

Stagiaires van nu, dienstverleners voor de toekomst

Zoals vaker gesteld, is het van groot belang dat er in onze branche nauwe verbindingen zijn tussen het onderwijs en de praktijk. Dit draagt bij aan een goede instroom vanuit het vakonderwijs. Eén van de dingen die we daarvoor moeten doen, is zorgen voor voldoende stageplaatsen op elk niveau.

We moeten stagiaires in de praktijksituatie optimaal begeleiden en ze kennis laten maken met alle facetten die ze bijvoorbeeld op een reisbureau of bij een touroperator tegen komen. Mede door de vaak lange stageperiode kun je daar als stagebedrijf veel aandacht aan geven.

Bij mij kwam het regelmatig voor dat de stagiaire na haar stage een definitieve werkplek kreeg

aangeboden. Ik herinner mij nog goed dat ik in mijn periode op het reisbureau een stagiaire binnen zag komen die uiteindelijk winkelmanager werd.

Mijn tip aan bedrijven die stageplaatsen bieden: zorg ervoor dat je goed contact onderhoudt met de stagebegeleider vanuit de opleiding. Dan kun je waar nodig bij sturen en zorg je er voor dat iedere stagiaire op de juiste plaats terecht komt. Zo werken we er samen aan om de stagiaires van nu uit te laten groeien tot excellente commerciële dienstverleners in de reisbranche.

Cor van Eijden, directeur Globe Reisburo



Cor van Eijden

'Bij Topic Travel werd ik direct opgenomen in het team'

Daisy Vermeulen (19) liep stage bij Topic Travel. Ze gaf het bedrijf op als 'Leerbedrijf van het Jaar'. Tijdens de Vakdag van de Vakantiebeurs werd de prijs uitgereikt door Kenwerk aan winnaar Topic Travel die zich in 2011 Leerbedrijf van het Jaar mag noemen.

Daisy volgt aan het ROC Mondriaan in Den Haag de opleiding Commercieel medewerker Reizen, niveau 4. Op school leert ze vooral hoe ze klanten aan de balie te woord moet staan: 'Ik wilde graag weten hoe telefonisch contact met klanten verloopt'. Haar begeleider op school informeerde Daisy over Topic Travel: 'Via internet verdiepte ik mij in het bedrijf en het sprak me aan omdat ze één bepaald product aanbieden en alles via de telefoon gaat, precies wat ik wilde. Uiteindelijk heb ik hier van mei tot eind september 2010 stage gelopen en er daarna nog een maand vakantie-werk gedaan.'

Tijd voor begeleiding

'Bij Topic Travel volgde ik mijn eerste stage. Bij de start ervan was ik best zenuwachtig maar bij binnenkomst voelde ik mij erg welkom en werd ik direct

Daisy Vermeulen



opgenomen in het team.' Waarom gaf ze Topic Travel op als leerbedrijf van het jaar? 'Het bedrijf heeft een goed inwerkprogramma en de medewerkers nemen echt de tijd voor de begeleiding van stagiaires. Ze blijven net zo lang over je schouder meekijken tot het goed gaat,' legt ze uit. Daisy voegt eraan toe dat ze altijd met vragen bij haar collega's terecht kon: 'Ik heb nooit het gevoel gekregen dat ik 'domme' vragen stelde, dat is echt prettig.'

Hoe kijkt ze terug op haar stage en wat heeft ze in haar rugzak meegenomen? 'Mijn stage bij Topic Travel is heel afwisselend geweest. Niet alleen leerde ik klanten telefonisch te woord staan, ik maakte ook kennis met andere aspecten van het vak, zoals facturen en reisbescheiden sturen en klachtenafhandeling.' De belangrijkste vaardigheid die ze tijdens haar stage bij Topic Travel heeft opgedaan is het telefonisch communiceren met klanten en hoe ze hun wensen kan vertalen naar een vakantiewoning. 'Ik wist op een gegeven moment op elke vraag wel een antwoord te geven en dat geeft veel vertrouwen.'

Inzetbaar in hele branche
Teamleider bij Topic Travel

Vakantiehuizen en stagebegeleider Petra van der Brug heeft Daisy enorm zien groeien tijdens haar stage: 'Ze begon bij ons als onzekere stagiaire en is nu in de hele branche inzetbaar als volwaardig verkoopmedewerkster. Daisy heeft snel geleerd om excellente dienstverlening aan onze klanten te bieden en daar draait het om bij Topic Travel Vakantiehuizen. Net als in de rest van de branche uiteraard!'

Teamleider Petra van der Brug:

Wij zijn erg blij met deze onderscheiding. Topic Travel wil een bijdrage leveren aan de professionaliteit en het kwaliteitsniveau van de branche. Wij nemen stagiaires serieus en beschouwen hen als volwaardige medewerkers'



Nieuw gezicht: Caroline



Caroline Molendijk, Manager Onderwijs Projecten Reisbranche, werkt sinds januari 2011 bij Reiswerk. Daarmee nam ze het stokje over van Frank Radstake, die nu Manager Arbeidszaken en Onderwijs bij de ANVR is.

Caroline houdt zich bezig met het ontwikkelen, opzetten en onderhouden van onderwijsprojecten voor de reisbranche en het vakdiploma SEPR. Een voorbeeld hiervan is het oprichten van een BBL-opleiding van een jaar die zich richt op de doorstroom van ervaren reisverkopers naar Manager Verkoop Reizen (Mbo 4). Lees meer over BBL-opleidingen op de volgende pagina.

De rode draad

Haar wortels liggen in de reisbranche, maar de afgelopen jaren heeft ze zowel binnen als buiten de branche een schat aan kennis en ervaring opgebouwd. Het ontwikkelen en begeleiden van medewerkers binnen verschillende organisaties loopt als een rode draad door haar carrière. Optimale inzetbaarheid van mensen waardoor zij in staat zijn werk te krijgen en te behouden (door opleiding en ontwikkeling), ziet Caroline als een belangrijke opdracht binnen haar Reiswerk projecten.

Het belang van stages

'Stages zijn voor studenten de manier om met de dagelijkse praktijk in aanraking te komen. Stagiaires zorgen vaak voor een frisse kijk op het bedrijf en doen ondertussen zelf nieuwe kennis op. Voor bedrijven is het heel belangrijk om vooraf een goed profiel van de stagiaire te hebben. Het komt weleens voor dat een bedrijf uit gaat van een derdejaars student, terwijl het in werkelijkheid gaat om een tweedejaars student. Dat is toch een verschil van een jaar aan studie-ervaring, wat verkeerde verwachtingen schept. Daarom is het heel belangrijk dat het eerste gesprek voor duidelijkheid zorgt. Wat kan de student wel en wat nog niet? Als je dat weet, creëer je een win-win situatie voor student én bedrijf.'

Jamilla Chenouf en Bjørn van de Goor volgen beide een toeristische opleiding op MBO niveau en vertellen hoe zij 'hun' stagebedrijf gevonden hebben.

Bjørn van de Goor (21) zit in zijn derde jaar en liep afgelopen zomer zijn eerste stage bij D-reizen in Den Bosch Arena.

Waarom koos je voor D-reizen?

'Van school uit was het een vereiste om één stage branche-gerelateerd uit te voeren. Ik kende het vakantiereisbureau D-Reizen en had er al eens een reis bij geboekt. Op school kregen we een voorlichting vanuit D-Reizen. Deze was erg duide-



Bjørn van de Goor

lijk en gestructureerd. Uiteindelijk heb ik voor het filiaal in Den Bosch Arena gekozen.'

Wat wilde je tijdens je stage vooral graag leren?
'Voorop stond topografische kennis, wat ligt waar en wat is er te doen. Ik wilde ook graag leren hoe je van A tot Z een reis verkoopt en hoe je commer-

'Ik wilde leren hoe je een commercieel gesprek voert'

cieel gezien zoveel mogelijk uit een gesprek kunt halen. Ik moet zeggen dat de werkzaamheden goed aansloten op wat ik op school heb geleerd. Alleen het reserveringssysteem was helemaal nieuw voor mij.

Wat voegde jij toe aan het bedrijf?

'Ik functioneerde als volledig medewerker aan de balie en ik deed verkoopgespreken. Verder nam ik veel werk uit handen wat betreft de post (het afhandelen van reisbescheiden) en andere administratieve werkzaamheden. Met mij in het team lag de gemiddelde leeftijd ook een stuk lager!'

Jamilla Chenouf (23) loopt stage bij BCD Travel in Eindhoven, een reisbureau voor de zakelijke markt. Ze wist twee jaar geleden al dat ze graag bij een zakenreisorganisatie wil werken. Inmiddels zit ze in haar vierde jaar.

Hoe en waar heb je dit leerbedrijf gevonden?

'De afgelopen twee jaar hebben we op school les gehad in allerlei disciplines en het onderdeel zakenreizen was het enige dat ik echt leuk vond. Toen er op school een oud-stagiair een voorlichting gaf over zijn stage bij een zakenreisorganisatie wist ik het zeker, dat wilde ik ook. Ik heb bij BCD Travel in Eindhoven gesolliciteerd omdat mijn docent heel lovend was over hen. Gelukkig werd ik daar aangenomen.'

Wat leer je allemaal tijdens deze stage?

'Alles is nieuw, vanaf de eerste dag tot nu. Ik werk hier nu vier maanden en leer nog iedere dag nieuwe dingen, mede door de cursussen en de trainingen die ik via BCD Travel allemaal krijg aangeboden. Eén van mijn leerdoelen was het zelfstandig boeken van een reis. Nu ben ik zover dat ik simpele boekingen kan doen.'



Jamilla Chenouf

Hoe draagt deze stage er aan bij om van jou een excellente commerciële dienstverlener te maken?

'Door mij met veel aspecten van het vak kennis te laten maken, me op mijn fouten te wijzen en mij van feedback te voorzien. Ik leer heel veel van de feedback die ik van mijn stagebegeleider krijg.'

'Bij die voorlichting dacht ik: 'dat wil ik ook!'

BBL: Theorie meteen in praktijk gebracht

Wil je graag werken en een opleiding volgen in de reisbranche? Dan biedt de Beroepsbegeleidende Leerweg (BBL) uitkomst. De leerling volgt een opleiding van één of twee dagen in de week en werkt de overige dagen bij een erkend leerbedrijf.

Giovanni Manchia, HR-directeur Benelux van American Express, heeft BBL'ers in dienst. Wat is zijn ervaring met deze medewerkers? 'De BBL-er heeft vaak al werkervaring opgedaan en kiest bewuster voor een nieuwe opleiding. Ze zijn extra gemotiveerd. Omdat BBL'ers helemaal blanco de branche instappen, kosten ze iets meer aandacht en tijd dan de gewone student. Die heeft er immers al een aantal jaar studie op zitten.' Die investering betaalt zich volgens Manchia echter snel uit. 'De verdieping van één dag in de week school en vier dagen werken, zorgt ervoor dat de theorie direct in praktijk wordt gebracht.'

Linda Gerritse (24) en Marco Visman (25) volgen de BBL opleiding Verkoper Reizen niveau 3. Linda realiseerde zich al tijdens haar studie Horeca Management dat de reiswereld haar meer aan het hart ligt. Om niet weer fulltime in de schoolbanken te zitten, schreef Linda zich in voor de BBL opleiding aan het ROC in Leiden. Voorwaarde was dat ze een baan zocht in de



Giovanni Manchia



Marco Visman



Linda Gerritse

branche. Die vond ze bij Globe Reisburo in Heerenveen. 'Ik ben met mijn baan bij Globe echt blanco de reiswereld in gestapt, maar door de combinatie van werken en leren, weet ik mij het vak snel eigen te maken.'

Marco Visman zit in het tweede jaar. Hij werkt vier dagen in de week bij FOX Vakanties, één dag zit hij op school. Momenteel krijgt hij veel les in IATA en dit kan hij op zijn werkplek direct toepassen: 'Het één vult het ander aan. Zo heb ik school wel nodig, maar ik merk dat ik meer leer van de praktijk.' Wat is het grote verschil tussen een stage binnen een opleiding en de manier van leren en werken binnen het BBL traject? Marco: 'Wat je de ene dag op school leert, kun je in de daarop volgende dagen op het werk mee aan de slag.' Linda voegt hieraan toe: 'Ook al zit je nog op school, je hebt wel een vaste baan.'

BBL niveau 4

Dit jaar gaat Reiswerk aan de slag met het oprichten van een BBL-traject niveau vier, waarbij medewerkers in de branche in één jaar opgeleid worden voor een managementfunctie. Dit in samenwerking met het Mbo-onderwijs. Waarom dit belangrijk is voor de branche, vertelt Giovanni Manchia. 'Je ziet dat mensen van een voltijdopleiding vaak geen werkervaring hebben. Die kunnen niet zomaar starten in een managementfunctie, ook al hebben ze daar wel een opleiding voor gevolgd. We merken ook dat de overstap van zittende medewerker naar manager moeilijk is. Die overstap is gemakkelijker als een zittende medewerker opgeleid wordt tot manager door het volgen van een BBL-opleiding op niveau 4. Op die manier stroomt de medewerker door naar een managementfunctie met een aantal jaar studie en werkervaring,' aldus Manchia.

Ook met werkervaring een pittige stage

Anneloes van den Bosch (23) volgde aan Hogeschool InHolland de 4-jarige voltijd opleiding Hoger Toeristisch & Recreatief Onderwijs en is al een tijdje in dienst bij het bedrijf waar ze haar afstudeerstage deed, Egypte.nl. Voor Reiswerk blikt ze terug op haar stageperiode.

Tijdens haar studie kon Anneloes zelf een passend leerbedrijf zoeken, maar de organisatie moest wel aan bepaalde voorwaarden voldoen. Belangrijkste eis was dat het een volwaardige HBO stage was. Voor Anneloes draaide het vooral om het vinden van een goede afstudeeropdracht. Die vond ze bij Egypte.nl, waar ze onderzoek deed naar duurzaam toerisme.

Verwachtingen

Met welk verwachting(en) stapte Anneloes binnen bij Egypte.nl en met welk gevoel ging ze de deur weer uit? 'Ik dacht in eerste instantie dat

het bedrijf formeler en commerciëler zou zijn. Dat het juist een open en informele organisatie was, verraste me.' Wat Anneloes zoal geleerd heeft tijdens haar stage? 'Ik heb geleerd mij te specialiseren in één product en om offertes en reizen op maat te maken. Wat ik ook nog niet eerder had gedaan, is het opstellen van professionele e-mails naar klanten. Ik moest veel oefenen en elke mail werd nagekeken.'

Extra werkervaring

Wat voegde Anneloes nu extra toe in vergelijking met een Mbo-stagiaire? 'Mijn extra werkervaring. Ik had al veel ervaring opgedaan op het gebied van klantcontact. Zo heb ik voor mijn stage-tijd bij diverse callcenters en banken gewerkt. Daarnaast wordt op het HBO gebruik gemaakt van projectonderwijs, waardoor je beter voorbereid bent op werken in teamverband.' Hoewel een tweede stage niet verplicht was, is ze blij dat

ze extra ervaring heeft opgedaan. 'Het was een pittige tijd, maar ik heb er veel aan gehad. Ik wilde graag meer leren en natuurlijk ook mijn kansen op een baan vergroten.'



Anneloes van den Bosch

Hoe werkt het bij ...

In deze rubriek laten we mensen uit de branche aan het woord. Dit keer:

'Wat is het belang van stagiaires binnen jouw bedrijf?'

Kim Emonds, recruiter bij D-reizen:

'Enerzijds vormen zij de kweekvijver voor nieuwe reisadviseurs en managers, kortom; nieuw talent binnen ons bedrijf. Anderzijds is hun kennis wat betreft ontwikkelingen op het gebied van bijvoorbeeld social media van groot belang voor ons. De vernieuwing die constant aanwezig is bij de nieuwe generatie houdt ons up-to-date.'

Inge Jansen, recruiter bij BCD Travel:

'Het belang van stagiaires is groot! Het zijn onze toekomstige werknemers. Vanaf het moment van binnenkomst, worden ze intensief begeleid en opgeleid tot Travel Consultant. BCD Travel richt zich op zakenreizen en de wereld van zakenreizen is een dynamische wereld. Wij zoeken dus stagiaires die houden van een dynamisch stage en niet bang zijn voor een beetje hectiek.'

Elise Janmaat HRM Adviseur bij TUI Nederland:

'TUI Nederland neemt het creëren van stageplaatsen binnen de organisatie en de begeleiding van stagiaires gedurende de stageperiode zeer serieus. De stagiaires kunnen namelijk onze toekomstige collega's worden. Wij zien het daarom als uitdaging stagiaires goed op te leiden, te begeleiden en te motiveren voor het vak.'

Fop Alers, Manager Personeel & Organisatie bij Airtrade:

'It takes two to tango! De stagiaire en Vliegwinkel gaan een vrij korte relatie met elkaar aan waarbij er wederzijds geïnvesteerd wordt. Vaak mondt zo'n relatie uit in een langdurige samenwerking waar beide partijen lang plezier van hebben. Vliegwinkel heeft een stagiairebeleid waarin ook ruimte is voor opleidingen en trainingen.'

Natalie Forkink-van Eijk Personeelsfunctionaris bij Oad:

'Zeer belangrijk, zij zijn onze toekomstige collega's! Zij hebben een frisse kijk op de beleving van het werk, dat houdt ons scherp om als werkgever aantrekkelijk te blijven voor deze doelgroep. Stagiaires worden bij ons gezien als medewerkers, zij worden als volwaardig gezien en zijn daardoor leuke, gemotiveerde collega's.'



Welkom op stagemarkt.nl

Dè website voor een stage of leerbaan voor het beroepsonderwijs vmbo en mbo! Stagemarkt.nl geeft alleen aandacht aan leerbedrijven die officieel erkend zijn. Wil je graag een stagiair in je bedrijf, zorg dan dat je erkend leerbedrijf wordt. Dat kan door je aan te melden via www.kenwerk.nl. Als je al geregistreerd bent als leerbedrijf kun je stages of leerplaatsen aanmelden of wijzigingen doorvoeren via het kenniscentrum Kenwerk. Via Kenwerk wordt je stage-aanbod automatisch geplaatst op Stagemarkt.nl.