



Braightminds.

VOOR HORECA, B&B EN KLEINE HOTELS

AI voor horeca en gastvrijheid



Meer aandacht voor je gasten.

EDITIE SEPTEMBER 2026

PROEFVERSIE

Inhoud

- 1. De gast ziet één bedrijf, jij ziet twintig losse taken 3
- 2. Van groepsaanvraag naar een volledig gesprek 4
- 3. Gastinformatie die overeenkomt met de werkelijkheid 5

Dit is de proefversie. De volledige editie bevat alle hoofdstukken, opdrachten en werkbladen.

1. De gast ziet één bedrijf, jij ziet twintig losse taken

De telefoon gaat tijdens de voorbereiding. Er komt een groepsaanvraag binnen, een gast vraagt naar allergenen en iemand wil weten of laat inchecken mogelijk is. Je wilt behulpzaam zijn, maar een vriendelijke reactie mag geen tafel, kamer of maaltijd beloven die je niet kunt leveren.

Deze gids is voor kleine restaurants, B&B's, hotels en gastvrijheidsbedrijven. Je oefent met vijf toepassingen: groepsaanvragen, gastinformatie, allergenenvragen doorzetten, dienstoverdracht en reviews gebruiken. De voorbeelden zijn fictief en geven geen garantie op tijdwinst of omzet.

Je hebt een tekstassistent, een actuele informatiekaart en een leeg aanvraagformat nodig. Oefen eerst zonder echte gasten. Al krijgt in deze oefeningen geen toegang tot reserveringen, betalingen of personeelsdossiers.

Maak een kleine informatiekaart

Noteer openingstijden, contactroute, bevestigde faciliteiten en wie uitzonderingen beoordeelt. Zet datum en eigenaar erbij. Beschikbaarheid, prijzen en dieetmogelijkheden kunnen veranderen; een oude menukaart is geen actuele bron voor een toezegging.

2. Van groepsaanvraag naar een volledig gesprek

Binnengekomen bericht

We willen met ongeveer achttien mensen komen eten, ergens eind november. Liefst een aparte ruimte. Eén persoon eet glutenvrij en er zijn twee kinderen. Kunnen jullie een leuke all-in prijs maken?

Je weet nog geen datum, tijd, leeftijd van de kinderen, gewenste duur of exacte wensen. “Glutenvrij” vraagt zorgvuldige navraag via jullie bestaande proces. De zaal is niet automatisch beschikbaar.

Maak een interne intake met genoemde wensen en ontbrekende informatie. Geef maximaal vijf gerichte vervolgvragen. Bevestig geen ruimte, prijs, beschikbaarheid of dieetmogelijkheid. Zet de voedingsvraag apart voor beoordeling door de verantwoordelijke medewerker. Schrijf een warm, kort antwoordconcept.

Een bruikbaar antwoord vraagt naar datum en tijd, definitief aantal, gewenste opzet en een contactmoment voor de voedingsvraag. Het zegt niet: “Dat regelen we allemaal voor je.” Juist die alledaagse zin kan meer beloven dan bedoeld.

Controleer vóór versturen

De medewerker kijkt in het echte reserveringssysteem en beoordeelt wat besproken kan worden. Een voorstel blijft een voorstel tot de afspraken zijn bevestigd. Meet hoeveel berichten nodig zijn om een aanvraag compleet te krijgen en hoeveel onduidelijkheid later ontstaat.

3. Gastinformatie die overeenkomt met de werkelijkheid

Een B&B heeft een informatieblad: inchecken op afspraak tussen 16.00 en 19.00 uur, ontbijt vooraf reserveren, fietsberging aanwezig. Er staat niets over laadpunten, huisdieren of nachtelijke aankomst. Een gast vraagt: "Kunnen we om 23.00 uur binnen en onze elektrische fietsen opladen?"

Beantwoord alleen vanuit het informatieblad. Scheid bevestigde faciliteiten van ontbrekende informatie. Geef voor onbekende mogelijkheden geen ja of nee namens de eigenaar. Maak een concept waarin de vraag naar laat inchecken en opladen naar de eigenaar gaat.

Een goed concept noemt het gewone aankomstvenster en zegt dat de afwijkende aankomst en laadmogelijkheid eerst moeten worden afgestemd. Een fietsberging is niet automatisch een veilige of toegestane laadruimte. De assistent mag ook geen toegangscode of procedure bedenken.

Houd vertalingen eenvoudig

Je kunt de goedgekeurde gastinformatie laten vertalen. Controleer namen, tijden, huisregels en nuances. “Op afspraak” mag niet verdwijnen. Laat belangrijke veiligheids- of toegangsaanwijzingen inhoudelijk beoordelen door iemand die de taal voldoende beheerst. Gebruik geen AI-vertaling als excuus om een onduidelijke oorspronkelijke instructie te laten staan.