|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Naam:  Voornaam: Leraar:K.Hoffman  Vak: TOERISME | Klas:  Datum:  Nummer:  Evaluatie: …… **/** … |
| Toepassing Gastvrijheid | | |

LPD: competentie 2.6: De leerlingen onthalen, informeren en begeleiden bezoekers

Lees de leerstof in de cursus hoofdstukken Gastvrijheidsbeleving en Gastvrij ontvangen (zie ook powerpoints op www.kamtoerisme.be)en los onderstaande vragen op:

1. Zoek de betekenis van gastvrijheid op volgens Van Dale. 1p

2. Bekijk bij video’s het filmpje: Het rerrasje van Lebbis

a) Welke doelen en behoeften heeft de gast ?

b) Waar bestaat het aanbod uit in de video?

c) In de video gaat alles perfect, hier is dus sprake van…(vul aan) 3p

3. Volgens het gastvrijheidsmodel zijn er 3 stappen die weergeven hoe de beleving van (on) gastvrijheid ontstaat. Welke ? +uitleg (1p)

4. Er zijn 3 sleutelmomenten waarop de gastvrijheid goed verzorgd moet zijn om de

algehele service als positief te ervaren.

a) Welke?

b) Hoe kan je dit in praktijk brengen 2p

5. Wat zijn de gevolgen van gastvrijheid? 1p

6. Waar staat PAP voor? 1p

7. Waarom is het belangrijk om bij de reservatie door te vragen wanneer het om een koppel gaat naar de reden van het verblijf.

8. Wat is de functie van een klacht m.a.w waarom moet je blij zijn met een klacht?

9. Verklaar LSD techniek.

10. Welke 7 stappen moet je volgen bij het behandelen van een klacht?