banketbakkerij Gebr. Van Tilburg; Kidde; Vlammetje©; Royal Leerdam.

1e druk / 1e oplage

© Boom beroepsonderwijs 2021

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 (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.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.

INHOUD

Tekstbronnen Horeca, Bakkerij en Recreatie	8
Tekstbron 1 Kennismaken met de horeca	8
Tekstbron 2 In gesprek	11
Tekstbron 3 Vraagtypen	13
Tekstbron 4 Opbouw gesprek	14
Tekstbron 5 Presenteren	15
Tekstbron 6 Plannen	17
Tekstbron 7 Hygiëne	17
Tekstbron 8 Wetten en regels	18
Tekstbron 9 Warenwet en de NVWA	20
Tekstbron 10 HACCP	21
Tekstbron 11 HACCP en controle	22
Tekstbron 12 Sociale hygiëne	23
Tekstbron 13 Reinigen en desinfecteren	23
Tekstbron 14 Werkinstructies	31
Tekstbron 15 Risico's voor de voedselveiligheid	32
Tekstbron 16 Bederf en besmetting	33
Tekstbron 17 Controleren en registreren	34
Tekstbron 18 Arbowet	34
Tekstbron 19 Veilig werken	35
Tekstbron 20 Pictogrammen voor de veiligheid	37
Tekstbron 21 Veiligheidsplan	37
Tekstbron 22 Ergonomie	38
Tekstbron 23 EHBO	39
Tekstbron 24 Hulpdiensten	40
Tekstbron 25 Duurzaamheid en ecologische voetafdruk	41
Tekstbron 26 Milieuzorg	42
Tekstbron 27 Milieubewust werken	43
Tekstbron 28 Een recept	45
Tekstbron 29 Grondstoffen afwegen	46
Tekstbron 30 Ontvangen van goederen	47
Tekstbron 31 Bewaren van grondstoffen	48
Tekstbron 32 Opslaan van goederen	48
Tekstbron 33 Indeling ruimten	49
Tekstbron 34 Lay-out en routing	50
Tekstbron 35 Diëten	51
Tekstbron 36 Voeding en religie	52
Tekstbron 37 Ecologische voeding	53
Tekstbron 38 Vegetariërs en veganisten	53
Tekstbron 39 Allergenen	54
Tekstbron 40 Etikettering	55
Tekstbron 41 Trends	56
Tekstbron 42 De bakkerij	57
Tekstbron 43 Assortiment	58
Tekstbron 44 Productgroepen in de bakkerij	59
Tekstbron 45 Luxebroodproducten	60

Tekstbron 46 Een werkplanning maken	62
Tekstbron 47 Gereedschappen voor het maken van kleinbrood	65
Tekstbron 48 Deegrollers, rolstokken en decoratierollers	68
Tekstbron 49 Bakkerijovens	69
Tekstbron 50 Kneedmachines	71
Tekstbron 51 Verdeel- en opbolmachine	72
Tekstbron 52 Puntjesmachine	73
Tekstbron 53 Uitrolmachine	74
Tekstbron 54 Machines en gereedschappen voor het maken van korstdegen	75
Tekstbron 55 Machines en gereedschappen om beslagwerk te maken	77
Tekstbron 56 Rijskast	79
Tekstbron 57 Koel- en vriesapparatuur	80
Tekstbron 58 Afwas- en reinigingsapparatuur	81
Tekstbron 59 Bloem en meel	84
Tekstbron 60 Gist en desem	85
Tekstbron 61 Zout	86
Tekstbron 62 Water	87
Tekstbron 63 Hulpgrondstoffen	87
Tekstbron 64 Broodverbeteraars	88
Tekstbron 65 Vullingen	89
Tekstbron 66 Amandelspijs	91
Tekstbron 67 Jam en afdekgelei	93
Tekstbron 68 Mixen	93
Tekstbron 69 Grondstoffen voor gistdeeg	94
Tekstbron 70 Stappen voor het maken van gistdeeg	96
Tekstbron 71 Maken van ongevuld kleinbrood	96
Tekstbron 72 Maken van luxegistdegen	98
Tekstbron 73 Hoofdgrondstoffen voor boterdegen	100
Tekstbron 74 Hulpgrondstoffen voor boterdegen	101
Tekstbron 75 Koekjes van boterdeeg	103
Tekstbron 76 Stukswerk van boterdegen	104
Tekstbron 77 Prepareren van bakplaten	105
Tekstbron 78 Recepten voor boterdegen	106
Tekstbron 79 Kruimeldegen	107
Tekstbron 80 Wrijfdegen	111
Tekstbron 81 Roerdegen	111
Tekstbron 82 Korstdeeg en producten van korstdeeg	112
Tekstbron 83 Grondstoffen voor korstdeeg	114
Tekstbron 84 Korstdeeg uitrollen	115
Tekstbron 85 Recept voor korstdeeg	116
Tekstbron 86 Verschillen en overeenkomsten tussen korstdeeg en getoerd gerezen deeg .	116
Tekstbron 87 Hollandse korst	117
Tekstbron 88 Franse korst	119
Tekstbron 89 Snelkorst	121
Tekstbron 90 Beslagen	122
Tekstbron 91 Grondstoffen voor beslag	124
Tekstbron 92 Grondstoffen voor soezenbeslag	126
Tekstbron 93 Kapselbeslag	128
Tekstbron 94 Cakebeslag	129

Tekstbron 95 Vullingen voor beslagproducten	129
Tekstbron 96 Decoreren	131
Tekstbron 97 Afwerkingstechnieken	136
Tekstbron 98 Afkoelen, verpakken en presenteren	136
Tekstbron 99 Wat is recreatie?	137
Tekstbron 100 Vrije tijd	139
Tekstbron 101 Bedrijven in de recreatiesector	141
Tekstbron 102 Overige bedrijven in de recreatiesector	142
Tekstbron 103 Cateringbedrijven	143
Tekstbron 104 Duurzaam recreëren	144
Tekstbron 105 Beroepen in de recreatiesector	145
Tekstbron 106 Kennis, vaardigheden en beroepshouding in de recreatiebranche	146
Tekstbron 107 Doelgroepen	148
Tekstbron 108 Gevaren per doelgroep	149
Tekstbron 109 Soorten recreatie-activiteiten	150
Tekstbron 110 Instructies geven	152
Tekstbron 111 Inschrijven voor een recreatie-activiteit	153
Tekstbron 112 Betalingen bij het recreatiebedrijf	154
Tekstbron 113 Afronden recreatiesporten	155
Tekstbron 114 Evenement	156
Tekstbron 115 Wat is een offerte?	156
Tekstbron 116 Budget	158
Tekstbron 117 Draaiboek	158
Tekstbron 118 Marketing	158
Tekstbron 119 Informatie- en promotiemiddelen	160
Tekstbron 120 Sporten organiseren	162
Tekstbron 121 Menuleer	163
Tekstbron 122 Goed proeven	167
Tekstbron 123 Smaakfactoren	168
Tekstbron 124 Menukaarten	168
Tekstbron 125 Maaltijden en bijzondere maaltijden	169
Tekstbron 126 Ontbijt, lunch, diner en kleine snacks	170
Tekstbron 127 Voorbereidende werkzaamheden	174
Tekstbron 128 Gastenruimten inrichten	178
Tekstbron 129 Facilitaire dienst	179
Tekstbron 130 Restauranttafels	180
Tekstbron 131 Tafels dekken	183
Tekstbron 132 Vaste attributen	187
Tekstbron 133 Bestek en serviesgoed	190
Tekstbron 134 Het couvert	193
Tekstbron 135 Glazen en dranken	198
Tekstbron 136 Poleren	200
Tekstbron 137 Draagtechnieken	202
Tekstbron 138 Overige materialen dragen	204
Tekstbron 139 Serveermethodes	205
Tekstbron 140 Barapparatuur, -materialen en -gereedschappen	207
Tekstbron 141 Huishoudelijke dranken serveren	211
Tekstbron 142 Thee serveren	212
Tekstbron 143 Koffie serveren	215

Tekstbron 144 Water serveren	218
Tekstbron 145 Zuiveldranken serveren	218
Tekstbron 146 Wijn serveren	220
Tekstbron 147 Bier serveren	224
Tekstbron 148 Buitenlandse likeuren en gedistilleerd	226
Tekstbron 149 Dranken	229
Tekstbron 150 Cocktails en Happy Drinks	231
Tekstbron 151 Eenvoudige snacks bereiden en serveren	235
Tekstbron 152 Frituren	237
Tekstbron 153 Gasten ontvangen	238
Tekstbron 154 Verblijf van gasten	239
Tekstbron 155 Bestelling opnemen	240
Tekstbron 156 Commerciële vaardigheden	242
Tekstbron 157 Afrekenen en afscheid nemen	243
Tekstbron 158 Werken met een kassasysteem	244
Tekstbron 159 Manieren van betalen	246
Tekstbron 160 De frontoffice	248
Tekstbron 161 De werkplek	249
Tekstbron 162 Zakelijk telefoneren	249
Tekstbron 163 Omgaan met klachten	252
Tekstbron 164 Bereidingsapparatuur	253
Tekstbron 165 Keukenapparatuur	257
Tekstbron 166 Weeg- en meetgereedschappen	259
Tekstbron 167 Klop-, roer-, schep- en keergereedschap	260
Tekstbron 168 Pannen	262
Tekstbron 169 Koudeapparatuur	263
Tekstbron 170 Kiddeapparaat	264
Tekstbron 171 Snijgereedschappen	264
Tekstbron 172 Speciaal snijgereedschap	265
Tekstbron 173 Snijplaten	265
Tekstbron 174 Horecaproducten	266
Tekstbron 175 Convenienceproducten	267
Tekstbron 176 Vegetarische producten	269
Tekstbron 177 Meelsoorten	270
Tekstbron 178 Soorten meelsoorten	271
Tekstbron 179 Rijst	272
Tekstbron 180 Aardappelen	274
Tekstbron 181 Groenten	275
Tekstbron 182 Bladgroenten	277
Tekstbron 183 Slasoorten	278
Tekstbron 184 Wortelgroenten en knollen	279
Tekstbron 185 Uien	280
Tekstbron 186 Stengelgroenten	282
Tekstbron 187 Vruchtgroenten	283
Tekstbron 188 Koolsoorten en bloemgroenten	284
Tekstbron 189 Peulvruchten	286
Tekstbron 190 Paddenstoelen	287
Tekstbron 191 Fruit	288
Tekstbron 192 Zuivelproducten	290

Tekstbron 193 Kaas	292
Tekstbron 194 Eieren	294
Tekstbron 195 Vlees	295
Tekstbron 196 Rundvlees	296
Tekstbron 197 Varkensvlees	297
Tekstbron 198 Gevogelte	298
Tekstbron 199 Vis	302
Tekstbron 200 Mise-en-place in de keuken	304
Tekstbron 201 Standaardhoeveelheden	307
Tekstbron 202 Recepten omrekenen	308
Tekstbron 203 Groenten, aardappelen en fruit schoonmaken	309
Tekstbron 204 Opdeeltechnieken	317
Tekstbron 205 Koude sauzen	320
Tekstbron 206 Warme sauzen	322
Tekstbron 207 Koude voorgerechten	323
Tekstbron 208 Salades	324
Tekstbron 209 Culinaire cocktails	326
Tekstbron 210 Bouillons en heldere soepen	327
Tekstbron 211 Soepgarnituren	328
Tekstbron 212 Binden	328
Tekstbron 213 Gebonden soepen	334
Tekstbron 214 Pureesoepen	335
Tekstbron 215 Ragouts en salpicons	336
Tekstbron 216 Fritots	337
Tekstbron 217 Beslagen in de keuken	338
Tekstbron 218 Aardappelbereidingen	340
Tekstbron 219 Vlees- en gevogeltebereidingen	342
Tekstbron 220 Voorbewerkingen	343
Tekstbron 221 Vlees en gevogelte bakken	343
Tekstbron 222 Vlees paneren en bakken	344
Tekstbron 223 Gaarheid en kerntemperatuur controleren	345
Tekstbron 224 Grillen en braden in de oven	346
Tekstbron 225 Trancheren	347
Tekstbron 226 Eierbereidingen	347
Tekstbron 227 Visbereidingen	351
Tekstbron 228 Rijstbereidingen	353
Tekstbron 229 Meelspijsbereidingen	353
Tekstbron 230 Kaasplateau	355
Tekstbron 231 Gerechten van fruit	355
Tekstbron 232 Uitboren en boren	358
Tekstbron 233 IJs en ijsgerechten	358
Tekstbron 234 Bavarois, pudding en mousse	359
Tekstbron 235 Warme nagerechten	362
Tekstbron 236 Zoete sauzen	365
Tekstbron 237 Gerechten opmaken	365
Tekstbron 238 Kostprijs berekenen	366
Index	373

TEKSTBRONNEN HORECA, BAKKERIJ EN RECREATIE

Tekstbron 1 Kennismaken met de horeca

De bedrijfstak

De horeca is een verzameling bedrijven. Deze bedrijven zijn samen de **bedrijfstak**.

Je kunt alle bedrijven samen zien als een grote boom. Een dikke tak stelt een groep bedrijven voor die producten verkopen die op elkaar lijken. Zo is er een dikke tak voor de bouw, eentje voor de metaal en ook een voor de horeca. Zo'n dikke tak heet een bedrijfstak. De dunne takken zijn bedrijven die erg op elkaar lijken, bijvoorbeeld restaurants. De blaadjes aan zo'n dunne tak zijn de aparte bedrijven. Net als de blaadjes aan een boom is geen bedrijf hetzelfde. De horeca is dus een bedrijfstak met verschillende soorten bedrijven. Als je aan je vrienden en vriendinnen vertelt dat je in de horeca werkt, weten ze nog niet in wat voor soort bedrijf je werkt.

Het woord horeca is een afkorting van de drie belangrijkste groepen bedrijven uit de bedrijfstak horeca. Deze drie groepen bedrijven zijn:

- hotels
- restaurants
- cafés.

Er zijn nog twee groepen bedrijven die bij de bedrijfstak horeca horen. Dit zijn:

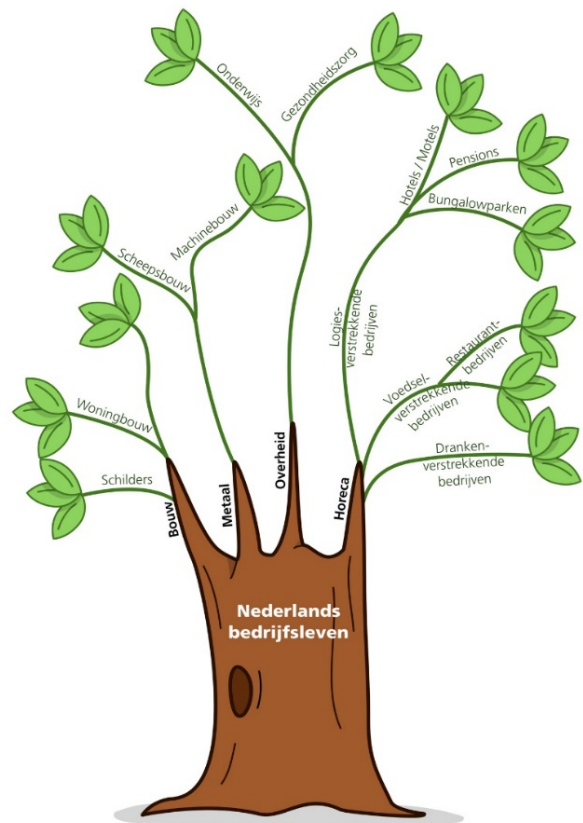
- instellingen
- cateringbedrijven.

Instellingen

Onder **instellingen** vallen de grootkeukens in verzorgingshuizen, ziekenhuizen en kazernes. Het hoofdproduct van instellingen is de zorg voor de bewoners. Daar hoort het bereiden en rondbrengen (distribueren) van voeding bij.

Catering

Bij **cateringbedrijven** komt de gast niet naar het bedrijf, maar komt het bedrijf naar de gast. Het hoofdproduct van een cateraar is de verzorging van eten en drinken en de verzorging op locatie. De belangrijkste soorten cateringbedrijven zijn:



- **partycatering**
verzorgt feestjes en partijen. Dat kan een diner voor twaalf personen aan huis zijn. Maar ook een openingsreceptie voor tweeduizend gasten bij een bedrijf.
- **bedrijfscatering**
is een van de grootste takken in de cateringwereld, verzorgt maaltijden bij kantines en bedrijfsrestaurants.
- **schoolcatering**
verzorgt geheel of gedeeltelijk de catering in de schoolkantine of aula. Cateringbedrijven kunnen zorgen voor snacks, maaltijden, snoepautomaten, frisdrankautomaten en zelfs voor het bijvullen en onderhouden van het kopieerapparaat.

Bedrijfsformules

Een **bedrijfsformule** is een uitgewerkt idee van een horecaonderneming over wat voor soort bedrijf het is. Elke onderneming heeft zijn eigen bedrijfsformule. De bedrijfsformule bepaalt hoe je klanten krijgt en hoe je omgaat met concurrenten. En het helpt de juiste en genoeg gasten naar het bedrijf te krijgen. Elk bedrijf heeft doelstellingen die het wil behalen. De belangrijkste bedrijfsdoelstelling is het maken van winst. Een bedrijfsformule helpt de juiste en genoeg gasten naar het bedrijf te krijgen. Gasten zijn nodig om omzet en winst te maken.

Gastvrij

Gastvrijheid is heel erg belangrijk in de horeca. Jij geeft je gasten het gevoel dat ze welkom zijn en dat er naar hen geluisterd wordt, dat ze het prettig hebben.

Wat betekent gastvrij?

G - Groeten bij binnenkomst en welkom heten

A - Aandacht geven aan de gast

S - Smile, altijd een lach op je gezicht

T - Troep opruimen, alles moet netjes zijn

V - Verzorgd uiterlijk hebben

R - Risico's vermijden en veilig werken

I - Informatie geven aan de gast

J - Jij en ik, samenwerken.

Het horecaproduct

Het verschil tussen de verschillende soorten horecabedrijven zit in de producten die ze verkopen.

Een **product** is alles wat personen of bedrijven maken en kunnen verkopen. Om te kunnen voortbestaan, moet een bedrijf geld verdienen met het verkopen van producten.

Het horecaproduct bestaat uit:

- **goederen**
- **diensten.**

Voorbeelden goederen

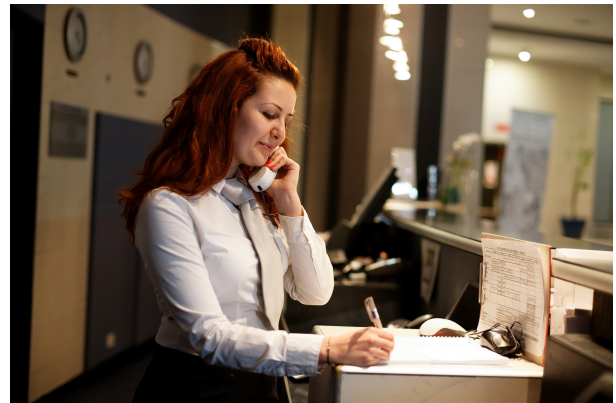
- Gerechten en drankjes die de gasten eten en drinken.
- Verhuur van hotelkamers en zalen voor vergaderingen en partijen.

Goederen kun je vastpakken.

Voorbeelden diensten

- Gerechten en drankjes serveren.
- Een taxi bestellen voor een gast.

Diensten kun je niet aanraken, het is iets wat je ervaart. Deze ervaring is voor de horeca belangrijk. Het bepaalt voor een groot deel of een horeca-onderneming succesvol is.



Hoofdproducten

Horecabedrijven verkopen verschillende producten. Het belangrijkste product dat ze verkopen, is het **hoofdproduct**.

Horecabedrijven worden ingedeeld naar hun hoofdproduct. Deze groepen zijn:

- **logiesverstrekkende bedrijven**
Hotelbedrijven hebben als hoofdproduct het verhuren van hotelkamers. Het belangrijkste kenmerk van een hotel is dat je er kunt overnachten (logeren). Hotels zijn daarom logiesverstrekkende bedrijven.
- **maaltijdverstrekkende bedrijven**
Restaurants hebben als belangrijkste kenmerk dat je er kunt eten. Het hoofdproduct van restaurantbedrijven is de verkoop van gerechten en maaltijden. Restaurants zijn daarom maaltijdverstrekkende bedrijven.
- **drankverstrekkende bedrijven**
Cafés verkopen vooral dranken. Het hoofdproduct van cafébedrijven zijn de dranken. Cafés zijn daarom drankverstrekkende bedrijven. Bij het woordje drank moet je niet alleen aan sterke drank denken. Ook koffie, melk, vruchtensap en zelfs water vallen daaronder.

Sommige bedrijven zijn een combinatie van deze drie groepen. Bijvoorbeeld het hotel-café-restaurantbedrijf.

Horecabedrijven verkopen ook producten die het hoofdproduct van andere bedrijven zijn. Hotels, cafés en restaurants verkopen bijvoorbeeld drankjes. Voor een café zijn drankjes het hoofdproduct, voor hotels en restaurants niet. De verkoop van dranken kan wel een belangrijk onderdeel van het product zijn. Als je in een restaurant geen wijn bij een gerecht kunt krijgen, ga je er ook niet eten.

Bijproducten

Bijna alle horecabedrijven verkopen **bijproducten**. Die hebben meestal niets met de horeca te maken. Deze producten leveren extra inkomsten op, zoals speelautomaten, of het is extra dienstverlening aan de gasten.

Toerisme, recreatie en horeca

In Nederland zorgt het toerisme voor veel werkgelegenheid. Niet alleen in de horeca, maar ook in recreatiebedrijven, pretparken, bungalowparken en de watersport. Dit noem je daarom ook wel de toerisme- en recreatie-industrie. Toerisme en recreatie hebben veel met de horeca te maken. Toeristen en recreanten gaan regelmatig naar horecabedrijven om er te eten, te drinken, te overnachten en voor vermaak.

Franchising

Je kunt je eigen bedrijf starten met je eigen bedrijfsformule. Maar je kunt ook gebruikmaken van een bestaande bedrijfsformule. Dat heet **franchise**, je wordt dan een franchisenemer. De franchisegever laat zelfstandig ondernemers (de franchisenemers) volgens dezelfde formule hun eigen bedrijf opbouwen. In ruil hiervoor betalen ze de franchisegever een vergoeding.

Bedrijfsvormen

Er zijn allerlei vormen van bedrijven binnen de horeca.

Filiaalhouder

Een **filiaalhouder** of filiaalmanager heeft de leiding over een filiaal van een keten.

Familiebedrijf

In de horeca zijn er veel familiebedrijven. Een familiebedrijf is een bedrijf dat van een familie is.

Eenmanszaak

Een **eenmanszaak** is een bedrijf waarvan één persoon de eigenaar is. De eigenaar is volledig verantwoordelijk voor de onderneming.

ZZP

Zzp is een afkorting voor Zelfstandige zonder personeel. Een ander woord voor zzp'er is freelancer.

Tekstbron 2 In gesprek

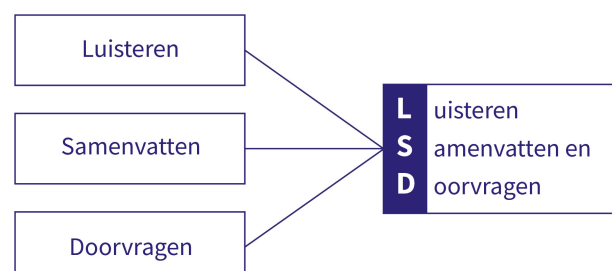
In de bedrijfstak Horeca ben je altijd in gesprek met je klanten, bezoekers of gasten. Meestal moet je eerst onderzoeken wat de gast precies wil en hoe je hem kunt helpen. Zo kun je activiteiten aanbieden die je gast graag wil doen.

Bij een gesprek gebruik je de **LSD-techniek**:

L = luisteren

S = samenvatten

D = doorvragen.



Luisteren

Het is belangrijk dat je goed naar je gasten luistert. En ze ook laat zien dat je naar ze luistert. Zo voelen gasten zich welkom en serieus genomen.



Je kunt laten zien dat je luistert door **non-verbale signalen**. Bij non-verbale signalen gebruik je geen taal. Bijvoorbeeld:

- je gasten aankijken
- een beetje naar ze toe buigen
- knikken
- nee schudden
- gebaren.

Samenvatten

Heb je goed naar je gast geluisterd? Vat daarna zijn boodschap samen. In je eigen woorden geef je aan wat de gast jou verteld heeft en waar hij naar op zoek is

Doorvragen

Het kan zijn dat de gast het niet eens is met je samenvatting. Dan is het belangrijk om opnieuw vragen te stellen. Dan wordt duidelijk wat de gast wel wil.

Zakelijke gesprekken

Wanneer je werkt in de horeca, voer je verschillende soorten zakelijke gesprekken.

Een reserveringsgesprek

De gast wil een reservering plaatsen, bijvoorbeeld voor een hotelkamer, bungalow of diner.

Een verkoopgesprek

In een **verkoopgesprek** probeer je het product of de dienst te verkopen dat/die het beste aansluit bij de behoefte van de gast. Soms kun je proberen extra producten en diensten of duurdere producten en diensten aan de gast te verkopen, bijvoorbeeld het verkopen van een fietsroutekaart bij het verhuren van een fiets of het verhuren van een duurdere hotelkamer. Het verkopen van extra producten heet **bijverkoop**. Het verkopen van duurdere of uitgebreidere producten noemen we **meerverkoop**.

Een klachtgesprek

Soms is de gast niet tevreden met het geleverde product of de geleverde dienst. Hij kan dan een klacht uiten. De manier waarop met een klacht wordt omgegaan en wie de klacht mag afhandelen verschilt per bedrijf. Meestal handelen leidinggevenden de klacht met de gast af. Vaak krijgt de medewerker die direct contact heeft met de gast de klacht wel als eerste te horen. Daarom moet je wel weten hoe je een klacht ontvangt en een klachtengesprek voert.

Een informatie- of adviesgesprek aan de balie

De gast vraagt aan de balie om bepaalde informatie, bijvoorbeeld om de openingstijden van het zwembad, de tijden waarop ontbeten kan worden in het restaurant of de locatie van de glasbak.

Als een gast uitgebreider advies nodig heeft dan handel je dat niet achter de balie af. Dan maak je een afspraak voor een adviesgesprek. Bijvoorbeeld met een bruidspaar dat een receptie wil houden. Hoe vaak en hoe laat koffie en thee? Waar kunnen gasten parkeren en hoe kan de receptiezaal worden ingericht? Allemaal zaken waar de gast over geadviseerd kan worden.

Tekstbron 3 Vraagtypen

In gesprek met een gast stel je vragen om erachter te komen wat hij precies wil. Er zijn verschillende soorten vragen.



Open vragen

Open vragen zijn vragen die de gast niet met ja of nee kan beantwoorden. Je geeft de gast dus ruimte om een uitgebreider antwoord te geven. Deze vragen beginnen meestal met wie, wat, wanneer, waarom, waar, waarmee, waarvoor, welke of hoe



Gesloten vragen

Gesloten vragen zijn vragen die de gast met ja of nee kan beantwoorden. Hiermee stuur je de gast al een beetje in een bepaalde richting.

Controle vragen

Controle vragen gebruik je tijdens het gesprek om te controleren of je de gast goed begrepen hebt. Een controlevraag is vaak een gesloten vraag.

Keuzevragen

Bij **keuzevragen** kan de gast kiezen uit twee of meer mogelijkheden.

Tekstbron 4 Opbouw gesprek

Je kunt gesprekken met gasten volgens een aantal stappen voeren. Volg je deze stappen steeds in dezelfde volgorde? Dan weet je zeker dat je alle benodigde informatie krijgt. En dat je niks vergeet.

1. Opening gesprek

Je begroet de gast en opent het gesprek.

Voorbeeldvragen:

- 'Goedemorgen/goedemiddag, waar kan ik jullie mee helpen?'
- 'U bent op zoek naar informatie?'

2. Het doel van het gesprek bepalen

Wat wil je bereiken met het gesprek? Om een goed gesprek te voeren, moet je het doel duidelijk voor ogen hebben.

Voorbeeldvragen:

- 'Zijn jullie geïnteresseerd in informatie over onze activiteiten?'
- 'Wilt u iets leuks doen vandaag?'

3. De wensen van de gast achterhalen

Dit is de belangrijkste fase in het gesprek. Hierbij probeer je te bepalen wat de gast precies wil. Dit doe je door veel vragen te stellen en je steeds af te vragen:

- Wat wil de gast precies?
- Hoe kan ik de gast het best helpen?
- Welke producten kan ik de gast verkopen?

4. Het aanbod

Nadat je bepaald hebt wat de gast precies wil, kun je hem een aanbod doen. Je doet de gast een voorstel voor een product of dienst. Of je geeft hem de informatie die hij zoekt. Je speelt in op de wensen van de gast.

Voorbeeldvragen:

- ‘Hoe lijkt u dat?’
- ‘Hoe vindt u dit voorstel?’
- ‘Zal ik eens voor u kijken wat het totale bedrag van deze reservering wordt?’
- ‘Mag ik hiervoor een offerte voor u uitwerken?’
- ‘Is dit de informatie die u zoekt?’

5. Omgaan met bezwaren

Het kan zijn dat de gast het nog niet helemaal eens is met jouw aanbod. Hij heeft een paar bezwaren en zou het graag iets anders zien. Je kunt dan je aanbod aanpassen.

Voorbeeldvragen:

- ‘Wilt u liever sportief bezig zijn?’
- ‘Wilt u liever een rustige activiteit?’
- ‘Wilt u liever alleen iets voor de kinderen?’
- ‘Is dit niet de informatie die u zoekt?’

6. Boeking/afspraken

Heb je goed naar de gast geluisterd en het aanbod aangepast? Dan kun je afspraken maken. Je vat alles wat je met de gast besproken hebt nog eens samen (de S-fase uit de LSD-techniek). Daarna spreek je af wat je voor de gast gaat doen. Dit kan bijvoorbeeld het uitwerken van een activiteit voor de gast zijn. Of het opzoeken van informatie.

7. Afscheid van de gast

Nadat je afspraken hebt gemaakt, neem je afscheid van de gast.

Voorbeeldvragen:

- ‘Heeft u nog andere vragen?’
- ‘Kan ik u nog ergens anders mee helpen?’

Tekstbron 5 Presenteren

In de recreatiesector moet je vaak informatie presenteren. Je geeft je gasten bijvoorbeeld een presentatie over de aankomende activiteiten. Of je collega's een presentatie over een nieuwe activiteit of een product dat je ontwikkeld hebt.



Houd bij het geven van een presentatie rekening met:

Bereid de presentatie goed voor

Bereid je presentatie goed voor. Bepaal van te voren wat je precies wilt vertellen. Zet dat per punt op papier. En welke afbeeldingen of films je erbij gebruikt.

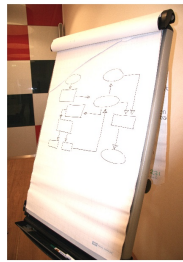
Bepaal je publiek

Weet je wie er in het publiek zitten? Dan kun je je presentatie hierop aanpassen. Je stemt je taal en manier van presenteren dan af op het publiek. Bij kinderen gebruik je bijvoorbeeld simpele taal en grapjes en maak je het niet te lang. Een presentatie voor 65-plussers mag serieuzer zijn en ook wat langer duren.

Opbouw van je presentatie

Zorg voor een duidelijke opbouw in je presentatie. Begin met een korte inleiding. Hierin kun je je publiek welkom heten en kort vertellen waar je presentatie over gaat. Daarna komt de kern van je presentatie. Hierin vertel je de boodschap van je presentatie. Daarna sluit je je presentatie af. Je kunt je boodschap nog eens kort herhalen. Ook kun je je publiek vragen laten stellen.

Hulpmiddelen bij je presentatie



Bij je presentatie kun je **audiovisuele hulpmiddelen** gebruiken. Dit zijn middelen met beeld en geluid. Denk aan een bluetooth-speaker of smartboard.

Meestal worden presentaties met digitale programma's gemaakt, zoals PowerPoint, Keynote of Prezi. Met deze

computerprogramma's kun je presentaties maken met tekst, die je kunt laten zien op een scherm. Ook kun je gemakkelijk afbeeldingen, films en effecten toevoegen.

Tekstbron 6 Plannen

Voordat je met je werk begint, ga je het werk plannen. Door te plannen zorg je ervoor dat de productie zo goed mogelijk in volgorde en tijd geregeld is. Daardoor kun je veilig, prettig en hygiënisch werken. Bovendien bespaart het tijd en dus kosten.

Met een goede planning kun je ook rustiger werken en heb je minder stress. Dat is vaak beter voor de werksfeer.

Vragen die te maken hebben met het plannen van de productie:

De voorbereiding

- Welke en hoeveel producten moet ik maken?
- Welke en hoeveel grondstoffen heb ik nodig?
- Welke machines en materialen heb ik nodig?
- Wanneer moet ik klaar zijn met dit alles?

De uitvoering

- In welke volgorde maak ik de producten?
- Hoelang duurt elke stap in het productieproces?
- Hoelang duurt het om de producten te maken?

De afwerking

- Moeten de producten worden afgewerkt? Zo ja, hoe dan?
- Moeten de producten worden gekoeld?
- Moeten de producten worden ingepakt?

De opslag of distributie

- Heb ik genoeg opslagcapaciteit/koelcapaciteit?
- Op welke manier lever ik aan de klant?

Goed plannen is moeilijk. Vooral als je veel verschillende producten moet maken. Je kunt je werk plannen met een planningsschema op papier of via een computer. Vooral in grotere bedrijven wordt de productieplanning met behulp van de computer gedaan.

Tekstbron 7 Hygiëne

Hygiëne is kennis over alles wat ons gezond houdt.