**Casus Receptiegesprek vanuit het perspectief van de gast.**

Wat is een casus? Een casus is een echte of bedachte situatie die plaatsvindt of plaats heeft gevonden. In een casus komt vaak een probleem of lastige situatie naar voren.

Maak hieronder een casus waarin een gast bij de receptie van een recreatiebedrijf komt.

Verwerk daarin de volgende gegevens:

* Soort bedrijf waar de gast komt.
* Type gast (geslacht, leeftijd, eventuele samenstelling van de groep waarmee hij komt)
* De gast komt een reservering doen, bedenk voor wanneer de gast de reservering wil doen, voor wat voor soort accommodatie (bungalow/kampeerplaats/ligplaats voor de boot) en voor hoeveel personen (leeftijden).
* Bedenk ook een factor dat het gesprek moeilijker kan maken (taal, volume, kwade gast, onduidelijke gast, chaotische gast)

|  |
| --- |
|  |

Stuur de casus op naar [j.vanwieren@nordwincollege.nl](mailto:j.vanwieren@nordwincollege.nl)