mi

#260806

COLLECTIEVE ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR DE REISBRANCHE

1 juli 2026 – 30 juni 2027

gesloten tussen:

a. De ANVR te Leusden als partij ter ene zijde, vertegenwoordigd door;

F. Radstake, directeur A. Kers, voorzitter

…… ……

en

b. CNV te Utrecht, vertegenwoordigd door;

P. Fortuin, bestuurder S. de Bruine, bestuurder

…… ……

c. FNV te Utrecht, vertegenwoordigd door;

M. Gafki, bestuurder.....

Toepassing van de cao

Artikel 1 – Toepasbaarheid cao

1. Voor wie geldt de cao?

De afspraken in deze cao gelden voor werknemers en werkgevers, waarvan de onderneming of een onderdeel van de onderneming voor meer dan 50% van de loonsom het bedrijf van (online) reisorganisator en/of (online) reisagent uitoefent.

2. Voor wie geldt de cao niet?

De afspraken in deze cao gelden niet voor:

a. Ondernemingen of onderdelen van ondernemingen, voor zover daar op 1 januari 1993 een cao van toepassing was
b. Touringcarbedrijven
c. Luchtvaartmaatschappijen
d. Rederijen
e. Spoorwegmaatschappijen
f. Vakantiewerkers

3. Voor wie geldt de cao gedeeltelijk/aangepast?

a. Voor werknemers met een functieniveau hoger dan functiegroep 8, zoals opgenomen in bijlage 1, gelden de bepalingen over de vaststelling van het loon en de arbeidsduur niet.
b. Voor uitzendkrachten, zie artikel 1.4.
c. Voor oproepkrachten, zie artikel 5.
d. Voor reisleiders en reisbegeleiders, zie artikel 16, 27 t/m 29.
e. Voor stagiaires, zie art. 17c

4. Wat zijn specifieke afspraken voor uitzend- en payrollkrachten?

a. De volgende artikelen van deze cao gelden voor uitzendkrachten:

Artikel 7	Arbeidstijden
Artikel 12	Overwerk (toeslag)
Artikel 15	Functie-indeling en beloning
Artikel 17b	Individuele loonsverhoging
Artikel 19	Vakantietoeslag
Artikel 20	Bijzondere uren (toeslag)

b. De (inlenende) werkgever moet zich ervan verzekeren dat de uitzend- of payrollwerkgever op uitzend- en payrollkrachten de arbeidsvoorwaarden toepast, zoals genoemd in dit artikel. Dit doet de werkgever door in de overeenkomst van opdracht met het uitzend- of payrollbureau op te nemen dat de bepalingen, zoals genoemd in dit artikel, worden toegepast. Als het uitzendbureau rechtstreeks of door een avv aan een cao gebonden is die de doorwerking van lid 1 en 2 van dit artikel regelt, dan wordt de werkgever geacht aan zijn verplichting van dit lid te hebben voldaan.

c. De werkgever maakt enkel gebruik van NEN 4400-gecertificeerde uitzendondernemingen uit het register Normering arbeid.

d. Als de werkgever niet voldoet aan zijn verplichtingen, zoals opgenomen in lid 1 en 2 van dit artikel, dan kan de uitzendkracht nakoming van deze bepalingen vorderen bij de werkgever.

e. Werknemers die onder een payroll-constructie werken, hebben recht op dezelfde arbeidsvoorwaarden als werknemers in een gelijke of gelijkwaardige functie met een gewone arbeidsovereenkomst met de werkgever.

5. Afwijking van de cao enkel ter voordeel

De werkgever kan alleen ten voordele van de werknemer afwijken van deze cao. Lonen en arbeidsvoorwaarden die in de onderneming zijn afgesproken die gunstiger zijn dan de bepalingen in deze cao, blijven in stand.

Artikel 2 – Definities

Algemeen: Waar wordt gesproken over werknemer wordt zowel de vrouwelijke als de mannelijke werknemer bedoeld

1. **Werkgever**: iedere natuurlijke of rechtspersoon die één of meer bedrijven exploiteert die voor meer dan 50% van de loonsom het bedrijf van (online) reisorganisator en/of (online) reisagent uitoefent en die één of meer werknemers in dienst heeft.

2. (**Online**) **Reisorganisator**: degene die in de uitoefening van zijn bedrijf op eigen naam al dan niet van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt. Hieronder wordt ook verstaan degene die in Nederland ten behoeve van al dan niet uit Nederland afkomstige reizigers c.q. ten behoeve van niet in Nederland gevestigde reisondernemingen bemiddelt bij de uitvoering van reizen of onderdelen daarvan.

3. **(Online**) **Reisagent**: degene die in de uitoefening van zijn bedrijf bemiddelt bij het tot stand komen van overeenkomsten op het gebied van reizen in de ruimste zin van het woord, waaronder worden begrepen overeenkomsten inzake vervoer, verblijf en pakketreizen.

4. **Werknemer**: degene die met een werkgever een arbeidsovereenkomst is aangegaan in de zin van artikel 7:610 Burgerlijk Wetboek en zijn standplaats in Nederland heeft.

5. **Reisleider**: de werknemer die op basis van een vastgesteld programma op de plek van de reisbestemming groepen reizigers rondleidt of leidt, of onderdelen van een programma verzorgt (sport, excursie, rondleiding, etc.). Nederland is de standplaats van de reisleider als hij doorgaans na het leiden van de reis terugkeert in Nederland. Bij de indeling van de functie (zie artikel 16) zijn de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden leidend.

6. **Reisbegeleider:** De werknemer die op de plek van reisbestemming individuele reizigers en groepen informeert over toeristische mogelijkheden en hen facilitair ondersteunt. De reisbegeleider helpt de reizigers op weg het land zelf te ontdekken. Nederland is de standplaats van de reisbegeleider als hij doorgaans na het begeleiden van de reis terugkeert in Nederland. Bij de indeling van de functie (zie artikel 16) zijn de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden leidend.

7. **Oproepkracht:** degene die met een werkgever een oproepcontract is aangegaan in de zin van Artikel 7:628a lid 9 BW.

8. Brutoloon: het brutoloon in een bepaalde periode exclusief toeslagen, gratificaties en dergelijke, met inachtneming van artikel 16 lid 2 Wet Minimumloon en minimumvakantietoeslag.

9. Nettoloon: het nettoloon in een bepaalde periode inclusief toeslagen, gratificaties en dergelijke.

10. Uurloon: het periodeloon, gedeeld door het aantal uren dat een werknemer in volledige dienst per periode werkzaam is.

11. Seizoenswerk: de functies die als gevolg van klimatologische of natuurlijke omstandigheden gedurende een periode van ten hoogste negen maanden per jaar kunnen worden uitgeoefend (zie bijlage 3 voor een overzicht).

12. Kinderen van werknemers: naast de wettelijke definities over kinderen worden in deze cao ook pleegkinderen, adoptiekinderen en kinderen van meer dan twee ouders bedoeld.

Mijn arbeidsovereenkomst

Artikel 3 - Mijn werk

1. Proeftijd

De proeftijd in een arbeidsovereenkomst is als volgt:

- overeenkomst van zes maanden en korter: geen proeftijd
- overeenkomst langer dan zes maanden tot twee jaar: een maand
- overeenkomst voor onbepaalde tijd: twee maanden

De werkgever zal geen proeftijd overeenkomen als een werknemer voorafgaande aan een dienstverband dezelfde functie heeft uitgeoefend ten behoeve van de werkgever.

2. Opzegtermijn

In afwijking van artikel 7:672, lid 2 en lid 3 van het Burgerlijk Wetboek geldt voor zowel de werkgever, als de werknemer, een opzegtermijn van twee maanden. Van deze termijn kan bij individuele arbeidsovereenkomst worden afgeweken, waarbij de opzegtermijn niet korter kan zijn dan één maand.

3. Einde arbeidsovereenkomst

a. Een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd eindigt:

- door opzegging door de werkgever of werknemer met inachtneming van de opzegtermijn;
- op grond van de overige wettelijke bepalingen.

b. Een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt op de laatste dag van de overeengekomen contractduur.

c. De arbeidsovereenkomst eindigt op dezelfde dag van de maand waarop de werknemer de voor hem geldende AOW-gerechtigde leeftijd bereikt.

Artikel 4 – Ketenbepaling en seizoenswerk

1. Ketenbepaling
Op grond van de wet (artikel 7:668a, lid 1 Burgerlijk Wetboek) ontstaat er een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd indien tussen partijen drie arbeidsovereenkomsten zijn afgesloten en/of als de arbeidsovereenkomsten de 36 maanden overschrijden. De keten van arbeidsovereenkomsten kan alleen worden doorbroken als er een periode tussen zit van ten minste zes maanden.

2. Uitzondering seizoenswerk
Voor seizoenswerk, zoals bepaald in artikel 2 lid 11 van de cao, is de tussenliggende periode van zes maanden verkort naar drie maanden, onder de voorwaarde dat het seizoenskarakter door middel van het voorvoegsel ‘seizoen’ in de schriftelijke arbeidsovereenkomst wordt opgenomen, aangevuld met een verwijzing naar bijlage 3 van de CAO Reisbranche.

Artikel 5 - Oproepkrachten

1. Toepasselijkheid cao
De bepalingen van deze cao zijn op oproepkrachten van toepassing met inachtneming van de volgende leden van dit artikel.

2. Minimaal drie uur per oproep
De werkzaamheden van een oproepkracht zullen plaatsvinden in blokken van ten minste drie uur. De werkgever is alleen gerechtigd de oproepkracht te laten werken in blokken van minder dan drie uur, als de oproepkracht dat uitdrukkelijk wenst.

3. Vakantietoeslag
De werkgever is gerechtigd om, in plaats van het jaarlijks uitkeren van vakantietoeslag, een toeslag te verlenen op het uurloon van 8%.

4. Aantal te werken uren
Het aantal te werken uren wordt in onderling overleg per oproep bepaald.

Artikel 6 - Werken in het buitenland

De opdrachtgever is verplicht om een persoon die is ingeschreven in een Nederlandse gemeente en die anders dan op basis van arbeidsovereenkomst, uitsluitend of in hoofdzaak voor die Nederlandse reisonderneming in het buitenland cliënten van opdrachtgever begeleidt:

a. in geval van arbeidsongeschiktheid de overeengekomen vergoeding voor de arbeid door te betalen gedurende de tijd dat de overeenkomst zou gelden, met een maximum van zes maanden;
b. een verzekeringsuitkering toe te kennen in geval van een ongeval gedurende de overeenkomst, ter hoogte van de kosten van repatriëring naar Nederland én:
    - een eenmalige verzekeringsuitkering van € 4.538,- bij overlijden;
    - een verzekeringsuitkering van € 113.445,- bij blijvende volledige invaliditeit;
c. bij overlijden aan de nabestaanden een overlijdensuitkering toe te kennen, zoals opgenomen in artikel 26 van deze cao.

Mijn tijd

Artikel 7 - Arbeidsduur en werktijden

1. Normale arbeidsduur

Onder normale arbeidsduur wordt verstaan het werk dat wordt verricht gedurende:

- niet meer dan negen uur per dag en
- niet meer dan gemiddeld vijf dagen per week, berekend over een aaneengesloten periode van maximaal 13 weken en naar rato bij een overeengekomen werkweek korter dan vijf dagen.
  Ter verwezenlijking van de vijfdaagse werkweek heeft de werknemer die in een werkweek zes dagen heeft gewerkt, recht op compensatie van deze zesde dag binnen dertien weken. Een aaneengesloten werkperiode kan niet langer duren dan zes dagen. Voor parttimers geldt dit naar rato van hun overeengekomen werkweek.
- niet meer dan gemiddeld 39 uur per week, berekend over een aaneengesloten periode van maximaal 26 weken.

2. Normale werktijden

Normale werktijden zijn maandag tot en met zaterdag tussen 07.00 en 20.00 uur, met een onderbreking van minimaal een half uur pauze.

3. Werken op zon- en feestdagen

Werken op zon- en feestdagen gebeurt in beginsel vrijwillig. Lukt het de werkgever niet om met vrijwilligers de bezetting rond te krijgen, dan kan hij een werknemer op maximaal acht zon- en feestdagen per jaar tot werk verplichten. Dit geldt niet voor werknemers met aantoonbare gewetensbezwaren. Werken op de bovengenoemde acht zon- en feestdagen geldt niet als overwerk. Het wordt in de roosters meegenomen en telt mee voor de gemiddelde werkweek.

4. Begin en einde werktijd

Per onderneming dient het begin en einde van de werktijd nader worden vastgesteld.

Artikel 8 – Verlof

1. Het aantal vakantiedagen bedraagt per jaar:
a. 24 dagen
Per 1 januari 2025: 25 dagen
Per 1 januari 2026: 25 dagen
b. in afwijking van het gestelde onder sub a, bedraagt het aantal vakantiedagen per jaar bij een onafgebroken dienstverband van ten minste 5 volle jaren binnen de reisbranche bij het bereiken in het lopende vakantiejaar van de leeftijd van: 45 jaar: 25 dagen; 50 jaar: 26 dagen; 55 jaar: 27 dagen

Met ingang van 1 januari 2026 is art. 8.1b vervallen. Iedere werknemer ontvangt per 1 januari 2025 25 vakantiedagen per kalenderjaar op fulltime basis. Alle werknemers die nu reeds recht hebben op extra vakantiedagen zoals benoemd in artikel 8.1b, behouden deze rechten en dus het aantal extra dagen zoals van toepassing is op 31 december 2025.

2. Verlofdagen naar evenredigheid

Wanneer de werknemer een deel van het kalenderjaar in dienst is geweest, of in het kalenderjaar of een deel daarvan in deeltijd heeft gewerkt, dan heeft hij naar evenredigheid recht op de in lid 1 genoemde vakantiedagen. Een werknemer die deeltijd werkt, bouwt ook vakantiedagen op over de dagen dat hij meer werkt dan zijn contractuele arbeidsduur, tenzij er sprake is van overwerk.

3. Nadere regeling opnemen vakantie

Het vakantiejaar is gelijk aan een kalenderjaar, tenzij in overleg met de OR of de personeelsvertegenwoordiging een andere periode wordt vastgesteld. De werkgever geeft nadere regelingen voor het opnemen van de vakantie. De werkgever stelt de tijdstippen van aanvang en einde van de vakantie vast na overleg met de werknemer. De door de werkgever vastgestelde aaneengesloten vakantieperiode zal zo veel mogelijk beginnen tussen 30 april en 1 oktober.

4. Aaneengesloten vakantie

Per vakantiejaar heeft de werknemer het recht om ten minste drie weken aaneengesloten vakantie op te nemen. De werkgever heeft het recht om te bepalen, dat een werknemer ten minste twee weken aaneengesloten vakantie per vakantiejaar opneemt.

5. Vervaltermijn vakantiedagen

Wat de vervaltermijn van vakantiedagen betreft, wordt de wettelijke regeling aangehouden.

6. Verplichte vakantiedag
De werkgever heeft het recht om één vakantiedag per jaar als verplichte vakantiedag aan te wijzen.

7. Opnemen vakantie voor een bijzondere feestdag
De werkgever zal zoveel mogelijk tegemoetkomen aan verzoeken van individuele werknemers om een vakantiedag te mogen opnemen op een voor hen bijzondere feestdag (een religieuze feestdag).

Artikel 9 - Vakantiedagen en einde dienstverband

1. Verrekening vakantie bij einde dienstverband
Bij beëindiging van het dienstverband zullen eventuele te veel of te weinig opgenomen vakantiedagen worden verrekend.

2. Opnemen vakantie tijdens de opzegtermijn
Tijdens de opzegtermijn kan de werknemer 50% van zijn nog resterende vakantiedagen opnemen, met een maximum van twee weken. Dit recht kan alleen door de werkgever worden beperkt in geval van gewichtige redenen ter voorkoming van plotselinge personele onderbezetting in de onderneming.

Artikel 10 - Feestdagen

1. Feestdagen
Feestdagen zijn: nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag, Koningsdag, eerste en tweede kerstdag en 5 mei tijdens lustrumjaren.

2. Afwijking op bedrijfsniveau
Op bedrijfsniveau kan een afwijkende regeling worden afgesproken met de OR of de personeelsvertegenwoordiging. Hierbij geldt dat het aantal verlofdagen met behoud van salaris gelijk moet zijn aan het aantal genoemde dagen in lid 1.

3. Afwijking op individueel niveau

De individuele werknemer kan in overleg met de werkgever afspraken maken over een andere invulling van de afspraken rondom feestdagen. Ook hierbij geldt dat het aantal verlofdagen met behoud van salaris gelijk moet zijn aan het aantal genoemde dagen in lid 1.

4. Uitwisseling feestdagen

Werknemers hebben de mogelijkheid om, in overleg met werkgever, per kalenderjaar twee feestdagen flexibel op te nemen. Zij kunnen twee feestdagen omruilen voor een willekeurige andere werkdag dat kalenderjaar, waarbij het aantal feest- en vakantiedagen zoals bepaald in artikel 8.1a (vakantiedagen) en 10.1 (verlofdagen) hetzelfde blijft. De bijzondere urentoeslag conform artikel 20 geldt uitsluitend op de erkende feestdagen in artikel 10.1.

Artikel 11 – Bijzonder verlof

1. In geval van verzuim anders dan zoals bedoeld in Artikel 629 Boek 7 Titel 10 van het Burgerlijk Wetboek, wordt het loon niet doorbetaald, behalve in de hierna te noemen bijzondere omstandigheden gedurende de daarbij vermelde tijd, mits de werknemer dit tijdig aan de werkgever heeft medegedeeld voor zover dat mogelijk was. Het buitengewoon verlof wordt alleen toegekend op de dag zelf en indien de gebeurtenis daadwerkelijk wordt bijgewoond (voor zover relevant).

Het buitengewoon verlof bedraagt:
a. bij huwelijk, 2 dagen;
b. bij huwelijk van kind, broer, zuster, zwager, schoonzuster en bij (her)trouwen van een van de ouders of schoonouders, 1 dag;
c. in verband met de bevalling van de echtgenote, de geregistreerde partner of persoon met wie de werknemer ongehuwd samenwoont of degene van wie de werknemer het kind erkent, inclusief het wettelijk recht op kraamverlof ingevolge artikel 4:2 Wet arbeid en zorg, 1 maal de arbeidsduur per week;
d. bij 25-, 40- en 50-jarig huwelijksjubileum van de werknemer, diens kinderen, (groot)ouders, mits tenminste 1 week tevoren kenbaar gemaakt, 1 dag;
e. bij 25- en 40- jarig dienstjubileum, 1 dag;
f. bij overlijden van de echtgeno(o)t(e) of van inwonend kind, vanaf de dag van overlijden tot en met de dag van begrafenis/ crematie;

g. bij overlijden van een van de ouders of een uitwonend kind, 2 dagen;
h. bij overlijden van broers, zusters, zwagers, schoonzusters, grootouders, schoonouders, schoonkinderen of kleinkinderen, 1 dag;
i. zowel bij opname in als ontslag uit een ziekenhuis van echtgeno(o)t(e) of ongehuwd kind, 1 dag;
j. bij elke verhuizing per keer 1 dag, doch nooit meer dan in totaal 2 dagen per 2 jaar;
k. bij vervulling van door de wet/overheid zonder geldelijke vergoeding opgelegde verplichting, die persoonlijk moet worden nagekomen over een redelijke tijd, hoogstens 1 dag.

Onder verzuim als bedoeld in dit artikel wordt verstaan het verzuim van de tijd waarin zou zijn gewerkt, indien niet verzuimd had moeten worden.

2. Waar in dit artikel wordt gesproken van ‘kind’ wordt hieronder ook verstaan stief-, adoptie- en pleegkind: kinderen van meer dan twee ouders. Waar in dit artikel wordt gesproken van ‘echtgeno(o)t(e)’ of ‘huwelijk’ wordt hieronder ook verstaan geregistreerd partner(schap).

3. Bij het ontbreken van een echtgeno(o)t(e) kan op verzoek van de werknemer daarmee gelijk worden gesteld de partner waarmee betrokkene samenwoont, op voorwaarde dat de werknemer dit voorafgaande aan de onder lid 1 genoemde gebeurtenissen kenbaar heeft gemaakt bij de werkgever.

4. Ouders met *niet-traditionele* gezinnen, zogenaamde Regenbooggezinnen, die een baby krijgen via een draagmoeder of adoptie hebben recht op vier weken geboorteverof, naast het wettelijke verlof. Centraal moet hierin staan de duurzame relatie tussen ouder en kind, ongeacht woonsituatie, leeftijd of biologische relatie.

5. Ouderschapsverlof: volgens de Wet arbeid en zorg (WAZO) hebben beide ouders recht op 26 weken (26 keer het aantal uren dat er per week gewerkt wordt) ouderschapsverlof op te nemen binnen 8 jaar na de geboorte. Van deze 26 weken zijn 9 weken betaald ouderschapsverlof in het eerste jaar na de bevalling of adoptie met een UWV-uitkering van 70% van het maximum dagloon. Overige weken zijn onbetaald ouderschapsverlof.

6. Geboorteverlof: geboorteverlof is het recht op verlof vlak na de bevalling van de partner. Partners kunnen één werkweek flexibel geboorteverlof opnemen binnen vier weken na de geboorte of adoptie met behoud van 100% van het loon. Daarnaast kan er aanvullend vijf weken geboorteverlof opgenomen worden. Dit extra verlof kan worden aangevraagd bij de UWV met behoud van 70% van het maximum dagloon.

Artikel 12 – Overwerk

1. Wie heeft recht op overwerk
Werknemers met een functie in functiegroep 2 tot en met 5 (zie bijlage 1), hebben recht op een overwerkvergoeding.

2. Wanneer is er sprake van overwerk
Van overwerk is alleen sprake als dat plaatsvindt in opdracht van de werkgever en als de normale arbeidsduur, zoals opgenomen in artikel 7 lid 1, wordt overschreden.
De werkgever zal zich inspannen om te voorkomen dat het gemiddelde van 39 uur, berekend over 26 aaneensluitende weken, wordt overschreden.

3. Compensatie in tijd
De werknemer die berekend over een periode van 26 weken gemiddeld meer dan 39 uur heeft gewerkt, heeft het recht om deze extra gewerkte uren in overleg met de werkgever op te nemen in halve en/of hele dagen.
De werkgever kan in overleg met de OR of personeelsvertegenwoordiging afwijken van de periode van 26 weken.

4. Overwerktoeslag
Bij overwerk geldt een toeslag op het normale uurloon van 25%. De overwerktoeslag kan bovenop de toeslag voor bijzondere uren, zoals bedoeld in artikel 20 lid 1, komen.

5. Keuze voor vergoeding in tijd en/of geld
Per bedrijfsonderdeel of afdeling wordt door de werkgever vastgesteld of overwerk wordt vergoed in tijd of geld, of een combinatie hiervan.
Als overwerk wordt vergoed in tijd, dan zal de werkgever na overleg met de werknemer vaststellen wanneer deze tijd kan worden opgenomen.

6. Maximaal aantal uren per week
Werknemers met een functie in functiegroep 2 tot en met 8 (zie bijlage 1), zijn verplicht tot overwerk als de werkgever dit vraagt. Zij kunnen door de werkgever echter niet worden verplicht om meer te werken dan 47 uur per week. Voor de functies reisleider en reisbegeleider bedraagt het maximaal aantal verplicht te werken uren per week 56. Voor jongeren onder de 18 jaar geldt een maximum van 45 uren per week conform art. 5:7 ATW.

Mijn ontwikkeling en inzetbaarheid

Artikel 13 - Ontwikkeling

1. Ontwikkeling

Werkgever en werknemer zullen jaarlijks overleggen over ontwikkeling, loopbaanbeleid, (duurzame) inzetbaarheid en te volgen training en opleiding die van belang zijn voor de uitoefening van de functie of verdere loopbaanontwikkeling. Afspraken die uit dit overleg voortkomen, worden vastgelegd in een Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP). Tijdens dit jaarlijkse overleg zal met de werknemer die een verkoopfunctie heeft ten aanzien van vakantiereizen, overleg worden gevoerd over het volgen van een studiereis en zullen de gemaakte afspraken worden opgenomen in het POP.

2. Studiekosten

De werkgever betaalt de kosten voor branche- of functiegerichte opleidingen op verzoek van de werkgever, met inachtneming van de Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden (artikel 7:611a, lid 1, BW), zoals deze gelden per 1 augustus 2022. Kosten die hieronder vallen zijn lesgelden, examengelden, reis- en verblijfkosten en voorgeschreven opleidingsmaterialen.

3. Studieverlof

De werknemer krijgt in overleg met de werkgever 100% studieverlof met behoud van salaris voor functiegerichte opleidingen als deze onder werktijd plaatsvinden.

4. Studiereizen

1. Een studiereis is een reis die de werknemer op verzoek of in opdracht van de werkgever maakt. De werknemer heeft recht op een vergoeding van de kosten van het vervoer, de maaltijden en de overnachting(en).
2. De werkgever zal alleen die uren betalen (zonder overwerkvergoeding) die de werknemer zou hebben gewerkt als hij geen studiereis zou hebben gemaakt.
3. Na afloop van de reis geldt een minimale dagelijkse rust van 11 uur voordat de werknemer weer aan het werk gaat

Artikel 14 - Stichting Reiswerk

Stichting Reiswerk ondersteunt werknemers in de reisbranche in hun ontwikkeling. Via www.reiswerk.nl krijgen werknemers toegang tot een online leerplatform met trainingen en andere tools die de ontwikkeling ondersteunen. De stichting komt voort uit de CAO voor de Reisbranche inzake Sociaal Fonds (cao nr. 3810).

Mijn Inkomen

Artikel 15. Functie-indeling en beloning algemeen

1. Op basis van de werkzaamheden die de werknemer uitvoert, wordt de werknemer ingedeeld in een functiegroep. De functiegroepen en de bepalingen over de daarbij behorende lonen zijn opgenomen in bijlagen 1 en 2 van de cao.

2. De werkgever betaalt het loon, al dan niet in de vorm van een voorschot, aan het einde van elke betalingsperiode.

Artikel 16. Functie-indeling en beloning reisleider en reisbegeleider

Basis voor de indeling vormen de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd. De functies reisleider en reisbegeleider worden ingedeeld in de functiegroep 6. De functiegroep en de bepalingen over de daarbij behorende lonen zijn opgenomen in bijlage 2a.

Artikel 17a – collectieve loonsverhoging

Werknemers die een functie uitoefenen die is ingedeeld in één van de functiegroepen 2 tot en met 8 of functiegroep A, zoals opgenomen in bijlage 1, hebben recht op een collectieve loonsverhoging over het bruto maandloon van 3 procent*. De collectieve loonsverhoging wordt berekend over het bruto maandloon tot ten hoogste het voor de werknemer geldende schaalmaximum. Indien het bruto maandloon van de werknemer hoger is dan het voor werknemer geldende schaalmaximum wordt de loonsverhoging uitsluitend berekend over dat schaalmaximum. Per 1 september 2026 worden eveneens de minima en maxima van de schalen met 3% verhoogd.

In aanvulling op de bovenstaande collectieve loonsverhoging worden de minima en maxima van de schalen per 1 januari 2027 verhoogd met 1,5%. De loontabellen bij verschillende ingangsdata zijn te vinden in bijlage 2.
Reisleiders en Reisbegeleiding (loongroep A) krijgt dezelfde minima en maxima van de schaal zoals behorende bij groep 6. Voor reisleiding / reisbegeleiding gelden uurlonen zoals opgenomen in bijlage 2a.

Artikel 17b - Individuele loonsverhoging

De werkgever zal elk kalenderjaar in dezelfde periode een individuele loonsverhoging toekennen volgens het volgende systeem:

1. De werkgever zal met iedere werknemer in de salarisgroepen 2 t/m 8 die een lager salaris ontvangt dan het voor hem geldende schaalmaximum (zie bijlage 2) en zes maanden of langer in dienst is, een beoordelingsgesprek houden.

2. Afhankelijk van het resultaat van het beoordelingsgesprek ontvangt de werknemer een loonsverhoging van ten minste 1% bij een beoordelingsresultaat van goed of hoger en van 0% bij een beoordelingsresultaat van matig of lager. Indien het beoordelingsgesprek in een kalenderjaar geen doorgang vindt, doordat de werkgever geen aantoonbaar initiatief daartoe neemt, dan wordt het beoordelingsresultaat – enkel ten behoeve van de uitvoering van dit artikel – beschouwd zijnde goed of hoger.

3. De toe te kennen individuele loonsverhoging wordt berekend over het feitelijke salaris dat de werknemer ontvangt tot ten hoogste het voor hem geldende schaalmaximum (zie bijlage 2). Indien de werknemer het voor hem geldende schaalmaximum heeft bereikt, heeft hij derhalve op basis van dit artikel geen recht op een loonsverhoging.

Artikel 17c – Stagevergoeding

Stagiaires van mbo, hbo en wo-opleidingen ontvangen een minimale stagevergoeding van € 410,00 bruto per kalendermaand.

Artikel 18 - Keuzemogelijkheden in arbeidsvoorwaarden

De werknemer heeft het recht om loon en bovenwettelijke vakantiedagen in te zetten voor bestaande, per onderneming nader in te vullen, belastingvrije faciliteiten.

Artikel 19 - Vakantietoeslag

De vakantietoeslag bedraagt 8% van het brutoloon. De uitbetaling vindt plaats uiterlijk in de maand mei. De toeslag wordt berekend over de daaraan voorafgaande periode mei tot en met april, met inachtneming van artikel 16 lid 2 Wet Minimumloon en minimumvakantietoeslag. Voor werknemers die nog geen vol jaar in dienst zijn, wordt de vakantietoeslag naar evenredigheid berekend.

Artikel 20 - Toeslag bijzondere uren

1. Werknemers met een functie in functiegroep 2 tot en met 5 (zie bijlage 1), hebben recht op onderstaande toeslag als zij werken op de volgende uren:

Maandag tot en met zaterdag tussen 00.00 en 07.00 uur	:	35%
Maandag tot en met zaterdag tussen 20.00 en 24.00 uur	:	35%
Zondag en feestdagen	:	75%

2. De toeslag voor bijzondere uren:
- kan worden opgeteld bij de overwerktoeslag;
- wordt berekend over het normale uurloon.

Artikel 21 – Bereikbaarheidsdienst

Een bereikbaarheidsdienst is een dienst, waarbij de werknemer buiten de voor hem geldende werktijden voor een vastgestelde periode, bereikbaar en beschikbaar moet zijn voor het verrichten van werkzaamheden. Dit is noodzakekijk om de bedrijfsvoering te garanderen. De werkgever die van bereikbaarheidsdiensten gebruikmaakt, moet hiervoor in overleg met de OR of de personeelsvertegenwoordiging een reglement opstellen. De werknemer ontvangt de volgende vergoeding voor een bereikbaarheidsdienst:

Per 1 september 2026
- Voor een dienst die op een ingeroosterde werkdag valt (of op een dag die volgens een vast patroon als werkdag geldt): € 1,- bruto per uur.
- Voor een dienst die deels of geheel valt op een niet-ingeroosterde werkdag (of op een dag die volgens een vast patroon niet als werkdag geldt): € 2,34 bruto per uur.

Artikel 22 – Minimumregeling woon-werkverkeer

Werknemers ontvangen een vergoeding voor woon-werkverkeer. De werkgever maakt in samenspraak met de personeelsvertegenwoordiging of medezeggenschapsraad een modelbeleid voor de onderneming. De personeelsvertegenwoordiging of medezeggenschapsraad moet hebben ingestemd met deze regeling. Indien er geen ondernemingsregeling is afgesproken, dan geldt onderstaande minimumregeling voor reiskosten woon-werkverkeer:

- De minimale vergoeding voor reizen met de auto is € 0,10 per kilometer, vanaf 10 kilometer enkele reis tot een maximum van 50 kilometer enkele reis.
- Voor alle andere niet gemotoriseerde voertuigen en verplaatsing te voet geldt een minimum vergoeding van € 0,15 per kilometer, vanaf 1 kilometer enkele reis. Met ingang van 1 september 2026 bedraagt deze vergoeding minimaal €0,23 per kilometer.
- Voor reizen met het openbaar vervoer geldt een 100% vergoeding van de gemaakte kosten. Voor reizen per trein geldt een 100% vergoeding alleen voor reizen in de 2de klasse.

Artikel 23 – Thuiswerkvergoeding

Werknemers ontvangen een thuiswerkvergoeding:

- De thuiswerkvergoeding bedraagt minimaal € 2,00 per effectief thuisgewerkte dag.
- De werkgever mag in plaats van de thuiswerkvergoeding per dag er ook voor kiezen om een internetvergoeding te bieden van minstens € 20,00 per maand. Werkgever moet dit fiscaal zelf afstemmen met de Belastingdienst.
- Werkgever en werknemer maken zelf verdere afspraken over het thuiswerkbeleid. In dit beleid worden onder meer afspraken gemaakt over welke dagen er thuisgewerkt mag worden, arbo-aspecten van het thuiswerken en evaluatie van het thuiswerken.

Mijn voorzieningen en pensioen

Artikel 24 - Ziekte en arbeidsongeschiktheid

1. Melding ziekte

De werknemer die door ziekte of arbeidsongeschiktheid niet kan werken, meldt dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk voor het begin van zijn werktijd aan zijn werkgever.

2. Loondoorbetaling

De werknemer die arbeidsongeschiktheid is, ontvangt naast de wettelijke loondoorbetaling van 70% voor een periode van 104 weken, de eerste 52 weken een aanvulling van 30% van het loon dat hij zou hebben ontvangen als hij arbeidsgeschikt zou zijn geweest.

Vanaf 1 januari 2027 gelden nieuwe percentages voor loondoorbetaling bij arbeidsongeschiktheid. De werknemer die arbeidsongeschiktheid is, ontvangt naast de wettelijke loondoorbetaling van 70% voor een periode van maximaal 104 weken een aanvulling en wel:

- • Week 1 tot en met week 26; een aanvulling van 30% van het loon dat werknemer zou hebben ontvangen als werknemer arbeidsgeschikt zou zijn geweest;
- • Week 27 tot en met week 52; een aanvulling van 20% van het loon dat werknemer zou hebben ontvangen als werknemer arbeidsgeschikt zou zijn geweest;
- • Week 53 tot en met week 78; een aanvulling van 10% van het loon dat werknemer zou hebben ontvangen als werknemer arbeidsgeschikt zou zijn geweest
- • Week 79 tot en met week 104; geen aanvulling van het loon dat hij/zij zou hebben ontvangen als hij/zij arbeidsgeschikt zou zijn geweest.

De werkgever mag geen wachtdagen hanteren.
De loondoorbetalingsverplichting eindigt in elk geval als de arbeidsovereenkomst tussen werkgever en werknemer eindigt.

Overgangsregeling: voor werknemers die al arbeidsongeschikt zijn, geldt dat bovenstaande nieuwe percentages vanaf 1 januari 2027 van toepassing zijn voor werknemers die op 1 januari 2027 niet langer dan 26 weken arbeidsongeschikt zijn. Voor werknemers die langer 26 weken arbeidsongeschikt zijn, blijven de oude percentages onverkort gelden.

3. Geen of gedeeltelijke loondoorbetaling

De werkgever heeft de mogelijkheid om de loondoorbetaling en aanvulling bij arbeidsongeschiktheid niet uit te betalen als de werknemer door opzet arbeidsongeschikt is geworden. Ook kan hij de loondoorbetaling en aanvulling niet betalen tijdens de periode dat de werknemer zijn genezing heeft belemmerd of vertraagd of zonder deugdelijke reden geen passend werk verricht.
De werkgever kan de loondoorbetaling uitstellen en de aanvulling niet uitbetalen als de werknemer zich niet houdt aan de voor hem geldende regels en aanwijzingen bij ziekte, waaronder controlevoorschriften. Daarnaast kan de werkgever de aanvulling niet uitbetalen tijdens de periode dat de werknemer weigert mee te werken aan een door de werkgever gevraagde second opinion van het UWV, of misbruik maakt van de voorziening.

4. Vordering tot schadevergoeding bij een derde

Als de werkgever ten aanzien van de arbeidsongeschiktheid van de werknemer tegen een of meer derden een vordering tot schadevergoeding heeft, zal de werknemer de daarvoor benodigde informatie geven. Als de werknemer dit weigert, heeft hij geen recht op de in lid 2 genoemde aanvulling.

5. Second opinion

Als er een second opinion wordt gevraagd ten aanzien van de arbeidsongeschiktheid van de werknemer, dan zal de werkgever in afwachting van de uitspraak van het UWV aansluitend op de eerste 26 weken van arbeidsongeschiktheid maximaal één maand het loon aanvullen tot 100% van het loon dat de werknemer zou hebben ontvangen als hij arbeidsgeschikt zou zijn geweest. Op de tweede 26 weken van arbeidsongeschikheid wordt het loon maximaal maand aangevuld tot 90% van het loon, dat de werknemer zou hebben ontvangen als hij arbeidsongeschikt zou zijn geweest.

6. Herplaatsing

Als een werknemer arbeidsongeschikt is voor zijn eigen functie, zal de werkgever zich in de eerste plaats richten op herplaatsing binnen de onderneming van de werkgever.

Artikel 25 – Pensioen

Sinds 1 januari 2021 wordt het pensioen geregeld door pensioenfonds PGB. Het reglement van die regeling is te downloaden via www.pensioenfondspgb.nl.

Artikel 26 - Overlijdensuitkering

Bij overlijden van de werknemer wordt het resterende maandsalaris plus twee extra maandsalarissen uitbetaald aan de nabestaanden, zoals gedefinieerd in artikel 7:674 BW.

Reisleider - Reisbegeleider

De bepalingen van dit hoofdstuk zijn op de werknemers die de functies reisleider en reisbeleider uitoefenen van toepassing.

Artikel 27 - Arbeidsduur

1. Er geldt de volgende gemiddelde arbeidsduur per (reis)dag:
   - Reisleider : 8 uur
   - Reisbegeleider : 8 uur (tenzij door werkgever aantoonbaar gemaakt kan worden dat er gemiddeld minder wordt gewerkt)

2. De genoemde arbeidsduur geldt als contractuele ondergrens.

3. Voor de functie Reisleider geldt dat de voorbereiding en (administratieve) afhandeling van de reis is meegenomen in de gemiddelde arbeidsduur van 8 uur per dag. Hierbij is ervan uit gegaan dat de tijd hiervoor ongeveer 1 uur van de arbeidsduur per dag bedraagt. Als deze norm wordt overschreden, geldt dat de extra benodigde tijd zal worden vergoed.

4. Indien de overeengekomen arbeidstijd – met in achtneming van de genoemde contractuele ondergrens – als gevolg van onvoorziene omstandigheden wordt overschreden, zal deze overschrijding door de werkgever worden uitbetaald. Hierbij geldt als voorwaarde dat de werkgever zo snel als mogelijk op de hoogte wordt gesteld van de onvoorziene omstandigheid.

Artikel 28 - Overblijfvergoeding

Als de reisleider op verzoek van de werkgever tussen twee programma’s op de bestemmingslocatie blijft, dan zal de werkgever de kosten van dit verblijf vergoeden. Hierbij geldt dat deze vergoeding wordt gebaseerd op de ‘cost of living’ van de bestemmingslocatie.

Artikel 29 - Annuleren reis door opdrachtgever

Indien de reis door de opdrachtgever wordt geannuleerd vanwege onvoldoende belangstelling, dan gelden de volgende bepalingen:

1. Voor reisleiders en reisbegeleiders met een vast contract geldt dat de uitbetaling plaatsvindt conform de overeengekomen arbeidsovereenkomst.

2. Voor reisleiders en reisbegeleiders met een oproepcontract geldt dat de opdracht tot 4 dagen voor ingang van de opdracht kan worden opgezegd, zonder dat dit leidt tot uitbetaling. Opzegging binnen de termijn van 4 dagen verplicht de opdrachtgever tot uitbetaling van de overeengekomen werkzaamheden.

3. Indien een reis vanwege onvoorziene omstandigheden moet worden afgezegd, zal er tussen de werkgever en de reisleider en/of reisbegeleiders overleg plaatsvinden.

Afspraken tussen cao-partijen

Artikel 30 - Verplichtingen van de werkgever

1. De werkgever stelt een digitaal exemplaar van de cao beschikbaar aan huidige en nieuwe werknemers.

2. De werkgever bevordert gelijke kansen op werk en in de organisatie voor alle werknemers, zonder dat dit strijdig is met de objectieve eisen van de functie.

3. De werkgever probeert ongewenste intimiteiten zo veel mogelijk te voorkomen. Mocht dit zich toch voordoen, dan treedt de werkgever op tegen de pleger.

4. De werkgever zal de privacy van de werknemers zo veel mogelijk beschermen.

5. De werkgever geeft op verzoek relevante informatie aan uitvoerende organen die in het kader van deze cao worden ingesteld of taken krijgen, waaronder Stichting Reiswerk.

6. Los van de wettelijke regels ten aanzien van een concurrentiebeding, zal de werkgever geen concurrentiebeding overeenkomen met een werknemer met een functie in functiegroep 2 tot en met 5 (bijlage 1). Wel kan de werkgever met een werknemer met een functie in functiegroep 4 of 5 een concurrentiebeding overeenkomen met betrekking tot het exploiteren van een eigen onderneming met als werkingsgebied een straal van tien kilometer rondom de plaats waar de werknemer gewoonlijk zijn arbeid verricht. Het concurrentiebeding is alleen van toepassing bij een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.

7. De werkgever zal de persoon die anders dan op basis van een arbeidsovereenkomst, uitsluitend of in belangrijke mate voor de werkgever in het buitenland werkzaamheden verricht, informeren over de verhouding tot de Nederlandse sociale wetgeving.

Artikel 31- Verplichtingen werknemer

1. De werknemer zal tijdens of na afloop van zijn arbeidsovereenkomst geen informatie buiten de onderneming brengen, waarvan mag worden aangenomen dat deze informatie een vertrouwelijk karakter heeft.

2. De werknemer onthoudt zich van ongewenste intimiteiten en discriminerend gedrag.

3. De werknemer aanvaardt geen bijbaan bij een andere werkgever zonder toestemming van zijn werkgever. Als de werknemer in deeltijd werkt, zal de werkgever toestemming verlenen, tenzij dit de belangen van de werkgever ernstig schaadt. De werkgever zal dit schriftelijk bevestigen. Met inachtneming van de richtlijnen zoals opgenomen in de Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden zoals deze gelden per 1 augustus 2022, waarbij geen verbod op nevenwerkzaamheden mag worden gegeven tenzij er sprake is van een rechtvaardigingsgrond.

4. De werknemer zal zo lang hij in dienst is bij de werkgever, niet zelfstandig werkzaamheden uitvoeren die betrekking hebben op het organiseren en verkopen van reizen.

Artikel 32 - Vakbondsfaciliteiten

1. De werknemer die kaderlid is van een vakbond heeft recht op maximaal zes dagdelen betaald verlof voor het bijwonen van door de vakbond georganiseerde vormings- en scholingsbijeenkomsten en statutair of reglementair voorgeschreven bijeenkomsten. Dit verlof zal de werknemer minimaal één maand van tevoren schriftelijk aanvragen bij de directie en/of de verantwoordelijk manager.

2. De werknemer kan in redelijke mate in incidentele gevallen op individuele basis contact opnemen met vakbonden door gebruik te maken van de communicatiemiddelen van de werkgever.

3. Binnen de geldende wet- en regelgeving kan de werkgever de door de werknemer te betalen vakbondscontributie op een fiscaal gunstige wijze verrekenen.

Artikel 33- Uitleg van de cao

1. Een verschil van mening over de uitleg en toepassing van de bepalingen in deze cao zal, op verzoek van beide partijen zonder opgelegde verplichting, worden beslecht door een bindend advies van de Vaste Commissie, bestaande uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties.

2. Het secretariaat van de Vaste Commissie wordt gevoerd door de ANVR (cao@anvr.nl).

Artikel 34 - Sectoroverleg

Cao partijen spreken af tenminste elk kwartaal overleg te voeren over de algemene ontwikkelingen in de reisbranche en de daarmee samenhangende gevolgen voor de werkgelegenheid.

Artikel 35 – Duur en opzegging van de overeenkomst

1. Deze cao geldt van 1 juli 2026 tot en met 30 juni 2027.

2. Deze cao eindigt van rechtswege op 30 juni 2027 zonder dat voorafgaande opzegging is vereist.

Protocollaire afspraken

Artikel 36 – SER-besluit Fusiegedragsregels

Als er sprake is van een situatie, zoals omschreven in artikel 2, lid 1 van het SER-besluit Fusiegedragsregels 2015, dan zal de werkgever – overeenkomstig dit SER-besluit en artikel 3, lid 2 van dit besluit – voordat over de voorbereiding of totstandkoming van een fusie een openbare mededeling wordt gedaan, de vakbonden hierover informeren en hen in de gelegenheid stellen daarover een oordeel te geven vanuit het gezichtspunt van het werknemersbelang.

Artikel 37 – Wet melding collectief ontslag

Als er sprake is van een situatie, zoals omschreven in artikel 3, lid 1 van de Wet melding collectief ontslag (Wmco), dan meldt de werkgever dit overeenkomstig deze wet schriftelijk ter raadpleging aan de belanghebbende vakbonden. In afwijking van hetgeen wettelijk is bepaald, zal bij 20 of meer gedwongen ontslagen in Nederland, overleg met de vakbonden plaatsvinden.

Artikel 38 – Vast dienstverband/seizoenswerk

Cao partijen stellen een werkgroep in om te onderzoeken op welke wijze vast seizoenswerk ook een vaste baan kan worden, waarbij er rekening gehouden wordt met de uitzonderingspositie van reizen waarbij een verzorgende rol nodig is. Afgesproken wordt om in een werkgroep invulling te geven aan de ambitie om beleid te ontwikkelen omtrent flex- en vaste contracten bij seizoenswerk.

Artikel 39 – Zorgverlof

Cao partijen spreken af om in een werkgroep te kijken hoe invulling kan worden gegeven aan een cao artikel omtrent (mantel)zorgverlof, aanvullend en uitgebreider dan de wettelijke regeling.

Artikel 40 – Hybride werken

Cao partijen spreken af om (via Reiswerk) onderzoek te doen naar hybride werken en hoe hier binnen de arbeidsvoorwaarden cao invulling aan kan worden gegeven voor de reisbranche.

Artikel 41 – Projectmatig werk vakbonden

Cao partijen spreken af Reiswerk te vragen om projectmatig werk uitgevoerd door zowel vertegenwoordigers van werknemers als werkgevers op passende wijze te vergoeden.

Artikel 42 – Functiehuis

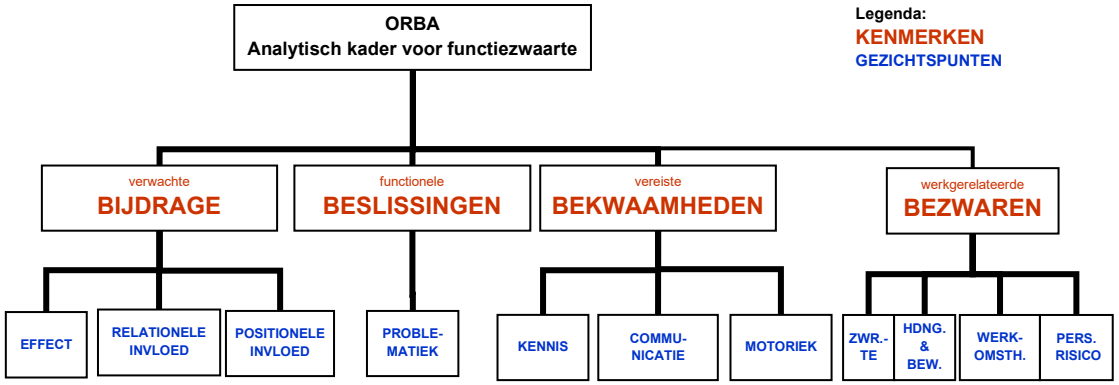
Cao-partijen spreken af om gedurende de looptijd van deze cao een toekomstbestendig functiehuis voor de reisbranche verder uit te werken en in te voeren. Stichting Reiswerk voert deze opdracht reeds uit onder regie van cao-partijen. Het gemoderniseerde functiehuis wordt uiterlijk vóór het einde van de looptijd van deze cao door cao-partijen vastgesteld. Indien de implementatie van het nieuwe functiehuis leidt tot wijzigingen in functiewaardering, salarisschalen of andere cao-bepalingen, treden cao-partijen hierover met elkaar in overleg.

Bijlagen

Bijlage 1A Functie-indeling functies algemeen

Functie-indeling per 1 januari 2016

Op basis van de cao is de werkgever verplicht om elke werknemer op grond van de door haar/hem te verrichten werkzaamheden in te delen in een functiegroep. Hiervoor wordt per 1 januari 2016 gebruik gemaakt van de ORBA ® functiewaarderingsmethodiek. De ORBA-methode is een instrument voor het analyseren en waarderen van werk. De belangrijkste toepassing is het onderbouwen van beloningsverhoudingen.
Met behulp van het onderstaande model is het mogelijk om elke functie op betrouwbare, consistente en uitlegbare wijze te analyseren en te waarderen.



Discipline Functiegroep Reiswerk	Sales	Commercie/Overige	Staf
8		20.01 Productmanager 20.08 Brand marketeer	
7	10.11 Sales manager		30.01 Hoofd administratie 30.04 HR adviseur 30.07 Applicatieontwikkelaar
6	10.09 Accountmanager zakelijke markt	20.07 Inkoper	
5	10.01 Vestigingsmanager 10.10 Accountmanager retail 10.02 Teamleider contact center	20.05 Medewerker e-commerce 20.03 Medewerker yield 20.04 Marketing en communicatie medewerker	30.08 Facility manager
4	10.08 Reisverkoper groepsreizen 10.03 Reisverkoper zakenreizen	20.02 Medewerker traffic 20.10 Specialist luchtvaart 20.09 Assistent productmanagement	30.02 Senior medewerker administratie 30.06 Applicatiebeheerder
3	10.04 Reisverkoper winkel (retail) 10.06 Reisverkoper (B2B – touroperating) 10.07 Reisverkoper (B2C – touroperating) 10.05 Reisverkoper contact center (retail)		30.05 Afdelingssecretaresse
2	10.12 Medewerker commerciële ondersteuning	20.06 Medewerker cliëntenservice 20.11 Medewerker reisbescheiden	30.03 Medewerker administratie

Functie-indeling in het Reiswerk brancheraster

De werknemer wordt uitsluitend op grond van de door hem te verrichten werkzaamheden ingedeeld in één van de functiegroepen 2 t/m 8 uit het hierboven genoemde referentieraster, ook wel aangeduid als Reiswerk brancheraster, uit het handboek Functiewaardering cao reisbranche (zie www.reiswerk.nl).
Ook de bijbehorende functiebeschrijvingen zijn terug te vinden in bijlage 5.

Alternatieve functiebenamingen

Het handboek functiewaardering cao reisbranche bevat tevens een zoekregister met alternatieve functiebenamingen, die hierna schematisch worden weergegeven.

Discipline: In het bovenstaande Reiswerk brancheraster worden functies ingedeeld binnen 3 verschillende disciplines; sales, commercie/overige of staf.

Sales: binnen deze discipline vallen functies waarbij de uitvoerende werkzaamheden direct betrekking hebben op sales/verkoop.

Commercie/overige: binnen deze discipline vallen functies waarbij de uitvoerende werkzaamheden indirect betrekking hebben op sales/verkoop.
Staf: binnen deze discipline vallen functies die worden uitgevoerd door medewerkers die een organisatie bijstaan als raadgever en helper.

Functieomschrijvingen

De bijbehorende functieomschrijvingen zijn terug te vinden in bijlage 5 van deze cao.

Alternatieve functiebenaming	***Referentiefunctie***
Accountmanager groepsreizen	*10.08 Reisverkoper groups & incentives*
Accountmanager reisbureaus	*10.10 Accountmanager retail*
Buitendienst medewerker	*10.10 Accountmanager retail*
Business travel consultant	*10.03 Reisverkoper zakenreizen*
Business travel counselor	*10.03 Reisverkoper zakenreizen*
Buyer	*20.07 Inkoper*
Client manager	*10.09 Accountmanager zakelijke markt*
Contract manager	*20.07 Inkoper*
Customer service employee	*20.06 Medewerker cliëntenservice*
Eerste medewerker finance/accounting	*30.02 Senior medewerker administratie*
Frontoffice medewerker	*10.10 Accountmanager retail*
Ground agent	*10.04 Reisverkoper winkel (retail)*
Hoofd facilitaire zaken	*30.08 Facility manager*
ICT beheerder	*30.06 Applicatiebeheerder*
ICT ontwikkelaar	*30.07 Applicatieontwikkelaar*
Manager business travel	*10.11 Sales manager*
Manager call center/ Business travel center	*10.02 Teamleider contact center*
Manager zakenreizen	*10.11 Sales manager*
Marketeer	*20.08 Brand marketeer*
Marketing medewerker	*20.04 Marketing & communicatie medewerker* *20.08 Brand marketeer*
Medewerker accommodaties	*20.02 Medewerker traffic*
Medewerker accounts payable	*30.03 Medewerker administratie*

Medewerker accounts receivable	*30.03 Medewerker administratie*
Medewerker call center	*10.06 Reisverkoper (B2B – touroperating)* *10.07 Reisverkoper (B2C – touroperating)*
Medewerker commercial support	*10.12 Medewerker commerciële ondersteuning*
Medewerker commerciële backoffice	*10.12 Medewerker commerciële ondersteuning*
Medewerker commerciële binnendienst	*10.12 Medewerker commerciële ondersteuning*
Medewerker communicatie	*20.04 Marketing & communicatie medewerker*
Medewerker consumentenbelangen	*20.06 Medewerker cliëntenservice*
Medewerker contact center	*10.05 Reisverkoper contact center (retail)*
Medewerker crediteurenadministratie	*30.03 Medewerker administratie*
Medewerker customer care	*20.06 Medewerker cliëntenservice*
Medewerker customer contact center	*10.06 Reisverkoper (B2B – touroperating)* *10.07 Reisverkoper (B2C – touroperating)*
Medewerker debiteurenadministratie	*30.03 Medewerker administratie*
Medewerker finance/accounting	*30.03 Medewerker administratie*
Medewerker fullfillment	*20.11 Medewerker reisbescheiden*
Medewerker IATA	*20.10 Specialist luchtvaart*
Medewerker klantenservice	*20.06 Medewerker cliëntenservice*
Medewerker online marketing	*20.05 Medewerker e-commerce*
Medewerker operationeel marketing	*20.04 Marketing & communicatie medewerker*
Medewerker procurement/ purchasing/ supplier management	*20.07 Inkoper*
Medewerker product	*20.02 Medewerker traffic* *20.09 Assistent productmanagement*
Medewerker productmanagement	*20.09 Assistent productmanagement*
Medewerker productrealisatie	*20.09 Assistent productmanagement*
Medewerker revenue	*20.03 Medewerker yield*
Medewerker sales support	*10.12 Medewerker commerciële ondersteuning*
Medewerker ticketing	*20.11 Medewerker reisbescheiden*
Medewerker tickets only	*20.10 Specialist luchtvaart*
Meetings en/of Events counselor	*10.08 Reisverkoper groups & incentives*
P&O adviseur	*30.04 HR adviseur*

Personeelsfunctionaris	*30.04 HR adviseur*
Productgroep manager	*20.01 Productmanager*
Projectleider groepsreizen	*10.08 Reisverkoper groups & incentives*
Projectleider ICT	*30.07 Applicatieontwikkelaar*
Reisadviseur	*10.04 Reisverkoper winkel (retail)*
Reisadviseur call center	*10.05 Reisverkoper contact center (retail)*
Reisadviseur groups & incentives	*10.08 Reisverkoper groups & incentives*
Reisadviseur maatwerk	*10.03 Reisverkoper zakenreizen* *10.08 Reisverkoper groups & incentives*
Reisbureau manager	*10.01 Vestigingsmanager*
Relatiebeheerder	*10.10 Accountmanager retail*
Sales representative	*10.09 Accountmanager zakelijke markt* *10.10 Accountmanager retail*
Specialist IATA	*20.10 Specialist luchtvaart*
Specialist luchtvaarttarieven	*20.10 Specialist luchtvaart*
Supervisor call center/ Business travel center	*10.02 Teamleider contact center*
Teamleader finance/accounting	*30.01 Hoofd administratie*
Teamleider financiële administratie	*30.01 Hoofd administratie*
Unitleider call center/ Business travel center	*10.02 Teamleider contact center*
Verkoopadviseur	*10.10 Accountmanager retail*
Verkoopleider	*10.11 Sales manager*
Vertegenwoordiger	*10.10 Accountmanager retail*
Winkelmanager	*10.01 Vestigingsmanager*

Nieuw in te delen functies

Indien er een functie ontbreekt in zowel het Reiswerk brancheraster, alsook het zoekregister alternatieve functiebenaming, dient de werkgever de functie zelfstandig in te delen. Voor nieuw in te delen functies wordt verwezen naar de indelingsinstrumenten, variant A of B, in het handboek functiewaardering reisbranche (www.reiswerk.nl). Het functieniveau volgens ORBA ® is gebaseerd op de volgende rubrieken: functiecontext, positie in de organisatie, functiedoel, resultaatverwachting / functionele activiteiten en werkgerelateerde bezwaren.

Op basis van deze rubrieken kan de nieuwe functie worden ingedeeld met behulp van de eerder genoemde indelingsinstrumenten.

Bijlage 1B Functie-indeling functies Reisleider/ Reisbegeleider

Cao-partijen hebben voor de functies reisleider en reisbegeleider functieprofielen opgesteld (zie bijlage 6a). Via de methode van paarsgewijs vergelijken zijn beide functies ingedeeld in groep 6.

Bijlage 2 Loontabellen algemeen

Lonen per maand Per 1 januari 2026

	Groep 2 & 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1	€ 2.303,89	€ 2.339,89	€ 2.375,89	€ 2.411,89	€ 2.466,29	€ 2.581,78
Ervaringsjaar 2	€ 2.431,89	€ 2.469,89	€ 2.507,89	€ 2.545,89	€ 2.603,30	€ 2.725,21
Min.	**€ 2.559,88**	**€ 2.599,88**	**€ 2.639,88**	**€ 2.679,88**	**€ 2.740,32**	**€ 2.868,64**
Max.	**€ 2.919,95**	**€ 3.243,86**	**€ 3.600,97**	**€ 3.995,93**	**€ 4.432,62**	**€ 4.951,34**

Lonen per maand Per 1 september 2026

	Groep 2 & 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1	€ 2.373,01	€ 2.410,09	€ 2.447,17	€ 2.484,25	€ 2.540,28	€ 2.659,23
Ervaringsjaar 2	€ 2.504,84	€ 2.543,98	€ 2.583,12	€ 2.622,26	€ 2.681,40	€ 2.806,96
Min.	**€ 2.636,68**	**€ 2.677,88**	**€ 2.719,08**	**€ 2.760,28**	**€ 2.822,53**	**€ 2.954,70**
Max.	**€ 3.007,55**	**€ 3.341,18**	**€ 3.709,00**	**€ 4.115,81**	**€ 4.565,60**	**€ 5.099,88**

Lonen per maand Per 1 januari 2027

	Groep 2 & 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1	€ 2.408,60	€ 2.446,24	€ 2.483,88	€ 2.521,51	€ 2.578,38	€ 2.699,12
Ervaringsjaar 2	€ 2.542,42	€ 2.582,14	€ 2.621,87	€ 2.661,60	€ 2.721,62	€ 2.849,07
Min.	**€ 2.676,23**	**€ 2.718,04**	**€ 2.759,86**	**€ 2.801,68**	**€ 2.864,87**	**€ 2.999,02**
Max.	**€ 3.052,66**	**€ 3.391,29**	**€ 3.764,63**	**€ 4.177,55**	**€ 4.634,08**	**€ 5.176,38**

Ervaringsjaren zijn 2 aanlooptredes van 90% en 95% van het minimumsalaris. Een werknemer die nog over onvoldoende kennis en ervaring beschikt, kan maximaal 2 jaar volgens ervaringsschalen worden beloond. Bij gebruik van de ervaringsjaren dient rekening te worden gehouden met het geldende minimumloon voor werknemers van 21 jaar en ouder. Als een werknemer 21 jaar of ouder is en het loon behorend bij het geldende ervaringsjaar ligt onder het minimumloon, wordt het minimumloon gehanteerd.

Lonen per maand Per 1 januari 2026

	Groep 2 & 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1	€ 13,58	€ 13,79	€ 14,00	€ 14,22	€ 14,54	€ 15,22
Ervaringsjaar 2	€ 14,33	€ 14,56	€ 14,78	€ 15,01	€ 15,35	€ 16,06
Min.	**€ 15,09**	**€ 15,32**	**€ 15,56**	**€ 15,80**	**€ 16,15**	**€ 16,91**
Max.	**€ 17,21**	**€ 19,12**	**€ 21,23**	**€ 23,55**	**€ 26,13**	**€ 29,19**

Lonen per maand Per 1 september 2026

	Groep 2 & 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1	€ 13,99	€ 14,21	€ 14,42	€ 14,64	€ 14,97	€ 15,67
Ervaringsjaar 2	€ 14,76	€ 15,00	€ 15,23	€ 15,46	€ 15,81	€ 16,55
Min.	**€ 15,54**	**€ 15,78**	**€ 16,03**	**€ 16,27**	**€ 16,64**	**€ 17,42**
Max.	**€ 17,73**	**€ 19,69**	**€ 21,86**	**€ 24,26**	**€ 26,91**	**€ 30,06**

Lonen per maand Per 1 januari 2027

	Groep 2 & 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1	€ 14,20	€ 14,42	€ 14,64	€ 14,86	€ 15,20	€ 15,91
Ervaringsjaar 2	€ 14,99	€ 15,22	€ 15,45	€ 15,69	€ 16,04	€ 16,79
Min.	**€ 15,77**	**€ 16,02**	**€ 16,27**	**€ 16,51**	**€ 16,89**	**€ 17,68**
Max.	**€ 17,99**	**€ 19,99**	**€ 22,19**	**€ 24,62**	**€ 27,32**	**€ 30,51**

Ervaringsjaren zijn 2 aanlooptredes van 90% en 95% van het minimumsalaris. Een werknemer die nog over onvoldoende kennis en ervaring beschikt, kan maximaal 2 jaar volgens ervaringsschalen worden beloond. Bij gebruik van de ervaringsjaren dient rekening te worden gehouden met het geldende minimumloon voor werknemers van 21 jaar en ouder. Als een werknemer 21 jaar of ouder is en het loon behorend bij het geldende ervaringsjaar ligt onder het minimumloon, dient het minimumloon gehanteerd te worden.
Uurloon = maandloon * 12 / aantal arbeidsuren per jaar (2035,8)

Bijlage 2a Loontabel Reisleider en Reisbegeleider

Per 1 jan 2026
Per uur

	Groep A
Ervaringsjaar 1	€ 14,22
Ervaringsjaar 2	€ 15,01
Min.	€ 15,80
Max.	€ 23,55

Per 1 sept 2026
Per uur

	Groep A
Ervaringsjaar 1	€ 14,64
Ervaringsjaar 2	€ 15,46
Min.	€ 16,27
Max.	€ 24,26

Per 1 jan 2027
Per uur

	Groep A
Ervaringsjaar 1	€ 14,86
Ervaringsjaar 2	€ 15,69
Min.	€ 16,51
Max.	€ 24,62

Ervaringsjaren zijn 2 aanlooptredes van 90% en 95% van het minimumsalaris. Een werknemer die nog over onvoldoende kennis en ervaring beschikt kan maximaal 2 jaar volgens ervaringschalen v rekening te worden gehouden met het geldende minimumloon voor werknemers van 21 jaar en ouder. Als een werknemer 21 jaar of ouder is en het loon behorend bij het geldende ervaringsjaar gehanteerd te worden.

De uurlonen worden op de volgende manier afgeleid uit de maandlonen:

Uurloon = maandloon * 12 / aantal arbeidsuren per jaar (2035,8)

Bijlage 3

1. Uitleg seizoensovereenkomsten Zoals omgeschreven in artikel 4 van de cao voor de reisbranche, worden seizoenovereenkomsten als volgt omschreven:

Op grond van artikel 7:668a lid 13 van het Burgerlijk Wetboek wordt ten aanzien van alle functies zoals opgenomen in bijlage 3 de tussenpoos tussen arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd verkort tot ten hoogste drie maanden, wanneer:

- de functies als gevolg van klimatologische of natuurlijke omstandigheden gedurende een periode van ten hoogste 9 maanden per jaar kunnen worden uitgeoefend,

- het seizoenskarakter door middel van het voorvoegsel ‘seizoen’ in de schriftelijke arbeidsovereenkomst wordt opgenomen, aangevuld met een verwijzing naar bijlage 3.

2. Seizoensfuncties De navolgende lijst functies worden in ieder geval gedefinieerd als seizoensfuncties:
- Reisleider
- Reisleider / host
- Reisleider / chauffeur
- Reisbegeleider
- Begeleider activiteiten
- Reisleider / kok
- Tourmanager

- Standplaatshostess / station manager
- Campinghostess
- Locatiemanager
- Animator / recreatiemedewerker
- Gids

Bijlage 4 Model arbeidsovereenkomst
ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR BEPAALDE TIJD

Ondergetekenden:
…… (naam)
gevestigd te …….. (adres)
hierna te noemen de werkgever, en
…… (naam)
wonende te …… (adres)
geboren op …… te ……..
hierna te noemen de werknemer, verklaren de volgende arbeidsovereenkomst te hebben gesloten:

Artikel 1 Aard van de overeenkomst
De werknemer treedt met ingang van …….. in dienst van de werkgever in de functie van …….. Deze arbeidsovereenkomst wordt aangegaan voor de tijd van …… maanden en eindigt derhalve zonder dat enige opzegging is vereist, waarbij de werkgever wel uiterlijk 1 maand van tevoren dient aan te zeggen. De plaats van tewerkstelling is ……

Artikel 2 Proeftijd
Bij het aangaan van deze overeenkomst voor bepaalde tijd kan een proeftijd worden overeengekomen conform art. 3 lid 1 van de cao reisbranche. Werkgever en werknemer komen een proeftijd overeen van …….. maand(en).
Gedurende deze periode, die loopt van …….. t/m ……., kunnen werkgever en werknemer deze arbeidsovereenkomst met ingang van elke dag beëindigen.

Artikel 3 Tussentijdse beëindiging
De werkgever en de werknemer kunnen na de proeftijd deze arbeidsovereenkomst tussentijds door opzegging beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Het einde van deze arbeidsovereenkomst dient samen te vallen met het einde van de betalingsperiode.

Artikel 4 Salaris
Het salaris bedraagt € …..,.. bruto per maand en is gebaseerd op salarisschaal …….

Artikel 5 Werktijden
Optie 1:
De arbeidstijd bedraagt ... uur per week. Voor de werknemer gelden de volgende werktijden:
…..dag van…….. tot ……. uur;

…..dag van ……. tot ……. uur;
enz.

Optie 2:
De arbeidstijd bedraagt …….. uur per week. Voor de werknemer geldt de in de onderneming van toepassing zijnde (variabele) werktijdregeling.

Artikel 6 Vakantie
De werknemer heeft recht op …….. dagen vakantie met behoud van salaris.

Artikel 7 Pensioen
Indien de werknemer ouder is dan 21 jaar is hij De werknemer is verplicht deel te nemen aan de pensioenregeling volgens het Bedrijfstakpensioenfonds voor de Reisbranche (pensioenfonds PGB).

Artikel 8 Cao
Op deze arbeidsovereenkomst is de cao voor de reisbranche van toepassing.

Aldus in tweevoud opgemaakt en getekend te …… d.d. … - … - 202…

Werkgever: …….. Werknemer: ……

ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR ONBEPAALDE TIJD

Ondergetekenden:

…… (naam)
gevestigd te …….. (adres)
hierna te noemen de werkgever, en
…… (naam)
wonende te …… (adres)
geboren op …… te ……..
hierna te noemen de werknemer, verklaren de volgende arbeidsovereenkomst te hebben gesloten:

Artikel 1 Aard van de overeenkomst

Werknemer treedt met ingang van voor onbepaalde tijd in dienst van werkgever in de functie van ……. , met dien verstande dat de arbeidsovereenkomst in ieder geval eindigt zonder dat opzegging is vereist bij het bereiken door de werknemer van de pensioengerechtigde leeftijd (conform art. 3 lid 3.c van de cao reisbranche), waarbij opzegging vereist is. De plaats van tewerkstelling is ……

Artikel 2 Proeftijd

Bij het aangaan van deze overeenkomst voor onbepaalde tijd kan een proeftijd worden overeengekomen van ten hoogste twee maanden. Werkgever en werknemer komen komen een proeftijd overeen van maand(en).
Gedurende deze periode, die loopt van …… t/m ……. , kunnen werkgever en werknemer deze arbeidsovereenkomst met ingang van elke dag beëindigen.

Artikel 3 Opzegtermijn

Na de proeftijd kunnen werkgever en werknemer deze arbeidsovereenkomst door opzegging beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, conform hetgeen bepaald in art. 3 lid 2 van de cao reisbranche.
Het einde van deze arbeidsovereenkomst dient samen te vallen met het einde van de betalingsperiode.

Artikel 4 Salaris

Het salaris bedraagt € …..,.. bruto per maand en is gebaseerd op salarisschaal ……

Artikel 5 Werktijden

Optie 1:

De arbeidstijd bedraagt ... uur per week. Voor de werknemer gelden de volgende werktijden:
…..dag van…….. tot ……. uur;

…..dag van ……. tot ……. uur;
enz.

Optie 2:
De arbeidstijd bedraagt …….. uur per week. Voor de werknemer geldt de in de onderneming van toepassing zijnde (variabele) werktijdregeling.

Artikel 6 Vakantie
De werknemer heeft recht op …….. dagen vakantie met behoud van salaris.

Artikel 7 Pensioen
Indien de werknemer ouder is dan 21 jaar is hij De werknemer is verplicht deel te nemen aan de pensioenregeling volgens het Bedrijfstakpensioenfonds voor de Reisbranche (pensioenfonds PGB).

Artikel 8 Cao
Op deze arbeidsovereenkomst is de cao voor de reisbranche van toepassing.

Aldus in tweevoud opgemaakt en getekend te …… d.d. … - … - 202…

Werkgever: …….. Werknemer: ……

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Vestigingsmanager**	**10.01**
Discipline	Sales	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: reisbureau manager, winkelmanager

De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van consument tot zakelijke markt. De vestigingsmanager is een “meewerkend” leidinggevende functie. Klantcontacten vinden via div. kanalen plaats: call, mail of rechtstreeks aan de balie. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
(regio)manager
Geeft leiding aan
ca. 3 fte reisverkoper

FUNCTIEDOEL

Zorgdragen voor de verkoop van (vakantie)reizen door aansturen van de winkel en optimaliseren van winkelactiviteiten ter realisatie van de gestelde commerciële en kwalitatieve doelstellingen.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Gerealiseerde sales targets	- leidinggeven, bijsturen, plannen en bewaken (van de voortgang) van de dagelijkse winkelwerkzaamheden - verhelpen van problemen die niet door medewerkers kunnen en/of mogen worden opgelost - organiseren, inzetten en benutten van marketingactiviteiten binnen het verzorgingsgebied - onderhouden van klantrelaties binnen het toegewezen verzorgingsgebied, verrichten van activiteiten om klanten te behouden (retentie) daartoe aanmaken relaties, NAW-gegevens noteren, terugbellen, plannen van afspraken etc. - rapporteren en toelichten van de resultaten aan leidinggevende	- aantal boekingen en bijverkopen - realisatie van gewenste service levels - klanttevredenheid op teamniveau
Geadviseerde klanten en verkochte reizen	- adviseren van klanten - verkopen van reizen en hieraan gerelateerde diensten - bewaken van de voortgang van de boeking - registreren van alle benodigde gegevens en zorgen voor de reisbescheiden - navragen van de klanttevredenheid en eerste opvang van klachten (na of tijdens de reis)	- kwaliteit van de adviezen - aantal verkochte reizen - juistheid van reisbescheiden - klanttevredenheid met geleverde service
Geoptimaliseerde winkelactiviteiten	- zorgdragen voor werkoverleg en communicatie binnen het team - controleren en implementeren van workflows en procedures - monitoren van klantproces en prestatie-indicatoren en optimaliseren van dienstverlening i.h.k.v. klantperceptie - ondersteunen en uitvoeren van veranderprocessen (change management) - bijhouden en analyseren van marktontwikkelingen binnen het verzorgingsgebied en deze vertalen naar potentiële winkelacties i.o.m. de regiomanager	- optimalisatie klanttevredenheid - winkeluitstraling - aantal toegepaste verbetervoorstellen

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- signaleren, adviseren en ondernemen van actie bij mogelijke verbeteringen, e.e.a. na afstemming met regiomanager - deelnemen aan projecten vanuit het eigen werkgebied t.b.v. de eigen vestiging en/of de organisatie	
Geoptimaliseerde advies kwaliteit	- monitoren van klantcontacten ((balie)verkoop, telefoongesprekken, offertes en follow-up procedures) - sturen op de kwalitatieve performance van medewerkers - aangeven waar medewerkers zich kunnen ontwikkelen en stimuleren van deze ontwikkeling - aanvragen van benodigde trainingen/opleidingen m.b.t. kennis en vaardigheden	- kwaliteit van de gespreksvoering - niveau van vaardigheden en kennis bij medewerkers
Presterende medewerkers	- voorzien in personeel, zoals selecteren en (voordragen voor) aannemen en inwerken van medewerkers - coachen, motiveren en aanspreken van medewerkers - voeren van functionerings- en boordelingsgesprekken - toepassen en voorstellen doen voor beloning en ontwikkeling van medewerkers - behartigen van personeelsaangelegenheden - uitvoeren van HRM-beleid	- beschikbaarheid van medewerkers - doelrealisatie door medewerkers - motivatie van medewerkers - naleving HRM-regels
Beheerde winkel	- zorgdragen voor een ordelijke en aantrekkelijke werkomgeving - openen en sluiten van de winkel, opmaken van de kas - regelen van de facilitaire zaken	- aantrekkelijkheid van de winkel - efficiëntie van het beheer

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.

Het functieniveau volgens ORBA ® is gebaseerd op de rubrieken: Functiecontext, Positie in de organisatie, Functiedoel, Resultaatverwachting / Functionele activiteiten en Werkgerelateerde bezwaren.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Teamleider contact center**	**10.02**
Discipline	Sales	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: unitleider -, supervisor -, manager - call center/(business) travel center

De klantcontacten vanuit het contact center lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex, van consument tot zakelijke markt. De contact center medewerker heeft zowel inkomende als uitgaande klantcontacten die wisselend van vorm en inhoud zijn. Het gesprekverloop is redelijk voorspelbaar en over het algemeen middellang van aard. De teamleider stuurt de dagdagelijkse werkzaamheden aan en is verantwoordelijk voor de kwaliteit en kwantiteit van het team. De medewerkers van de afdeling kunnen zowel op kantoor werken als thuis. Dit maakt dat de teamleider ook op afstand moet kunnen aansturen. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
manager contact center
Geeft leiding aan
ca. 12 fte reisverkopers/medewerkers contact center

FUNCTIEDOEL

Zorgdragen voor de verkoop van reizen door aansturen en optimaliseren van de performance van het (contact center) team ter realisatie van de gestelde commerciële en kwalitatieve doelstellingen.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Gerealiseerde sales targets	- leidinggeven, bijsturen, plannen en bewaken (van de voortgang) van de dagelijkse teamwerkzaamheden	- aantal boekingen en bijverkopen - realisatie van gewenste service levels

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- zorgen voor kwalitatieve en kwantitatieve teambezetting (afhankelijk van de te verwachte drukte) en verdelen van de werkzaamheden - sturen op de snelheid en correctheid van de te verrichten werkzaamheden - verhelpen en evt. oplossen van problemen die niet door medewerkers kunnen en/of mogen worden opgelost - toezien op een goed gebruik van apparatuur en middelen - rapporteren en toelichten van de resultaten aan leidinggevende	- klanttevredenheid op teamniveau
Geadviseerde klanten en verkochte reizen (in voorkomende gevallen)	- adviseren van klanten - verkopen van reizen en hieraan gerelateerde diensten - bewaken van de voortgang van de boeking - registreren van alle benodigde gegevens en zorgen voor de reisbescheiden	- kwaliteit van de adviezen - aantal verkochte reizen - juistheid van reisbescheiden - klanttevredenheid met geleverde service/advies
Geoptimaliseerde afdelingswerkzaamheden	- zorgdragen voor werkoverleg en communicatie binnen het team - controleren en implementeren van workflows en procedures - monitoren van klantproces en prestatie-indicatoren en optimaliseren van dienstverlening i.h.k.v. klantperceptie - ondersteunen en uitvoeren van veranderprocessen (change management) - volgen van in- en externe ontwikkelingen en o.b.v. deze ontwikkelingen signaleren en adviseren over mogelijke verbeteringen - deelnemen aan projecten vanuit eigen werkgebied	- optimalisatie klanttevredenheid - aantal toegepaste verbetervoorstellen
Geoptimaliseerde advies kwaliteit	- monitoren van klantcontacten ((balie)verkoop, telefoongesprekken, offertes en follow-up procedures) - sturen op de kwalitatieve performance van medewerkers - aangeven waar medewerkers zich kunnen ontwikkelen en stimuleren van deze ontwikkeling	- kwaliteit van de gespreksvoering - niveau van vaardigheden en kennis bij medewerkers

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- aanvragen van benodigde trainingen/opleidingen m.b.t. kennis en vaardigheden	
Presterende medewerkers	- voorzien in personeel, zoals selecteren en (voordragen voor) aannemen en inwerken van medewerkers - coachen, motiveren en aanspreken van medewerkers - voeren van functionerings- en boordelingsgesprekken - toepassen en voorstellen doen voor beloning en ontwikkeling van medewerkers - behartigen van personeelsaangelegenheden - uitvoeren van HRM-beleid	- beschikbaarheid van medewerkers - doelrealisatie door medewerkers - motivatie van medewerkers - naleving HRM-regels

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Niet van toepassing

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Reisverkoper zakenreizen**	**10.03**
Discipline	Sales	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: business travel consultant/counselor, reisadviseur maatwerk

De zakenreizen, worden m.n. vanuit een contact/call center en via internet verkocht. Bij de grotere klanten verloopt de verkoop ook wel via zogenaamde ‘inplants’, waarbij een reisbureau is gevestigd in het gebouw van de klant. Binnen zakenreizen wordt maatwerk aan de klanten geboden (dynamic packaging). Er is daarbij veelal sprake van een complex aanbod van routes en reizen. Daarnaast dient flexibiliteit te worden geboden door mogelijkheden als wijzigen en annuleren van het aanbod.

M.b.t. de klant kan de reisadviseur in de sector zakenreizen te maken krijgen met div. rollen en betrokkenen. Het bedrijf fungeert als hoofdklant, daarnaast zijn er de reizende klant (de zakenreiziger zelf) en de kopende klant (degene die namens het bedrijf de zakenreis regelt via de organisatie). De zakenklant heeft werk als doel van de reis, evt. in combinatie met leisure ter invulling van de vrije tijd. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex. De functie maakt deel uit van een functiereeks van oplopend niveau.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
teamleider/-manager
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Geven van een passend reisadvies en verkopen van (maatwerk) reizen aan zakelijke klanten.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geadviseerde zakelijke klanten	- behandelen van klantencontacten a.d.h.v. richtlijnen en procedures - nader inventariseren, doorvragen en optimaliseren vanuit commercieel oogpunt van de klantwens, meedenken met de klant, op ideeën brengen en (proactief) geven van aanvullende informatie en mogelijkheden - geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod m.b.v. systemen - inschakelen van experts bij niet zelf kunnen oplossen/ afhandelen van specifieke klantvragen - afstemmen van routes en reizen op elkaar, navraag doen bij div. leveranciers om te komen tot een maatwerk advies	- aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte - klanttevredenheid met geleverde service/advies - tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden - conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures
Verkochte zakenreizen (incl. gerelateerde services en producten)	- op de hoogte blijven en toepassen van frequent wisselend aanbod/leveranciersinformatie - selecteren en aanbieden van de best passende reis, afgestemd op de specifieke klantwensen (dynamic packaging e.d.) - aanbieden/verkopen van gerelateerde services (visa, verzekeringen) en van aanpalende producten zoals autoverhuur, excursies e.d. (upselling) - uitzoeken van tarieven en berekenen van de reissom rekening houdende met de marges en o.b.v. luchtvaartkennis (IATA) - vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier en in het bedrijfsspecifieke systeem - uitschrijven/printen van vliegtickets (in bezit van IATA certificaat), informeren van de klant over tarief-, taks- en andersoortige wijzigingen van luchtvaartmaatschappijen - opstellen van de bevestiging naar de klant en de controle op de reisbescheiden	- aantal en rendement van boekingen - juistheid van facturen en reisbescheiden - percentage boekingen bij preferred suppliers - bijdrage aan behalen omzetdoelen

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen	
Bewaakte voortgang	- bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, visa, opties, aanvragen, annuleringen en creditering - navragen van de klanttevredenheid en eerste opvang van klachten (na of tijdens de reis)	- klanttevredenheid over geboden service - snelheid van de klachtafhandeling
Geregistreerde werkzaamheden	- registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/ terugbelafspraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem - registreren van het reispatroon van de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc. in een bedrijfs-/klantprofiel	- actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem - correct registreren van klantprofielen
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	- up-to-date houden van reis- en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie - kennis nemen van (veranderingen in) reisaanbod, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc.	- kennisomvang en actualiteit - IATA certificaat behaald

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren tijdens het verrichten van telefoon- en beeldschermwerkzaamheden.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Reisverkoper winkel (retail)**	**10.04**
Discipline	Sales	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: reisadviseur, ground agent

De reisverkoper winkel in de sector vakantiereizen heeft aan de balie in het reisbureau persoonlijk contact met de consument als hoofdklant. Dit kan zowel op afspraak gebeuren als klanten die gewoon binnenlopen. In toenemende mate speelt multi channelling een belangrijke rol: de klant kan het reisbureau contacten via telefoon, internet en dus de balie. Daarnaast heeft de reisverkoper contact met div. leveranciers (w.o. touroperators), waarbij hij zelf als klant fungeert. Mobiele reisverkopers werken thuis, in verschillende winkels en/of bij de klant.

De reisverkoper dient te beschikken over een brede kennis qua bestemmingen en mogelijke verkoopkanalen/leveranciers. Het aanbod kan bestaan uit eigen reisproducten en/of producten van anderen. De typen klanten zijn zeer divers en de klantwens is vaak niet specifiek. De beleving van de vakantie en dit laten ervaren speelt een belangrijke rol tijdens het klantcontact. Meerwaarde t.o.v. internet/direct sellers moet worden benadrukt d.m.v. persoonlijk contact en dit met vaste klanten onderhouden. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex. De functie maakt deel uit van een functiereeks van oplopend niveau.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
vestigingsmanager
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Geven van een passend reisadvies en verkopen van vakantiereizen en bijproducten aan consumenten.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geadviseerde klant	- behandelen van klantencontacten zowel direct in de winkel als telefonisch of schriftelijk/mail over div. reizen a.d.h.v. richtlijnen en procedures - inventariseren, doorvragen en optimaliseren vanuit commercieel oogpunt van de klantwens, meedenken met de klant, op ideeën brengen en (proactief) geven van aanvullende informatie en mogelijkheden - geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod m.b.v. systemen - inschakelen van experts bij niet zelf kunnen oplossen/ afhandelen van specifieke klantvragen - adviseren over opties, evt. zoeken naar alternatieven, navraag doen bij touroperators en/of leveranciers	- aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte - klanttevredenheid met geleverde service/advies - tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden - conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures
Verkochte vakantiereizen (incl. gerelateerde services en producten)	- onderhouden van contacten met potentiële en vaste klanten - aanbieden van de best passende reis incl. gerelateerde en aanvullende services en producten (upselling) en een prijsberekening - vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier/touroperator in het bedrijfsspecifieke systeem - opstellen van de bevestiging naar de klant en de controle op de reisbescheiden - opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen	- aantal boekingen - juistheid van facturen en reisbescheiden - bijdrage aan behalen omzetdoelen
Bewaakte voortgang	- bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, opties, aanvragen, annuleringen en creditering - navragen van de klanttevredenheid en eerste opvang en van klachten (na of tijdens de reis)	- klanttevredenheid over geboden service - snelheid van de klachtafhandeling

Geregistreerde werkzaamheden	- registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/ terugbelafspraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem - onderhouden van het klantprofiel, waarin o.a. staat het reispatroon van de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc.	- actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem - correct registreren van klantprofielen
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	- up-to-date houden van reis en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie - kennis nemen van (veranderingen in) reisaanbod, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc. - bijhouden van regionale/lokale ontwikkelingen/concurrentie en doen van voorstellen voor passende acties	- kennisomvang en actualiteit - aantal toegepaste voorstellen - aantoonbare accurate kennis van producten, landen en mogelijkheden
Gerealiseerde algemene winkeltaken volgens winkelformule	- openen/sluiten van de winkel conform de protocollen - signaleren en melden van dreigende tekorten van de voorraad folders, brochures, campagne- en promotiematerialen - ordelijk houden van de winkelruimte	- naleving van de protocollen voor openen/sluiten winkel - ordelijkheid en netheid van de winkel

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren tijdens het verrichten van balie- en beeldschermwerkzaamheden.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Reisverkoper contact center (retail)**	**10.05**
Discipline	Sales	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: reisadviseur call center, medewerker contact center

De afdeling contact center biedt ondersteuning aan binnenkomend lokaal telefoonverkeer vanuit winkels, centrale informatienummers en boekingmails. De reisverkoper van het contact center in de sector vakantiereizen heeft telefonisch contact met de consument als hoofdklant i.h.k.v. een reis(boeking). Het gesprekverloop is redelijk eenduidig. De reisverkoper is verantwoordelijk voor inkomende en uitgaande klantcontacten. Daarnaast heeft de reisverkoper contact met div. leveranciers (w.o. touroperators), waarbij hij zelf als klant fungeert. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex. De functie maakt deel uit van een functiereeks van oplopend niveau.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan

teamleider/-manager contact center

Geeft leiding aan

niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Geven van een passend reisadvies en verkopen van vakantiereizen en bijproducten aan consumenten, vanuit het contact center.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geadviseerde klant (= consument)	- behandelen van klantencontacten via telefoon, email, chat en/of social media over div. reizen a.d.h.v. richtlijnen en procedures - inventariseren, doorvragen en optimaliseren vanuit commercieel oogpunt van de klantwens, meedenken met de klant, op ideeën brengen en (proactief) geven van aanvullende informatie en mogelijkheden - geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod m.b.v. systemen - inschakelen van of doorschakelen naar experts bij niet zelf kunnen oplossen/afhandelen van specifieke klantvragen - adviseren over opties, evt. zoeken naar alternatieven, navraag doen bij touroperators en/of leveranciers	- aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte - klanttevredenheid met geleverde service/advies - tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden - conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures
Verkochte pakketreizen (incl. gerelateerde services en producten)	- aanbieden van de best passende reis incl. gerelateerde en aanvullende services en producten (upselling) en een prijsberekening - vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier/touroperator in het bedrijfsspecifieke systeem - opstellen van de bevestiging naar de klant en de controle op de reisbescheiden - opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen	- aantal boekingen - juistheid van facturen en reisbescheiden - bijdrage aan behalen omzetdoelen
Bewaakte voortgang	- bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, visa, opties, aanvragen, annuleringen en creditering - navragen van de klanttevredenheid (na of tijdens de reis)	- klanttevredenheid over geboden service

Geregistreerde werkzaamheden	- registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/terugbelafspraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem - registreren van het reispatroon van de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc. in een bedrijfs-/klantprofiel	- actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem - correct registreren van klantprofielen
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	- up-to-date houden van reis en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie - kennis nemen van (veranderingen in) reisaanbod, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc.	- kennisomvang en actualiteit

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren tijdens het verrichten van telefoon- en beeldschermwerkzaamheden.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Reisverkoper (B2B - touroperating)**	**10.06**
Discipline	Sales	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: medewerker call center, medewerker customer contact center

In de sector touroperating ligt de nadruk qua werk-/klantomgeving op de verkoopkanalen contact center en internet. M.b.t. de klant kan de verkoper in deze sector te maken krijgen met divers rollen en betrokkenen. De reisverkoper die de producten via de retail op de markt brengt, heeft de reisagent als hoofdklant (direct contact) en de consument als secundaire klant (indirect contact). Daarnaast heeft de reisverkoper contact met div. leveranciers (lokaal agent, reisleiding, airline, accommodatieverschaffer), waarbij hij zelf als klant fungeert.

De reisverkoper heeft altijd te maken met de wisselwerking tussen de klantvraag en het productaanbod. De reisverkoper schakelt en stuurt het verkoopgesprek o.b.v. beschikbaarheid. Tijdens de klantcontacten ligt de nadruk op het verkopen van reizen in aansluiting op de klantwens en m.b.v. informatieverstrekking/de productkennis. De productkennis is bedrijfsspecifiek, afhankelijk van het assortiment. Ook dient de reisverkoper te kunnen omgaan met het verkopen van allotments. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex. De functie maakt deel uit van een functiereeks van oplopend niveau.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan

teamleider/-manager contact center

Geeft leiding aan

niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Verkopen van pakketreizen/ vakantiearrangementen aan reisagenten vanuit het contact center.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geadviseerde klant (= reisbureau)	- behandelen van vragen van reisbureaus via telefoon, email en/of chat over div. reispakketten bestaande uit accommodatie, vervoer en overige services zoals reisbegeleiding, excursies, etc., a.d.h.v. richtlijnen en procedures - inventariseren, doorvragen en optimaliseren vanuit commercieel oogpunt van de klantwens, meedenken met de klant, op ideeën brengen en (proactief) geven van aanvullende informatie en mogelijkheden - geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod reizen/reispakketten m.b.v. systemen - adviseren over beschikbare opties, evt. zoeken naar alternatieven binnen openstaande allotmentcontracten	- aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte - klanttevredenheid met geleverde service/advies - tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden - conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures
Verkochte pakketreizen/ vakantiearrangementen	- aanbieden van het best passende en beschikbare reispakket incl. een prijsberekening (conform vastgestelde marges, valuatiekoersen en calculatienormen), gerelateerde en aanvullende services en producten (upselling) - vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier in het bedrijfsspecifieke systeem - opstellen van de bevestiging naar het reisbureau en de controle op de reisbescheiden - opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen	- aantal boekingen - juistheid van facturen en reisbescheiden - bijdrage aan behalen omzetdoelen
Bewaakte voortgang & aftersales	- bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, opties, aanvragen, annuleringen en creditering - onderhouden van contacten met lokale agenten en accommodatieverschaffers m.b.t. aanvraagboekingen	- klanttevredenheid over geboden service
Geregistreerde werkzaamheden	- registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/ terugbelafspraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem	- actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem

Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	- up-to-date houden van reis en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie - kennis nemen van (veranderingen in) het assortiment, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc.	- kennisomvang en actualiteit

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren tijdens het verrichten van telefoon- en beeldschermwerkzaamheden.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Reisverkoper (B2C - touroperating)**	**10.07**
Discipline	Sales	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: medewerker call center, medewerker customer contact center

In de sector touroperating ligt de nadruk qua werk-/klantomgeving op de verkoopkanalen contact center en internet. De direct seller heeft de consument als hoofdklant. Daarnaast heeft de reisverkoper contact met div. leveranciers (lokaal agent, reisleiding, airline, accommodatieverschaffer), waarbij hij zelf als klant fungeert.

De reisverkoper heeft altijd te maken met de wisselwerking tussen de klantvraag en het productaanbod. De reisverkoper schakelt en stuurt het verkoopgesprek o.b.v. beschikbaarheid. Tijdens de klantcontacten ligt de nadruk op het verkopen van reizen in aansluiting op de klantwens en m.b.v. informatieverstrekking/de productkennis. De productkennis is bedrijfsspecifiek, afhankelijk van het assortiment. Ook dient de reisverkoper te kunnen omgaan met het verkopen van allotments. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex. De functie maakt deel uit van een functiereeks van oplopend niveau.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan

Teamleider/-manager contact center

Geeft leiding aan

niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Geven van een passend reisadvies en verkopen van pakketreizen/vakantiearrangementen en bijproducten aan consumenten vanuit het contact center.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geadviseerde klant (= consument)	- behandelen van klantencontacten via telefoon, email, chat en/of social media over div. reispakketten a.d.h.v. richtlijnen en procedures - inventariseren, doorvragen en optimaliseren vanuit commercieel oogpunt van de klantwens, meedenken met de klant, op ideeën brengen en (proactief) geven van aanvullende informatie en mogelijkheden - geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod m.b.v. systemen - inschakelen van of doorschakelen naar experts bij niet zelf kunnen oplossen/afhandelen van specifieke klantvragen - adviseren over beschikbare opties, evt. zoeken naar alternatieven	- aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte - klanttevredenheid met geleverde service/advies - tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden - conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures
Verkochte vakantiereizen (incl. gerelateerde services en producten)	- aanbieden van het best passende en beschikbare reispakket incl. een prijsberekening (conform vastgestelde marges, valuatiekoersen en calculatienormen), gerelateerde en aanvullende services en producten (upselling) - vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier in het bedrijfsspecifieke systeem - opstellen van de bevestiging naar de klant en de controle op de reisbescheiden - opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen	- aantal boekingen - juistheid van facturen en reisbescheiden - bijdrage aan behalen omzetdoelen
Bewaakte voortgang & aftersales	- bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, opties, aanvragen, annuleringen en creditering - onderhouden van contacten met lokale agenten en accommodatieverschaffers m.b.t. aanvraagboekingen	- klanttevredenheid over geboden service

Geregistreerde werkzaamheden	- registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/ terugbelafspraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem - registreren van het reispatroon van de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc. in een klantprofiel	- actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem - correct registreren van klantprofielen
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	- up-to-date houden van reis en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie - kennis nemen van (veranderingen in) het assortiment, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc.	- kennisomvang en actualiteit

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren tijdens het verrichten van telefoon- en beeldschermwerkzaamheden.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Reisverkoper groups & incentives**	**10.08**
Discipline	Sales	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: reisadviseur groepsreizen, meetings en/of events counselor, projectleider/accountmanager groepsreizen, reisadviseur maatwerk

Het verkopen van groepsreizen heeft m.n. betrekking op zakelijke groepen (meetings en/of events) of evt. privégroepen, waarbij sprake is van maatwerk (geen standaardpakketten). Het reisprogramma dient voor meerdere personen geschikt te zijn en moet bijdragen aan het gewenste reisdoel. Binnen de reisbranche spreekt men bij ca. 20 deelnemers van een groep, maar ook vanaf ca. 12 deelnemers kunnen al andere regels gaan gelden dan voor individuele reizen, waardoor deze ook vaak als groep worden gezien waarvoor maatwerk vereist is. In geval van meetings heeft de reisverkoop betrekking op verblijf, vervoer en meeting ruimtes, bij events is het minder vastomlijnd en komen div. ad hoc behoeften kijken. Er wordt gewerkt met aanbod van preferred suppliers (afspraken gemaakt door inkoop) en daarnaast wordt voor ad hoc behoeften zelf geschikt aanbod gezocht bij leveranciers.

M.b.t. de klant kan de reisverkoper te maken krijgen met div. rollen en betrokkenen. Bij zakelijke reizen fungeert het bedrijf als hoofdklant, daarnaast zijn er de reizende klanten (de reizigers zelf) en de kopende klant (degene die namens het bedrijf de reis regelt via de organisatie). Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex. De functie maakt deel uit van een functiereeks van oplopend niveau.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan

teamleider groups & incentives/manager sales

Geeft leiding aan

niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Geven van een passend reisadvies en verkopen van groepsreizen (maatwerk) aan m.n. zakelijke klanten.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geadviseerde klanten	- behandelen van klantencontacten a.d.h.v. richtlijnen en procedures - afstemmen van klantwensen, zoals het aantal dagen, bestemming, accommodatie en interesses, en mogelijkheden, zoals de groepsgrootte en het budget - nader inventariseren, doorvragen en optimaliseren vanuit commercieel oogpunt van de klantwens, meedenken met de klant, op ideeën brengen en (proactief) geven van aanvullende informatie en mogelijkheden - geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod m.b.v. systemen en/of m.b.t. ad hoc wensen zoeken naar aanbod bij leveranciers - inschakelen van experts bij niet zelf kunnen oplossen/afhandelen van specifieke klantvragen - afstemmen van routes en reizen op elkaar, navraag doen bij div. leveranciers om te komen tot een maatwerk advies	- aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte - klanttevredenheid met geleverde service/advies - tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden - conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures
Verkochte groepsreizen (incl. gerelateerde services en producten)	- samenstellen van het best passende en beschikbare reisprogramma, afgestemd op de specifieke klantwensen, incl. gerelateerde en aanvullende services en producten (upselling) en een prijsberekening (conform vastgestelde marges, valutakoersen, calculatienormen en evt. gemaakte ad hoc afspraken met leveranciers) - vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier en in het bedrijfsspecifieke systeem - opstellen van de bevestiging naar de klant en controleren van de reisbescheiden - opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen	- aantal en rendement van boekingen - juistheid van facturen en reisbescheiden - percentage boekingen bij preferred suppliers - bijdrage aan behalen omzetdoelen
Bewaakte voortgang	- bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, visa, opties, aanvragen, annuleringen en creditering	- klanttevredenheid over geboden service - snelheid van de klachtafhandeling

	- navragen van de klanttevredenheid en eerste opvang van klachten (na of tijdens de reis)	
Geregistreerde werkzaamheden	- registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/ terugbelafspraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem - registreren van het reispatroon van de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc. in een bedrijfs-/klantprofiel	- actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem - correct registreren van klantprofielen
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	- up-to-date houden van reis en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie - kennis nemen van (veranderingen in) reisaanbod, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc.	- kennisomvang en actualiteit

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren tijdens het verrichten van telefoon- en beeldschermwerkzaamheden.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Accountmanager zakelijke markt**	**10.09**
Discipline	Sales	

FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen: c*liëntmanager, sales representatieve

Een accountmanager zakelijke markt is verantwoordelijk voor (lange termijn) relatiebeheer binnen een business to business omgeving (zakenreizen). De accountmanager zakelijke markt beheert relaties met bestaande klanten van gemiddelde omvang/belang voor de eigen organisatie en is mede verantwoordelijk voor het realiseren van commerciële doelstellingen in termen van omzet en winst bij deze klanten. Hiervoor stelt de accountmanager zakelijke marktplannen op en geeft uitvoering aan o.a. klantbezoeken, verkoopacties, cross-selling, upselling, serviceverlening, marketing events, presentaties etc. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
manager commercie
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Opbouwen en onderhouden van klantrelaties en realiseren van commerciële doelstellingen m.b.t. toegewezen accounts.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Opgestelde accountplannen	- verzamelen van klantinformatie en volgen van relevante marktontwikkelingen, signaleren van commerciële kansen (incl. cross-selling)	- aansluiting op klant- en marktontwikkelingen - aantal benutte commerciële kansen

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- opstellen van een (jaar)plan voor toegewezen accounts, bepaalde regio- en/of verkoopkanaal	- haalbaarheid en acceptatie van plannen en voorstellen
Gerealiseerde omzet- en winstbijdrage	- uitvoering geven aan goedgekeurde accountplannen - bepalen en realiseren van de benodigde activiteiten, inzetten van de benodigde middelen, w.o. reclame- en verkoopacties, cross-selling activiteiten, e.e.a. volgens goedgekeurd plan en binnen budget - acquireren van aanvullende opdrachten en projecten via bestaande klanten (upselling) - monitoren, evalueren en rapporteren van voortgang en resultaten t.o.v. plan aan leidinggevende	- doelmatigheid van inzet van middelen - omvang van omzet - omvang van winstbijdrage
Relatiebeheer	- opbouwen en onderhouden van (lange termijn) relaties met (bestaande) klanten - plannen en organiseren van periodieke klantbezoeken - adviseren van de klant over producten in aansluiting op de klantvragen en behoeften - verlenen van service aan klanten en zorgen voor het nakomen van gemaakte afspraken - vertegenwoordigen van de organisatie tijdens marketing events, houden van presentaties e.d. - signaleren van en inspelen op commerciële kansen - opstellen van bezoekrapportages, beheren van klantendossiers in het relatiemanagementsysteem - evalueren van de relaties en initiëren van verbeteracties	- klanttevredenheid - kwaliteit van relaties - actualiteit van klantendossiers
Gerealiseerde klantafspraken	- fungeren als schakel tussen de externe klant en de interne ondersteunende afdelingen - bewaken van de voortgang, bijsturen indien nodig - uitzetten, coördineren, terugkoppelen en afhandelen van klantvragen, problemen en klachten en overige backoffice activiteiten - nemen van maatregelen ter verbetering van de operationele dienstverlening binnen gemaakte afspraken - controleren van facturering	- realisatie klantafspraken - klanttevredenheid

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- monitoren, evalueren en rapporteren van voortgang en resultaten ten opzichte van gemaakte afspraken met de klant	

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Accountmanager retail**	**10.10**
Discipline	Sales	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: accountmanager reisbureaus, relatiebeheerder, buitendienst/frontoffice medewerker, vertegenwoordiger, sales representative, verkoopadviseur

Een accountmanager retail is verantwoordelijk voor het leveren van service en beheren van relaties met toegewezen klanten (reisbureaus) in een business to business omgeving (retail). De accountmanager retail biedt service aan reisbureaus, ter bevordering van de verkoop en uitbreiding van het assortiment dat het betreffende reisbureau aanbiedt aan de consument. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
manager commercie
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Beheren van de relaties met toegewezen reisbureaus, zodat optimale service wordt verleend en de verkoop wordt bevorderd.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Opgestelde plannen	- verzamelen van klantinformatie en volgen van relevante (lokale) marktontwikkelingen, signaleren van commerciële kansen - opstellen van een (jaar)plan voor toegewezen relaties/ accounts	- aansluiting op klantontwikkelingen/marktgebied - haalbaarheid en acceptatie van voorstellen

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- signaleren en doorzetten van relevante commerciële informatie aan commercieel eindverantwoordelijke - leveren van een bijdrage aan het opstellen van commerciële plannen	- bruikbaarheid van ingebrachte informatie
Relatiebeheer	- opbouwen en onderhouden van operationele relaties met toegewezen klanten - plannen en organiseren van periodieke klantbezoeken - onderhouden van contacten via o.a. bezoek, telefoon en email - adviseren van de klant over producten in aansluiting op de klantvragen en -behoeften - verlenen van service aan klanten en zorgen voor het nakomen van gemaakte afspraken - vertegenwoordigen van de organisatie tijdens marketing events, houden van presentaties e.d. - opstellen van bezoekrapportages, beheren van klantendossiers in het relatiemanagementsysteem - evalueren van de relaties en initiëren van verbeteracties i.o.m. de commercieel eindverantwoordelijke (bijv. leidinggevende of accountmanager)	- klanttevredenheid met geleverde service - kwaliteit van relaties - actualiteit van klantendossiers
Verkooppromotie	- bevorderen van de omzet en/of marge bij toegewezen klanten door geven van voorlichting/adviezen over aanpassing of uitbreiding van het assortiment, prijsstellingen, acties, retail concepten e.d. - signaleren van en inspelen op commerciële kansen tijdens klantcontacten - uitvoering geven aan verkoop bevorderende activiteiten zoals commerciële acties volgens centraal gecoördineerde plannen	- omvang assortiment en verkoopresultaat m.b.t. het productaanbod in de reisbureaus - kennis over en zichtbaarheid van assortiment in de klantfilialen - uitvoering volgens commerciële plannen

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding tijdens autoritten.
- Kans op letsel door deelname aan wegverkeer.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Sales manager**	**10.11**
Discipline	Sales	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: verkoopleider, manager business travel, manager zakenreizen

Een sales manager is verantwoordelijk voor de verkoop (acquisitie) binnen toegewezen verkoopkanaal, klantgroepen en/of projecten/evenementen in een business to business omgeving (zakenreizen). De operationele contacten met deze (potentiële) klanten worden onderhouden door enkele salesmedewerkers, waaraan de sales manager leiding geeft. Na acquisitie van de nieuwe klant/opdracht wordt deze geïmplementeerd en overgedragen aan accountmanagers of projectleiders, welke over een verdergaande productkennis beschikken om de klant optimaal van dienst te kunnen zijn en de relatie te onderhouden. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
manager commercie
Geeft leiding aan
ca. 3 fte sales medewerkers

FUNCTIEDOEL

Acquireren van nieuwe klanten/opdrachten ter realisatie van commerciële doelstellingen m.b.t. toegewezen klantgroepen, projecten en/of verkoopkanalen

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Opgestelde verkoop-plannen	- verzamelen van klant- en prospectinformatie en volgen van relevante marktontwikkelingen, signaleren van commerciële kansen	- aansluiting op klant- en marktontwikkelingen - aantal benutte commerciële kansen

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- opstellen van een (jaar)plan voor toegewezen klantgroep en/of verkoopkanaal - opstellen van plannen voor verkoopacties i.s.m. afdeling marketing en communicatie - doen van voorstellen voor de benadering van potentiële klant(groep)en, projecten en/of verkoopkanalen	- haalbaarheid en acceptatie van plannen en voorstellen
Gerealiseerde omzet- en winstbijdrage	- zorgdragen voor de realisatie van goedgekeurde verkoop-/acquisitieplannen - bepalen en realiseren van de benodigde activiteiten, inzetten van de benodigde middelen, w.o. reclame- en verkoopacties, cross-selling activiteiten, e.e.a. volgens goedgekeurd plan en binnen budget - acquireren van opdrachten en projecten via bestaande en nieuwe klanten - uitbrengen van offertes en deelnemen aan tenders, maken van afspraken met (potentiële) klanten binnen gegeven kaders en/of i.o.m. leidinggevende - monitoren, evalueren en rapporteren van voortgang en resultaten ten opzichte van plan aan leidinggevende	- doelmatigheid van inzet van middelen - omvang van omzet - omvang van winstbijdrage - aantal nieuwe klanten
Opgevolgde verkoop-afspraken	- fungeren als schakel tussen de externe klant/opdrachtgever en de interne ondersteunende afdelingen en/of projectteam - zorgdragen voor de implementatie van nieuwe klanten en opvolging van klantafspraken, overdragen aan accountmanagers of projectleiders - monitoren, evalueren en rapporteren van voortgang en resultaten t.o.v. gemaakte afspraken met klant/opdrachtgever - initiëren van verbeteracties en -maatregelen	- realisatie account- en project-doelstellingen (kwaliteit, tijd, budget) - klanttevredenheid
Presterende medewerkers	- leidinggeven aan door medewerkers uit te voeren werkzaamheden	- beschikbaarheid van mede-werkers - inzetbaarheid van medewerkers

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- op peil houden van de kennis en vaardigheden van de medewerkers - motiveren en stimuleren van medewerkers tot een optimale inzet van hun kwaliteiten, bevorderen van een goede samenwerking - voeren van functioneringsgesprekken, vastleggen van bevindingen en doen van voorstellen t.a.v. scholing, promotie, e.d.	- motivatie en werksfeer binnen de groep - doelrealisatie door medewerkers

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Medewerker commerciële ondersteuning**	**10.12**
Discipline	Sales	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: medewerker sales support, medewerker commercial support, medewerker commerciële backoffice, medewerker commerciële binnendienst

Een medewerker commerciële ondersteuning is verantwoordelijk voor het ondersteunen van de commerciële buitendienst (sales/ frontoffice) bij het verlenen van service en beheren van relaties in een business to business omgeving. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
teamleider commerciële ondersteuning
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Verlenen van algemene en administratieve ondersteuning van de commerciële verkoopbuitendienst.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verstrekte 1e lijns commerciële informatie aan klanten	- beantwoorden van algemene vragen over assortiment, leveringscondities e.d., toezenden van promotiemateriaal - verstrekken van informatie over lopende afspraken - actief benaderen van klanten met actievoorstellen	- klanttevredenheid - volledige en juiste informatievoorziening - wijze waarop klanten worden benaderd

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- doorgeven van bijzonderheden aan de commercieel verantwoordelijke	- volgens regels en procedures - tijdige melding bijzonderheden
Ondersteunde sales activiteiten	- uitvoeren van verkoopondersteunende activiteiten - samen-/opstellen van concept offertes, contracten e.d. volgens standaarden en richtlijnen - samenstellen/redigeren van presentaties volgens aanwijzingen en huisstijl - verzamelen van gegevens ter voorbereiding op verkoopacties, tenders en overige pre-sales activiteiten - assisteren bij de implementatie van nieuwe klanten - bijhouden van bestanden met klantgegevens, opzoeken en verstrekken van klantgegevens - maken van bezoekafspraken, attenderen van commerciële medewerkers op bijzonderheden aangaande hun klanten - verwerken van bezoekverslagen van buitendienst medewerkers	- juistheid en volledigheid van gegevens/bestanden - mate waarin wordt ingespeeld op behoefte van de buitendienst - effectiviteit van de bezoekplanning - tevredenheid van de medewerkers buitendienst over de ondersteuning

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Productmanager**	**20.01**
Discipline	Commercieel overig	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: productgroep manager,

De productmanager komt voor binnen touroperators. De productmanager is verantwoordelijk voor het aanbod binnen de toegewezen bestaande productgroepen in de bestaande markten (productmanagementrol) en draagt vanuit zijn markt- en productkennis bij aan ontwikkeling van bestaande producten in nieuwe markten en/of nieuwe producten in bestaande markten (adviesrol in business development). De productgroep omvat reisproducten (accommodaties, excursies, transfers e.d.) van gemiddelde omvang, complexiteit en belang voor de organisatie. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
manager productmanagement
Geeft leiding aan
Niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Beheren en optimaliseren van een productgroep, zodat een optimaal productaanbod beschikbaar is in aansluiting op de marktvraag.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Inzicht in marktontwikkelingen	- volgen van ontwikkelingen in de markt, opbouwen en delen van marktkennis - uitvoeren van analyses naar de markt, het productaanbod en de concurrentie	- actualiteit en toepassing van marktkennis - bruikbaarheid van analyses en bevindingen

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- beoordelen van de consequenties voor de eigen productgroep, delen van bevindingen binnen de organisatie - uitwerken van voorstellen voor nieuwe productmarktcombinaties o.b.v. markt- en consumententrends	- mate van productinnovatie - aansluiting van ontwikkelde producten op de klantvraag
Opgesteld productgroep plan	- opstellen en aanleveren van een productgroep plan rekening houdend met het door de onderneming vastgesteld strategisch plan, budget en de commerciële jaarkalender - aangeven van doelstellingen, plannen per distributiekanaal, methoden en middelen ter realisatie - afstemmen van het plan met andere afdelingen - toelichten en ter goedkeuring voorleggen van het productgroep jaarplan aan leidinggevende	- aansluiting van productgroep jaarplan en doelstellingen op het afdelingsplan - aansluiting van productgroep jaarplan en doelstellingen op relevante marktontwikkelingen - volledigheid van interne afstemming
Gerealiseerd productgroep plan	- zorgdragen voor de realisatie van het goedgekeurde plan - bepalen en realiseren van de benodigde activiteiten, inzetten van de benodigde middelen, samenwerken met betreffende sales managers en ondersteuners - bewaken van de voortgang en het budget, bijsturen indien nodig - bespreken van complexe en/of structurele problemen met leidinggevende - evalueren van de gerealiseerde werkzaamheden t.o.v. het geformuleerde plan	- realisatie van doelstellingen - omvang van de omzet en winstbijdrage van de productgroep - aantal boekingen en pax - omvang van accountbijdrage - klanttevredenheid
Productgroep assortiment	- zorgdragen voor actueel en beschikbaar aanbod van reizen aansluitend op de klantwens - bijhouden van en inspelen op ontwikkelingen en trends in de reizenmarkt - onderhouden van contacten en fungeren als accountverantwoordelijke en aanspreekpunt voor leveranciers (touroperators, agenten etc.)	- beschikbaarheid van aanbod - aansluiting van het aanbod op de klantwens - kwaliteit en doeltreffendheid van relaties met leveranciers - gerealiseerde inkoopcondities - aansluiting van contracten op raamovereenkomsten en deelafspraken

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- inkopen van reizen en begeleiden van het inkooptraject, afsluiten van contracten binnen de raamovereenkomsten en in aansluiting op deelafspraken - bepalen van de prijzen binnen de productgroep, rekening houdend met algemene prijsbeleid, marges en marktontwikkelingen - zorgen voor het aanbieden van reizen via de div. distributiekanalen i.s.m. de betreffende managers en/of verkoopleiders	- geschiktheid van prijsstelling t.o.v. beleid, marges en ontwikkelingen

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Medewerker traffic**	**20.02**
Discipline	Commercie overig	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: medewerker product, medewerker accommodaties

De medewerker traffic komt voor bij touroperators, waar wordt gewerkt met door inkopers gemaakte (allotment) contractafspraken. Hierin zijn met leveranciers garantieafspraken gemaakt over vervoer (stoelen). Een vergelijkbare functie kan ook voorkomen gericht op verblijf (kamers). O.b.v. deze aanspraken wordt aanbod beschikbaar gesteld voor verkoop. Boekingen en aanvragen komen via reisbureaus (retail) of direct van de consument (direct seller). Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
teamleider traffic
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Beheren, beschikbaar stellen en aan-/verkopen van vervoersplaatsen, zodat een optimale bezetting wordt gerealiseerd.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Beschikbaar gestelde vervoersplaatsen	- beheren van de met leveranciers afgesproken contracten m.b.t. vervoer (stoelen) - onderhouden van contact over contractinformatie met leveranciers zoals div. airlines en busvervoermaatschappijen	- actualiteit van contractinformatie - tijdigheid van beschikbaar stellen

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- verwerken, controleren en bijhouden van alle relevante informatie (zoals vluchtgegevens) verstrekt door de leveranciers - beschikbaar stellen van de boekingsgegevens in de systemen	
Optimale bezetting van vervoersplaatsen	- beheren van de voorraad vlieg- en busstoelen, verwerken en bewaken van de voortgang van boekingen en aanvragen volgens de contracten, signaleren van tekorten of overschotten aan stoelen - onderling schuiven van stoelen tussen de verschillende producten, checken van combinatievluchten en herverdelen van capaciteiten - behandelen van reserveringsaanvragen voor extra stoelen, zoeken naar aankoopmogelijkheden - aan- en verkopen van stoelen bij andere touroperators en leveranciers (airlines, reisagenten), maken van aan-/ver-koop afspraken binnen gestelde kaders	- optimale bezetting van beschikbare vervoersplaatsen - kosten per passagier - tijdigheid van aan-/verkoop - optimale condities binnen gestelde kaders
Beheerde en verstrekte reisgegevens	- onderhouden van contact met vervoersmaatschappijen over wijziging reisgegevens - verwerken van wijzigingen, indelen van passagiers op vlieg- en busreizen en verstrekken van informatie aan in- en externe betrokkenen - informeren van reisagenten, reisleiding, vervoerders e.d. - voorbereiden en doorgeven van reisgegevens t.b.v. tickets/vouchers/reisdocumenten - afhandelen van afsluiting naar de leveranciers - fungeren als intern aanspreekpunt m.b.t. vlieg- en busvervoer	- actualiteit van reisgegevens - tijdige beschikbaarheid van reisgegevens - volledigheid van afhandeling

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Medewerker yield**	**20.03**
Discipline	Commercie overig	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: medewerker revenue

De Medewerker **yield** monitort de verkopen en zoekt naar mogelijkheden voor omzetmaximalisatie. Hiertoe worden i.s.m. de afdeling marketing en sales acties op touw gezet om de klant alsnog de reis te laten boeken. De medewerker yield houdt het actuele vraag en aanbod van reisproducten in de gaten evenals ontwikkelingen bij concurrenten (via internet of direct contact), zodat prijsaanpassingen en andere acties tijdig kunnen worden ingezet ter maximalisatie van de opbrengsten. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan

teamleider yield/manager revenue

Geeft leiding aan

niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Bevorderen van de verkoop van reisproducten door monitoren en inspelen op actuele vraagontwikkelingen, zodat een zo hoog mogelijke bezetting en rendement op het aanbod reisproducten kan worden gerealiseerd.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Optimaal rendement uit beschikbaar aanbod	- optimaliseren van ingekochte voorraden o.b.v. verkoopresultaten en prognoses - analyseren en continu monitoren van de verkoopresultaten en aanbod van concurrenten via aanbod en direct contact	- inzicht in actuele marktontwikkelingen (boekingsgedrag klanten en prijsniveau concurrenten)

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- doen van voorstellen voor prijsaanpassingen en/of andere verkoopbevorderende acties o.b.v. actuele ontwikkelingen, onderbouwen van voorstellen met beslissingsondersteunende informatie - bewaken, sturen, screenen, uitbreiden, schuiven, ruilen en (extra) inkopen van accommodaties - onderhouden van contact met reisagenten en accommodatieverschaffers - adviseren van overige afdelingen over de te nemen maatregelen en aanzien van actueel beschikbaar aanbod o.b.v. inzicht in boekingsgedrag - verwerken van goedgekeurde (prijs)aanpassingen in het reserveringssysteem	- snelheid van inspelen op dagelijkse ontwikkelingen - maximale opbrengst halen uit beschikbaar aanbod - aantal succesvolle verkoop bevorderende activiteiten
Ingevulde expertrol m.b.t. yield	- leveren van bijdrage aan het aan- en verkoopbeleid van garantie afspraken (allotments zoals stoelen en accommodaties) van en aan derden o.b.v. opgedane inzicht in marktontwikkelingen - leveren van bijdrage aan prijsbeleid, inkoop- en verkoopbeleid o.b.v. opgedane inzicht in marktontwikkelingen - bijhouden van gegevens en verschaffen van inzicht in boekingsflow, bezettingspercentages, kansen, bedreigingen, materialisatie van eventuele garantie-allotments - beantwoorden van vragen over prijzen en beschikbaarheid	- (h)erkenbaarheid als yield expert - volledigheid en juistheid van informatieverschaffing

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Marketing & communicatie medewerker**	**20.04**
Discipline	Commercie overig	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: marketing medewerker, medewerker communicatie, medewerker operationeel marketing

De marketing- & communicatiemedewerker geeft uitvoering aan marketingcommunicatie activiteiten volgens commerciële plannen en richtlijnen. Binnen grote, wereldwijde organisaties kan de functie ook uitvoering geven aan global gecoördineerde acties en is de functionaris inzetbaar op deelfacetten van marketing en communicatie. Binnen kleinere organisaties is de functionaris inzetbaar op het brede pallet aan marketingcommunicatie activiteiten. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
manager marketing en communicatie
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Adviseren over en uitvoering geven aan marketing- en communicatieplannen ter ondersteuning van de commerciële doelen.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Marketing- en communicatieplannen	- intern adviseren over marketingacties en communicatie ter ondersteuning van de commerciële doelen, aandragen van ideeën voor concepten - uitwerken van communicatieplannen i.o.m. sales/ account-/projectmanagers en/of leidinggevende	- aansluiting van plannen op commerciële doelen - kwaliteit van inbreng in plannen - mate waarin de richtlijnen en huisstijl gehandhaafd worden

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- uitwerken van plannen voor promoties en campagnes i.o.m. marketing/product/category managers en/of leidinggevende binnen gestelde richtlijnen	
Ontwikkelde marketing- en communicatie-uitingen	- voorbereiden en inplannen van marketing- en communicatieactiviteiten volgens vastgestelde plannen - schrijven en controleren van commerciële teksten voor pers, reclame-uitingen, direct marketingacties en de website - onderhouden van contacten met bekende externe (reclame-/evenementen)bureaus en opstellen van briefings - opvragen van offertes, beoordelen en bespreken met leidinggevende - (extern) laten produceren van communicatie-uitingen door creatieve partners (reclamebureaus, evenementenbureaus, fotograven, drukkerijen e.d.) - bewaken van de voortgang van marketing- en reclameactiviteiten - controleren en opleveren van het eindresultaat - evalueren en optimaliseren van uitgevoerde activiteiten, doen van verbetervoorstellen	- tijdigheid van marketing- en communicatie-uitingen volgens plan - kwaliteit van ontwikkelde communicatiemiddelen - conformiteit van communicatie aan de huisstijl - bruikbaarheid van verbetervoorstellen
Beheerde communicatiemiddelen	- onderhouden van communicatiemiddelen - bestellen van promotiemateriaal, beheren van de voorraad - bewaken van de huisstijl, toezien op consistente toepassing	- actualiteit van communicatiemiddelen - tijdige beschikbaarheid van promotiemateriaal - consistente toepassing huisstijl

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Medewerker e-commerce**	**20.05**
Discipline	Commercie overig	

FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen: m*edewerker online marketing

E-commerce houdt zich bezig met marketing en verkoop via het digitale kanaal. Hierbij wordt een optimale gebruiksvriendelijkheid en conversieverbetering nagestreefd.

Bij het ontwikkelen van digitale communicatiemiddelen is er aandacht voor de technische ontwikkeling (bijv. webdevelopment), de inhoudelijke redactie (bijv. webredactie) en de grafische vormgeving. De medewerker e-commerce coördineert op al deze gebieden vanuit commerciële optiek en kan op een of meerdere gebieden zelf uitvoerend gespecialiseerd zijn. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
manager e-commerce/marketing
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Coördineren van de totstandkoming en optimaliseren van digitale communicatiemiddelen (technisch, inhoudelijk en vormgeving), zodat deze optimaal bijdragen aan de realisatie van commerciële doelen.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Opgestelde e-commerce plannen	- intern adviseren over verkoop en marketing via digitale kanalen binnen de kaders van het e-commerce beleid	- aansluiting van plannen op digitale ontwikkelingen

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- op de hoogte zijn van ontwikkelingen en technische mogelijkheden op digitaal gebied - vertalen van wensen en behoeften naar functionele eisen waaraan nieuwe/gewijzigde middelen moeten voldoen - uitwerken van e-commerce plannen i.o.m. leidinggevende en/of commercieel verantwoordelijke	- aansluiting van plannen op wensen/behoeften - haalbaarheid en acceptatie van plannen
E-commerce middelen	- laten ontwikkelen van nieuwe of aanpassen van bestaande digitale communicatiemiddelen zoals webapplicaties, mobiele applicaties door interne ICT-afdeling of externe leverancier volgens goedgekeurd plan - schrijven en controleren van de content voor uitingen via deze middelen - (laten) grafisch vormgeven van de digitale communicatiemiddelen - coördineren van marketingcampagnes/verkoopacties via digitale middelen	- kwaliteit van digitale communicatiemiddelen (techniek, inhoud, vorm) - tijdige beschikbaarheid van uitingen - bijdrage aan behalen van commerciële doelen
Beheerde middelen	- onderhouden en updaten van content in de digitale communicatiemiddelen, controleren van informatie in de applicaties - bewaken van de werking van digitale communicatiemiddelen, laten oplossen van technische mankementen en signaleren van verbetermogelijkheden - beantwoorden van gebruikersvragen	- actualiteit van content - continue beschikbaarheid van middelen - kwaliteit van gebruikersondersteuning

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Medewerker cliëntenservice**	**20.06**
Discipline	Commercie overig	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: medewerker klantenservice, medewerker consumentenbelangen, medewerker customer care, customer service employee

Het behandelen van klachten voor of tijdens de reis wordt veelal opgepakt door de reisverkopers zelf; na de reis worden zowel de klachten als complimenten vaak centraal afgehandeld door de cliëntenservice, waarbij ook een terugkoppeling naar de betreffende reisverkopers plaatsvindt. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
manager service center
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Zorgdragen voor het tijdig en correct afhandelen van klachten en complimenten van klanten per telefoon, post of e-mail.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Aangenomen en registreerde klachten en complimenten	- in ontvangst nemen van klachten, controleren op compleetheid van informatie - te woord staan van klanten en doorvragen bij onduidelijkheden, overleggen met de klant over mogelijke oplossingen, restituties e.d. binnen geldende regels	- juiste interpretatie van de klacht - correctheid van het te woord staan van de klanten - volledigheid en juistheid van registraties

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- registreren en beheren van klachten in het systeem t.b.v. klachtafhandeling	
Afgehandelde klachten en complimenten	- in- of extern uitzetten van klachten indien nodig, bewaken van de behandeling en terugkoppelen aan de klant - vaststellen van de eventuele vergoeding voor de klant - informeren van de interne organisatie over de administratieve afhandeling - bewaken van de afhandelingstermijn - doorgeven van complimenten en opmerkingen van klanten aan de betreffende afdeling/medewerker	- minimalisatie van kosten voor de organisatie - klanttevredenheid - mate waarin e.e.a. binnen de gestelde regels wordt afgehandeld - volledigheid van de in- en externe informatievoorziening
Voorgestelde verbeteringen	- opstellen van een periodieke rapportage m.b.t. vragen en klachten - signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de werkwijzen en klanttevredenheid en informeren van leidinggevende hierover - informeren van teamleider, commercie e.a. afdelingen bij structurele klachten	- tijdigheid en volledigheid van rapportage - relevantie van de voorstellen

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij werken met beeldscherm.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Inkoper**	**20.07**
Discipline	Commercie overig	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: medewerker procurement/purchasing/supplier management, contract manager, buyer

Een inkoper zorgt voor de inkoop van reisproducten (accommodaties, excursies, transfers e.d.) bij geselecteerde leveranciers binnen enkele toegewezen bestemmingen. Het door productmanagement opgestelde productplan en het geldende inkoopbeleid gelden hierbij als kaders. De inkoper zorgt ervoor dat de gewenste reisproducten tijdig en tegen optimale condities beschikbaar zijn t.b.v. verkoop. Hiervoor is de inkoper veelvuldig op reis en werkzaam op wisselende tijden/tijdzones. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 2 vreemde talen te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan

manager inkoop/product(management)

Geeft leiding aan

niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Inkopen van reisproducten volgens inkoop-/productplannen, zodat beschikbaar assortiment voldoende op peil blijft tegen optimale condities.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bijdrage aan inkoop-/ productplannen	- volgen van ontwikkelingen in de markt, aandragen van ideeën voor andere reisproducten of leverancierskeuze - bijdragen aan het opstellen en bijhouden van het inkoop- en productplan	- inzicht in de markt - bruikbaarheid van input in plannen

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Ingekochte reisproducten	- bezoeken van geselecteerde leveranciers in toegewezen bestemmingen - inkopen van reisproducten (accommodaties, excursies, transfers e.d.) volgens inkoop-/productplan, onderhandelen binnen gestelde kaders - voorleggen van afwijkende condities of alternatieven aan leidinggevende en/of productmanager - bevestigen van gemaakte afspraken, opstellen van contracten, brieven e.d. - bewaken en op peil houden van de voorraad beschikbare reisproducten	- optimale inkoopcondities - aansluiting op inkoop-/product-plan - tijdige beschikbaarheid van voldoende kwantiteit en kwaliteit reisproducten
Opgevolgde inkoop-afspraken	- opstellen van inkoopverslagen, bespreken van bijzonderheden met interne betrokkenen - verwerken en/of aanleveren van informatie over ingekochte reisproducten, zoals contract, infosheet, tekst accommodatie, route, beelden, brochurematerialaal etc. - controleren van productinformatie t.o.v. gemaakte contractafspraken, (laten) corrigeren van afwijkingen	- tijdigheid en juistheid van informatieverstrekking - actualiteit en volledigheid van productinformatie
Door leveranciers nagekomen afspraken	- onderhouden van contact met leveranciers m.b.t. naleving gemaakte afspraken - oplossen van zich voordoende problemen - mede beoordelen van de leveranciersperformance t.b.v. vervolgonderhandelingen	- mate waarin afspraken door leveranciers worden nagekomen - adequaatheid van leveranciers-beoordeling

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding tijdens autoritten.
- Kans op letsel door deelname aan wegverkeer.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Brand marketeer**	**20.08**
Discipline	Niet branchespecifiek	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: marketeer, marketingmedewerker

Een brand marketeer zorgt voor de uitstraling in de markt van een of enkele van de gevoerde merken binnen een reisonderneming. Brandmanagement betreft het inzetten van marketingmixinstrumenten (prijs, promotie, product, plaats e.d.) waarbij de (lange termijn) waardeontwikkeling van het merk wordt geoptimaliseerd. De brand marketeer doet hiervoor voorstellen en geeft hier na goedkeuring uitvoering aan. De eindverantwoordelijkheid voor het brandmanagement ligt bij de leidinggevende. Binnen de branche wordt van iedere functionaris verwacht minimaal het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
manager marketing
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Opstellen en uitvoering geven aan brandmanagement plannen, zodat toegewezen merk(en) optimaal worden gepositioneerd en marktaandeel wordt vergroot.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Inzicht in marktontwikke-lingen	- volgen van ontwikkelingen in de markt, opbouwen en delen van marktkennis - uitvoeren van analyses naar de markt, het merkaanbod en de concurrentie	- actualiteit en toepassing van marktkennis - bruikbaarheid van analyses en bevindingen - mate van innovatie

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- analyseren van de winstgevendheid van toegewezen merk(en) - uitwerken van voorstellen voor de inzet van nieuwe marketingmixinstrumenten o.b.v. markt- en consumentrends	- aansluiting van marketingmixinstrumenten op de marktvraag
Opgestelde merkplannen	- opstellen van merkplannen voor de positionering en profilering van toegewezen merk(en) rekening houdend met het door de onderneming vastgesteld strategisch plan, budget en de commerciële jaarkalender - aangeven van doelstellingen, deelplannen, methoden en middelen ter realisatie - afstemmen van plannen met andere afdelingen - toelichten en ter goedkeuring voorleggen van merkenplannen aan leidinggevende	- aansluiting van merkplannen en doelstellingen op het strategisch commercieel beleid - aansluiting van merkplannen en doelstellingen op relevante marktontwikkelingen - volledigheid van interne afstemming
Gerealiseerde merkenplannen	- uitvoering geven aan goedgekeurde plannen - bepalen en realiseren van de benodigde activiteiten, inzetten van de benodigde middelen, samenwerken met betreffende sales managers en ondersteuners - bewaken van de voortgang en het budget, bijsturen indien nodig - bespreken van complexe en/of structurele problemen met leidinggevende - evalueren van de gerealiseerde werkzaamheden t.o.v. het geformuleerde plan	- optimale merkwaarde - realisatie van merkdoelstellingen - omvang van de omzet en winstbijdrage - groei direct verkeer o.b.v. naamsbekendheid
Merk uitstraling	- optimaliseren van de uitstraling van het merk passend binnen het totale bedrijfsimago - opzetten van creatieve en commerciële acties gericht op het betreffende merk - ontwikkelen van concepten en initiëren van promotieactiviteiten per distributiekanaal, betrekken van en samenwerken met de betreffende managers en/of verkoopleiders	- conformiteit van de merkuitstraling aan bedrijfsimago - bijdrage van de merkuitstraling aan de verkooprestaties - doeltreffendheid van acties, concepten en activiteiten

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Assistent productmanagement**	**20.09**
Discipline	Commercieel overig	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: medewerker product, medewerker productrealisatie, medewerker productmanagement

Een assistent productmanagement biedt ondersteuning aan productmanagers, waarbij ingekochte reisproducten beschikbaar gemaakt worden in de systemen, website, reisgidsen e.d. met de daarbij horende informatie, tekst- en beeldmateriaal. Van de functionaris wordt verwacht minimaal het Nederlands en 2 vreemde talen te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
manager productmanagement
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Zorgen voor juiste, actuele en aansprekende informatie over beschikbare producten, zodat productmanagement optimaal wordt ondersteund.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Beschikbare productinformatie	- verzamelen van informatie over ingekochte reisproducten, zoals contract, infosheet, tekst accommodatie, route, beelden, brochuremateriaal etc. via inkoper en/of leverancier - controleren en verwerken van informatie in het systeem, afstemmen van ontbrekende en/of afwijkende gegevens	- juistheid, volledigheid en actualiteit van productinformatie

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- bewaken van de beschikbaarheid en actualiteit van productinformatie, signaleren van afwijkingen - intern verstrekken van productinformatie op verzoek	
Verzorgd tekst- en beeldmateriaal	- schrijven van teksten over ingekochte accommodaties t.b.v. reisgidsen, brochures, website etc. - toevoegen van geschikte foto's e.d. - aanleveren van tekst- en beeldmateriaal aan de eindredactie/webredactie	- mate waarin tekst- en beeldmateriaal aanspreekt - juistheid en volledigheid van informatie
Beschikbaar gesteld aanbod	- beschikbaar maken van aanbod in de reserveringssystemen - bewaken van voldoende beschikbaar aanbod in de reserveringssystemen - controleren van aanbod op prijs, informatie etc., afstemmen van afwijkingen via inkoper en/of leverancier en zorgen voor correctie	- beschikbaarheid en actualiteit van aanbod in het systeem - tijdigheid van signaleren en corrigeren van afwijkingen
Verleende ondersteuning	- ondersteunen van de productmanagers bij de uitvoering van operationele activiteiten	- tevredenheid over geleverde ondersteuning

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Specialist luchtvaart**	**20.10**
Discipline	Commercie overig	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: medewerker/specialist IATA, medewerker tickets only, specialist luchtvaarttarieven

Reisondernemingen mogen zelf tickets printen, prijzen en uitgeven indien zij beschikken over een licentie, welke wordt uitgegeven door de organisatie International Air Transport Association (IATA), een overkoepelende organisatie voor een groot aantal luchtvaartmaatschappijen die vliegen op lijndiensten. De IATA heeft een tarievenprocedure opgezet en regelt de verrekening (d.m.v. rekening courant) van trajecten als intermediair tussen deze verschillende luchtvaartmaatschappijen.

Om vliegtickets met de beste verbinding tegen de beste prijs te vinden, is specifieke kennis nodig van tarieven/tariefstructuren, voorwaarden, regelingen en mogelijkheden. Deze kennis is ofwel bij reisverkopers zelf (m.n. bij zakenreizen) ofwel bij specialisten aanwezig, welke beschikken over een IATA-certificaat. De specialist luchtvaart ondersteunt de reisverkopers o.b.v. deze kennis. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
sales manager
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Adviseren over, controleren en boeken van luchtvaartreizen met de beste prijs en verbinding aansluitend op de klantwens.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geboekte vliegtickets	- adviseren van collega's o.b.v. de door de klant gestelde eisen en het vastgestelde serviceniveau - zoeken naar vliegtickets met beste prijs en verbinding in aansluiting op de klantwens, rekening houdend met div. tariefstructuren, voorwaarden en mogelijkheden - boeken, uitschrijven/printen van tickets voor individuele reizigers en groepsreizigers - verwerken van de aanvragen/facturatie van studiereis-tickets en eigen reizen medewerkers - informeren over tarief-, tax- en andersoortige wijzigingen van luchtvaartmaatschappijen - controleren van de berekende tickettarieven - controleren van debiteuren - factureren van tickets	- optimale prijs en verbinding van geboekte vliegtickets volgens klantwens - correcte toepassing van internationale procedures, reglementen en bagageprocedures - juistheid van afhandeling vliegtickets
Ingevulde luchtvaart expertrol	- verzamelen van informatie over tarievenstructuren en -regelingen - doen van voorstellen ten aanzien van fee's - op de hoogte zijn en toepassen van alle internationale procedures en reglementen en bagageprocedures - invullen van een interne helpdeskfunctie op het vlak van luchtvaartkwesties - ondersteunen van de bereikbaarheidsdienst in geval van problemen en knelpunten met tickets	- (h)erkenbaarheid van expertise - interne bereikbaarheid - juistheid van informatieverstrekking/adviezen - actualiteit van luchtvaartkennis (incl. IATA certificaat)
Opgestelde overzichten en rapportages	- vervaardigen van analyserapportages zoals m.b.t. annuleringskosten en omzetoverzichten per airline	- juistheid, volledigheid en tijdigheid van rapportages

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

FUNCTIE **Medewerker reisbescheiden** **20.11**
Discipline Commercie overig

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: medewerker ticketing, medewerker fullfilment

De medewerker reisbescheiden is ondersteunend aan het verkoopproces in de winkel of vanuit een centraal punt. Voor verschillende bestemmingen zijn verschillende documenten vereist welke in verschillende talen kunnen zijn geschreven.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
teamleider
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Administratief afhandelen van verkochte reizen en bijproducten door bewerken, samenstellen, klaarmaken en verzenden van (e-) tickets en vouchers vergezeld met ander documentatiemateriaal, e.e.a. conform procedures en protocollen.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Samengestelde reisbescheiden	- samenstellen van passagiersinformatie/de juiste reisbescheiden voor het desbetreffende dossier - controleren van vouchers op noodzakelijke toevoegingen (RE-nummers, preferenties, code, etc.) - controleren van dossiers op volledigheid en juistheid	- juistheid en volledigheid van reisbescheiden - snelheid van de verrichte werkzaamheden

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verzonden reisbescheiden	- controleren van betalingen voor het versturen van de documenten - verzenden van de reisdocumenten binnen de gestelde termijn - verzenden van de (e-)tickets en vouchers - gereed maken van de per post te verzenden reisbescheiden, wegen en frankeren van poststukken volgens richtlijnen	- tijdige verzending van reisbescheiden
Ondersteunende bijdragen	- registreren van de verrichtte werkzaamheden - verzorgen van voorraadbeheer van toe te voegen onderdelen aan reisbescheiden zoals labels, folders, etc.	- juistheid en volledigheid van registraties - tijdigheid van voorraadaanvullingen

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Hoofd administratie**	**30.01**
Discipline	Staf	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: teamleader finance/accounting, teamleider financiële administratie

Het hoofd administratie kan ofwel voorkomen binnen een (middel)grote reisonderneming, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen ‘accounting’ en ‘controlling’, ofwel in een kleinere onderneming waarbij deze activiteiten meer geïntegreerd worden uitgevoerd. De eindverantwoordelijkheid voor de financiële verantwoording ligt bij de directie. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
manager financiën/directie
Geeft leiding aan
ca. 5 tot 10 fte medewerkers administratie

FUNCTIEDOEL

Zorgen voor een juiste verzameling, verwerking en verstrekking van financiële informatie, zodanig dat de juiste informatie tijdig beschikbaar is t.b.v. het besturen van de onderneming en de verantwoording die daarvoor dient te worden afgelegd.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bijdrage aan financieel onderbouwde plannen	- ondersteunen van management bij het opstellen van (jaar)budgetten, begrotingen en investeringsaanvragen - toetsen van plannen op realiteitsgehalte en uitgangspunten van het financieel beleid	- juistheid van analyse - kwaliteit van financiële onderbouwing - bruikbaarheid van advies

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- doorrekenen van financiële consequenties van plannen - bespreken van afwijkingen en bijzonderheden, adviseren van het management	
Beheerde financiële administratie	- zorgdragen voor het bijhouden van de dagboeken en (sub)grootboekrekeningen a.d.h.v. financiële stukken, toezien op de voortgang en kwaliteit, stellen van prioriteiten en oplossen van problemen - afsluiten per periode van de grootboekrekeningen, controleren van de verwerking van alle mutaties binnen het tijdsvak, juistheid van (door)berekeningen van kosten, aansluiting, e.d. - zorgdragen voor het voeren van een crediteurenadministratie en voorbereiden van de betalingen - laten bewaken van het debiteurenbestand, beoordelen van saldi, (laten) opstellen en accorderen van betalingsregelingen en initiëren van eventuele incassoactiviteiten - opmaken en bespreken van de liquiditeitsplanning	- volledigheid en betrouwbaarheid van stuurinformatie - juistheid en efficiency van gegevensverwerking - tijdigheid van periodeafsluitingen - juiste toepassing van bedrijfsvoorschriften en fiscale wetten - optimaal gebruik kredietfaciliteiten - tijdige inning van vorderingen - inzichtelijkheid liquiditeitspositie
Verstrekt inzicht in bedrijfsresultaten	- samenstellen van de maand- en kwartaalrapportages, verwerken van transitorische posten en voorzieningen - (mede) opstellen van de conceptjaarrekening, incl. specificaties en toelichtingen - (mede) analyseren, interpreteren en rapporteren van het (tussentijds) financieel resultaat, getoetst aan de bedrijfseconomische planning - adviseren over de interpretatie en verbetering van financiële resultaten aan management - verzamelen van (historische) financiële en bedrijfseconomische gegevens en deze onderzoeken op trends en relevantie, doen van voorstellen t.a.v. normen en grondslagen - rapporteren en toelichten van bevindingen	- inzichtelijkheid van de bedrijfsresultaten - volledigheid en tijdigheid van de rapportages - tevredenheid externe accountant

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verzorgde aangiften	- samenstellen resp. verifiëren van (wettelijke) voorgeschreven overzichten en aangiften. Afstemmen van aangiften e.d. met het grootboek. E.e.a. overeenkomstig wettelijke voorschriften en zodanig dat een sluitende administratie is verzekerd	- mate waarin voldaan wordt aan wettelijke voorschriften - tijdigheid van aangiften - mate waarin aangiften en grootboek op elkaar afgestemd zijn
Ingerichte administratie	- ontwikkelen en uitwerken van procedures en structuren voor de uitvoering van de boekhouding in aansluiting op wettelijke bepalingen - voorstellen en doorvoeren van verbeteringen in de operationele financiële processen en de administratieve systemen in aansluiting op managementbehoeften - deelnemen aan IT-projecten vanuit eigen vakgebied - toetsen van de werkbaarheid van verbeteringen en bespreken van de bevindingen	- mate waarin systemen en procedures bijdragen aan een efficiënte administratie - eenduidigheid van richtlijnen en procedures - mate waarin voldaan wordt aan wettelijke voorschriften
Presterende medewerkers	- leidinggeven aan door medewerkers uit te voeren werkzaamheden - op peil houden van de kennis en vaardigheden van de medewerkers - motiveren en stimuleren van medewerkers tot een optimale inzet van hun kwaliteiten, bevorderen van een goede samenwerking - voeren van functioneringsgesprekken, vastleggen van bevindingen en doen van voorstellen t.a.v. scholing, promotie, reprimandes, e.d.	- beschikbaarheid van medewerkers - inzetbaarheid van medewerkers - motivatie en werksfeer binnen de groep - doelrealisatie door medewerkers

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Senior medewerker administratie**	**30.02**
Discipline	Staf	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: eerste medewerker finance/accounting

De senior medewerker administratie verzorgt de financiële administratie en heeft daarbij zowel administratief uitvoerende werkzaamheden ('meewerkend voorman') als een bijdrage aan het uitvoeren van analyses en de totstandkoming van rapportages en jaarstukken. Vaak wordt deze extra bijdrage gevraagd van een 'senior' of 'eerste' medewerker administratie. Er wordt daarbij vaktechnisch (operationeel) leiding gegeven aan enkele medewerkers. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan

hoofd/teamleader administratie

Geeft leiding aan

ca. 3 fte medewerkers administratie (vaktechnisch)

FUNCTIEDOEL

Verzamelen, verwerken, controleren en beoordelen van financiële gegevens t.b.v. een juiste verantwoording in de administratie en opstellen van financiële rapportages voor de verschillende afdelingen binnen de organisatie.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verzorgde financiële administratie	- (laten) bijhouden van dagboeken en (sub)grootboekrekeningen a.d.h.v. financiële stukken - geven van aanwijzingen en instructies aan medewerker(s) administratie bij de verwerking van gegevens	- volledigheid en juistheid van gegevensverwerking - betrouwbaarheid van de gegevens

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- verzamelen, controleren en beoordelen van gegevens, signaleren van afwijkingen, uitzoeken van de oorzaak van verschillen en ondernemen van de benodigde acties - afsluiten per periode van grootboekrekeningen	- tijdigheid van actie ondernemen
Beheerde financiële middelen	- (laten) bijhouden van de crediteurenadministratie en voorbereiden van betalingen - (laten) bewaken van het debiteurenbestand, beoordelen van saldi, opstellen en accorderen van betalingsregelingen en initiëren van eventuele incassoactiviteiten - beheren van rekeningen en samenstellen van liquiditeitsoverzichten - afstemmen van mutaties met banken - doen van navraag bij debiteuren en crediteuren over onduidelijkheden m.b.t. mutaties, vorderingen en schulden	- mate waarin kredietfaciliteiten worden benut - tijdige inning van vorderingen - juistheid van overzichten
Opgestelde rapportages	- assisteren bij uitvraag en samenstellen van jaarlijkse begrotingscyclus - uitvoeren van analyses en opstellen van zowel periodieke als ad hoc (deel)rapportages m.b.v. diverse beschikbare systemen - aangeven en toelichten van bijzonderheden evt. in overleg met leidinggevende - aanleveren en toelichten van rapportages aan betreffende afdelingen - voorbereiden van fiscale aangiften	- juistheid van opstellen van rapportages - inzichtelijkheid van rapportages - tijdigheid van verspreiding van rapportages
Bijdrage aan totstandkoming jaarstukken	- assisteren bij het samenstellen van balans en resultatenrekening - opmaken van de kolommenbalans, samenstellen van concept balansspecificaties - assisteren bij opstellen van maand- en jaarstukken - verklaren van verschillen, toelichten van bijzonderheden, voorleggen aan en bespreken met leidinggevende van concepten en bijzonderheden	- kwaliteit en tijdigheid van opgemaakte financiële stukken, overzichten, rapportages - duidelijkheid van (toelichting op) analyses en bijzonderheden - toegankelijkheid, volledigheid en actualiteit van archief

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- afhandelen en afleggen/archiveren van relevante financiële bescheiden	

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Medewerker administratie**	**30.03**
Discipline	Staf	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: medewerker finance/accounting, medewerker accounts payable, medewerker accounts receivable, medewerker crediteurenadministratie, medewerker debiteurenadministratie

De medewerker administratie verzorgt administratief uitvoerende werkzaamheden voor de debiteuren- en/of crediteurenadministratie, onder (vaktechnische) leiding van een senior en/of teamleider. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan

hoofd/teamleider administratie
senior medewerker administratie (vaktechnisch)

Geeft leiding aan

niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Uitvoeren van div. werkzaamheden m.b.t. de debiteuren- en/of crediteurenadministratie, zodanig dat de administratie actueel is en de betalingen en/of ontvangsten passen binnen de liquiditeitsbegroting.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verwerkte debiteuren- en grootboekgegevens	- verwerken van de betalingen in de debiteuren- en grootboekadministratie - vergelijken van de betalingen met de factuurbedragen en achterhalen en oplossen van de (oorzaken van) eventuele verschillen	- juistheid en actualiteit van de administratie - adequaatheid van het oplossen van verschillen

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- controleren van de boekhoudkundige verwerkingen en corrigeren van fouten	- juistheid van controles en correcties
Verwerkte crediteurengegevens	- registreren van de ontvangen facturen - controleren van de facturen op volledigheid en juistheid en signaleren van verschillen/onjuistheden - bespreken van afwijkingen met leidinggevende - vastleggen, na goedkeuring, van de facturen in het financiële systeem - betaalbaar stellen van de facturen en zorgdragen dat de betaling kan plaatsvinden - archiveren van de afgehandelde facturen	- correctheid van controle op te betalen facturen - mate waarin kredietfaciliteiten optimaal zijn benut - tijdigheid van bespreking van afwijkingen - juistheid en tijdigheid van facturenafhandeling - toegankelijkheid van archieven
Opgeleverde overzichten	Opstellen van periodieke (standaard)overzichten zodat inzicht kan worden verkregen in betalingsachterstanden, gemiddelde werkelijke krediettermijn e.d.	- correctheid vervaardigde overzichten - tijdige beschikbaarheid van overzichten

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**HR adviseur**	**30.04**
Discipline	Staf	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: personeelsfunctionaris, P&O adviseur.

De bijdrage van de functie is gericht op de voorbereiding en uitvoering van het vastgestelde HR-beleid. Het HR-beleid wordt geformuleerd door de HR manager en komt tot stand mede o.b.v. inbreng van de HR adviseur. De functie is gesitueerd in een onderneming van ca. 400 medewerkers, waarvan 75% valt onder de branche cao.

De HR-afdeling is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en de uitvoering van het integrale HR-beleid en bevordert en ondersteunt organisatorische ontwikkelingen en veranderingen. Tot de kernactiviteiten van de afdeling behoren het professionaliseren, ontwikkelen en implementeren van het HR-beleid. De afdeling HR bestaat uit 2 HR adviseurs, 1 recruiter en 1 HR assistent. De HR adviseurs hebben ieder een eigen organisatorisch aandachtgebied die v.w.b. personele omvang en complexiteit onderling van vergelijkbare zwaarte zijn.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
HR manager
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Mede ontwikkelen van HR beleid en adviseren c.q. ondersteunen van leidinggevenden bij het implementeren en uitvoeren van het HR-beleid.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Voorbereid HR-beleid	- verzamelen van in- en externe gegevens, w.o. exitinterviews, voor personeelsvoorziening, -ontwikkeling, -zorg - onderzoeken van deze informatie op trends, relevantie c.q. voor- en nadelen en uitwerken van beleidsopties - coördineren, implementeren en communiceren over (veranderingen) in het beleid - toezien op juiste toepassing en toetsing van afgesproken beleid - uitdragen van beleid naar afdelingshoofden en de organisatie - doen van voorstellen ter verbetering van de toepassing van beleid, rapporteren en toelichten van bevindingen aan leidinggevende	- inhoudelijke kwaliteit van adviezen/beleidsopties - bruikbaarheid van adviezen - transparantie HR-beleid - herkenbaarheid van beleid
Geïmplementeerde instrumenten, regelingen en middelen	- uitwerken en actueel houden van gemaakte keuzes en wettelijke veranderingen/aanpassingen op gebied van arbeidsvoorwaarden en regelingen - uitvoeren van werving- en selectieprocedures - toezien op een correcte toepassing en uitvoering van het verzuimbeleid binnen de organisatie en een bijdrage leveren aan het verminderen van het verzuim	- bruikbaarheid van de instrumenten, regelingen en middelen - tevredenheid van gebruikers van de instrumenten, regelingen en middelen - juistheid en transparantie in gehanteerde regelingen
Ondersteunde afdelingshoofden bij toepassen instrumenten, regelingen	- bespreken van personele zaken op het gebied van arbeidsconflicten, re-integratie, persoonlijke problemen, rechtspositionele kwesties e.d. met leidinggevenden, medewerkers en (externe) deskundige - ondersteunen bij de realisatie van een optimale personele bezetting van de afdelingen - meedenken en ondersteunen van bedrijfsleiding bij organisatorische vraagstukken/veranderingen - begeleiden van management in toepassing van beleid - gevraagd en ongevraagd bespreken van HR-aangelegen-heden met afdelingshoofden - onderkennen en signaleren van problemen bij individuele en groepen medewerkers en ondernemen van acties en	- bruikbaarheid en doeltreffendheid van adviezen en voorstellen - tevredenheid van afdelingshoofden over geboden ondersteuning

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	maatregelen om deze problemen tot een oplossing te brengen i.s.m. leidinggevende - aanreiken, instrueren en ondersteunen van gebruik van HR-instrumenten en regelingen door afdelingshoofden	
Behandelde individuele personeelsvraagstukken	- achterhalen van de oorzaken van problemen - bemiddelend optreden onder afweging van individuele, groeps- en ondernemingsbelangen - treffen van maatregelen, zoals doorverwijzen naar of inschakelen van in- of externe specialisten, adviseren van management - uitvoering geven aan verzuimbeleid a.d.h.v. wet- en regelgeving (o.a. Wet poortwachter) - begeleiden van afdelingshoofden bij begeleiden van arbeidsongeschikte medewerkers en bij re-integratie trajecten - behandelen van ontslag- en arbeidsrechtelijke procedures, zo nodig raadplegen van leidinggevende en/of externe deskundige - adviseren en begeleiden van personele ontwikkelvraagstukken	- juistheid en doeltreffendheid van voorgestelde en/of genomen maatregelen - acceptatie van aangedragen oplossingen

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Afdelingssecretaresse**	**30.05**
Discipline	Staf	

FUNCTIECONTEXT

De functie van afdelingssecretaresse is gesitueerd binnen een stafafdeling, welke deel uitmaakt van het hoofdkantoor van desbetreffende reisorganisatie. De functie verleend secretariële ondersteuning aan het afdelingshoofd en/of afdelingsmedewerkers en is gericht op het faciliteren en efficiënt laten verlopen van de (afdelings)werkzaamheden.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
Leidinggevende van de betreffende afdeling
Geeft leiding aan
Niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Uitvoeren van secretariële en administratieve werkzaamheden ter ondersteuning van div. afdelingsmedewerkers.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verzorgde communicatieve activiteiten	- aannemen en selecteren van telefoongesprekken, informeren naar aard, verzoek en doel van de aanvragen, doorverbinden naar desbetreffende functionaris of zelf afhandelen van bepaalde kwesties - verwerken/distribueren van inkomende post/e-mail en verzorgen van uitgaande reguliere correspondentie/ e-mail; bespreken van afwijkingen met betrokken functionaris(sen)	- juistheid van beoordeling van belang - correctheid van afgehandelde kwesties - tijdigheid en correctheid van verwerkte post/e-mail en verzorgde correspondentie

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- informeren van betrokken functionarissen inzake binnengekomen berichten en afgehandelde correspondentie - bewaken dat post/e-mail wordt afgehandeld monitoren van acties	- waarborging van tijdige afhandeling
Verzorgde secretariële werkzaamheden	- bijhouden van agenda`s, plannen en bewaken van afspraken - organiseren en faciliteren van bijeenkomsten, vergaderruimtes/accommodatie - opstellen en/of uitwerken van brieven, verslagen, overzichten, rapportages e.d. op basis van (summiere) aanwijzingen	- doelmatigheid van de tijdsindeling in de agenda's - tijdigheid van attenderen - correctheid van opgestelde teksten
Voorbereide en uitgewerkte vergaderingen	- plannen van (afdelings)vergaderingen, opstellen van vergaderschema's - opstellen, i.o.m. de vergadervoorzitter, van vergaderagenda's - verzamelen en aanvullen van aangegeven vergaderstukken - zorgdragen voor een tijdige distributie van de agenda en bijbehorende stukken - notuleren van de vergaderingen, uitwerken en zorgdragen voor het distribueren van het verslag en/of actie- en besluitenlijst - bevorderen van het nakomen van gemaakte afspraken, bewaken van de voortgang	- juistheid van de vastgestelde agendapunten - tijdigheid en volledigheid van de distributie van vergaderstukken - inhoudelijke correctheid van notulen - waarborging van nakoming van afspraken
Beheerde archieven/ bestanden	- zorgen voor inrichting/indeling/opzet van bestanden en systemen - invoeren van gegevens en verwerken van mutaties - aanleveren van overzichten/informatie (periodiek en op verzoek) - archiveren van documenten, dossiers, verslagen, contracten e.d. - op voorraad houden van kantoorbenodigdheden	- doelmatigheid van inrichting/ indeling/opzet - toegankelijkheid, volledigheid en actualiteit van het archief

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Applicatiebeheerder**	**30.06**
Discipline	Staf	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: ICT beheerder

Binnen de organisatie maakt de functie onderdeel uit van het ICT-proces. Het ICT-proces is gericht op de ondersteuning van de werkzaamheden m.b.v. ICT, alsmede het ontwikkelen van nieuwe ICT-mogelijkheden. De functie heeft de focus op het beheren en onderhouden van applicaties.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
applicatie-/ICT manager
Geeft leiding aan
niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Verrichten van werkzaamheden m.b.t. het onderhoud en verbetering van de ICT-systemen.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Werkende systemen	- uitvoeren van het technische beheer en bewaken van het functioneren van kantoorsystemen, systeemprogrammatuur en lokale netwerken - uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan systeemsoftware, applicaties, hardware en randapparatuur	- conformiteit aan gestelde prestatiekenmerken - ongestoorde beschikbaarheid van systemen - kwaliteit van performance en responstijden

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- bewaken van de performance en capaciteit, analyseren van problemen en adviseren omtrent te nemen maatregelen aan leidinggevende - verrichten van activiteiten gericht op beveiliging van systemen en data, regelen van toegang tot en het gebruik van systemen, verlenen van autorisaties, toekennen van passwords	
Opgeloste problemen/storingen	- analyseren en oplossen van storingen in het netwerk en de besturingssystemen - vaststellen van aard en oorzaak van probleem/storing - evt. telefonisch oplossen van problemen/storingen resp. ter plaatse c.q. adviseren van gebruikers - zo nodig inschakelen, met inachtneming van escalatieprocedures, van (externe) deskundigen bij problemen/ storingen	- gebruikerstevredenheid - snelheid en kwaliteit van opgeloste ICT-problemen - conformiteit aan gestelde kwaliteits- en veiligheidseisen
Onderhouden ICT-systemen	- implementeren van software applicaties voor ICT-systemen - bespreken van werkzaamheden en problemen met de leidinggevende - uitvoeren van testen van nieuwe versies in een testomgeving - installeren van nieuwe programmapakketten en aanpassen naar behoefte e.e.a. in overleg met leidinggevende - maken en beheren van de back-up tapes	- tijdigheid, volledigheid en correctheid van testen - kwaliteit en beschikbaarheid van back-ups
Verleende gebruikersondersteuning	- opstellen en onderhouden van gebruikersdocumentatie - aanwijzingen/informatie geven aan en kennis overdragen naar gebruikers	- actualiteit en volledigheid van gebruikersdocumentatie - kennis bij gebruikers m.b.t. ter beschikking staande systemen

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Ingespannen houding tijdens beeldschermwerk.
- werken onder tijdsdruk bij het oplossen van problemen.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Applicatieontwikkelaar**	**30.07**
Discipline	Staf	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: ICT ontwikkelaar, projectleider ICT

Binnen de organisatie maakt de functie onderdeel uit van het ICT-proces. Het ICT-proces is gericht op de ondersteuning van de werkzaamheden m.b.v. ICT, alsmede het ontwikkelen van nieuwe ICT-mogelijkheden. In de functie wordt er nauw samengewerkt met gebruikers. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
applicatie-/ICT manager
Geeft leiding aan
1 à 2 in- of externe projectmedewerkers (functioneel)

FUNCTIEDOEL

Ontwikkelen en (mede) uitvoering geven aan de applicatieontwikkeling.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geanalyseerde informatie-behoeften	- analyseren van de informatiebehoeften en informatievoorzieningen - inventariseren van de wensen/eisen van de eindgebruikers en onderzoeken van de mogelijkheden en randvoorwaarden m.b.v. leverancier	- juistheid van analyse-informatie behoeften en -voorzieningen - compleetheid van de inventarisatie - juistheid en volledigheid van de vastgelegde resultaten

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- inzicht krijgen in de vraag van de klant, met daarbij mogelijke implicaties voor de systemen, meedenken over mogelijke oplossingsvormen - beschrijven, modelleren en vastlegging van de resultaten van de analyse van de informatiebehoeften en informatievoorzieningen - aangeven van de ingeschatte uren om wijziging/ontwik-keling uit te voeren - deelnemen in overleg om alle projecten en wijzigingen te bespreken	- correctheid van ingeschatte werkuren per project
Gerealiseerde functionele en technische ontwerpen	- maken en vastleggen van functionele en technische ontwerpen van de te (ver)bouwen applicaties - afstemmen van het ontwerp/de wijziging (en overige wijzigingen binnen eenzelfde release en/of applicatie) met de gebruikersorganisatie - overleg met collega's van ICT-afdeling om ontwikkelingen te bespreken en crossinvloeden in de systemen af te stemmen	- juistheid van het ontwerp - mate van afstemming van het ontwerp met de gebruikersorganisatie - mate van overleg met collega's
Vervaardigde applicatie(aanpassing)	- organiseren, aansturen, afstemmen en (laten) uitvoeren van de aanpassingen in de applicaties en systeemomgeving - bewaken van de ontwikkelstandaards en modellen - begeleiden van implementatie en overdracht van de nieuwe/aangepaste applicaties naar de organisatie	- juistheid uitvoering applicatieaanpassing - mate van bewaking ontwikkelstandaards
Vaktechnische aansturing	- mede instrueren van de applicatiebeheerders m.b.t. het gebruik van de div. applicaties - overdragen van kennis en ervaring aan projectmedewerkers en bespreken van de voortgang - opstellen en onderhouden van de gebruikershandleidingen en calamiteiten protocollen	- compleetheid en juistheid van de instructies - tevredenheid over begeleiding en aansturing

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Ingevulde expertrol	- volgen van relevante ontwikkelingen op het vakgebied d.m.v. bijwonen seminars, beurzen, lezen vakliteratuur, e.d. - nagaan in hoeverre nieuwe systemen/technieken toepasbaar zijn en informeren hierover van belanghebbenden	- actualiteit van de kennis - juistheid in bepaling toepasbaarheid nieuwe systemen/technieken

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van o.a. rug- en oogspieren bij het verrichten van beeldschermwerk.
- Werkzaamheden kunnen onderhevig zijn aan tijdsdruk.

Reiswerk Brancheraster		Baarn
FUNCTIE	**Facility manager**	**30.08**
Discipline	Staf	

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: hoofd facilitaire zaken

De functie is gesitueerd binnen een reisorganisatie met 200-300 werkplekken. Het kantoorpand is in eigen beheer. De facilitair manager heeft de volgende aandachtsgebieden onder zijn beheer: onderhoud aan het gebouw en terrein, gebouw gebonden zaken (zoals water, gas, elektra, vergunningen), receptie, interne verbouwingen/verhuizingen en werkplekinrichtingen, alsmede het aanschaffen van kantoorgoederen en diensten.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan
algemeen directeur
Geeft leiding aan
ca. 3 fte t.w.: facilitair medewerkers, telefonistes/receptionistes, medewerkers postkamer/repro/kantoorbenodigdheden

FUNCTIEDOEL

Aansturen, coördineren en realiseren van facilitaire werkzaamheden.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Facilitaire plannen	- opstellen/actualiseren van het onderhoudsplan voor het gebouw en voorzieningen (jaar- en meerjarenplan) - inventariseren van wensen m.b.t. interne verbouwingen, interne verhuizingen, (her)inrichting werkplekken, bereikbaarheid, voorzieningen e.d.	- staat van onderhoud van gebouwen, installaties en voorzieningen - inzicht in de wensen van de organisatie

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- concretiseren van e.e.a. in plannen incl. kostenramingen - begroten van de overige facilitaire kosten w.o. materiaalverbruiken, benodigdheden, catering, schoonmaak e.d. - opstellen van de budgetaanvragen en deze bespreken met de leidinggevende	- concreetheid en haalbaarheid van de voorstellen en plannen - juistheid van de budgetaanvragen
Gerealiseerde (raam)con-tracten en inkoopopdrachten	- (laten) vaststellen van specificaties v.w.b. schoonmaak, regulier onderhoud, catering en inhuur derden voor ad hoc werkzaamheden - verkennen van de markt, opvragen van offertes, voeren van de onderhandelingen en afsluiten van contracten met leveranciers (w.o. aannemers en installateurs) voor te leveren goederen en diensten - inkopen en (laten) afroepen van goederen en diensten - bewaken van het nakomen van de afspraken door leveranciers en corrigerend optreden bij onjuistheden	- naleving van gemaakte afspraken door leveranciers/derden - tevredenheid van de organisatie
Gerealiseerde facilitaire ondersteuning	- coördineren (incl. plannen) van uit te voeren werkzaamheden - bepalen van de urgentie en volgorde van behandeling van aanvragen - organiseren van interne verhuizingen en daaruit voortvloeiende facilitaire werkzaamheden - beheren van de kantoorvoorraden - signaleren/inventariseren van ontwikkelingen en/of klantenwensen - doen van voorstellen ter verbetering aan de leidinggevende - rapporteren over de voortgang en resultaten	- realisatie binnen budget - (interne) klanttevredenheid - tijdigheid en volledigheid van rapporteren
Geleverde facilitaire diensten	- aansturen van leveranciers, bespreken en controleren van regie- en ad hoc-werkzaamheden m.b.t. de schoonmaak, bewaking en catering - inplannen van ad hoc-werkzaamheden - bespreken van klachten en treffen van maatregelen ter voorkoming	- realisatie van het vereiste serviceniveau - doeltreffendheid van maatregelen/verbeteringen - kostenomvang

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- bespreken of de geleverde diensten voldoen aan het vereiste serviceniveau en indien nodig in werking zetten van verbetertrajecten - controleren van facturen en bewaken van de (budget)uitgaven m.b.t. algemeen facilitair, catering, schoonmaak, beveiliging en huisvesting	
Presterende medewerkers	- leidinggeven aan medewerkers en behartigen van personeelsaangelegenheden - maken van de werkverdeling en werkplanning - coachen, motiveren en aanspreken van medewerkers - toepassen van functionerings- en beoordelingsgesprekken, w.o. plannen, voeren en afhandelen ervan - toepassen en voorstellen doen voor beloning en ontwikkeling van medewerkers	- kwantitatieve en kwalitatieve bezetting - doelrealisatie door medewerkers - motivatie van medewerkers - naleving HRM-regels

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.

Bijlage 6a. Functieomschrijvingen reisleider en reisbegeleider

Reisleider		
Functiecontext	De reisleider verricht zijn werk vooral op de plaats van bestemming(en) van de reis die hij begeleidt. De reisleider vormt het 'gezicht' van de touroperator waarbij zijn inbreng van grote invloed is op de beleving van de klanten. De begeleiding kan aanvangen vanaf het moment van vertrek of vanaf het moment dat de groep gearriveerd is op het startpunt van de reis. De reis wordt uitgevoerd op basis van een door de touroperator vastgesteld programma waarin alle georganiseerde groepsactiviteiten staan beschreven. De omvang van de te vergezellen groep varieert van touroperator tot touroperator. De reisleider kan vanwege lokale wetgeving worden geassisteerd door lokale gidsen.	
Functiedoel	Het begeleiden van groepen toeristen tijdens hun reizen naar internationale bestemmingen conform het aangeboden reisprogramma.	
Resultaatgebieden	**Kernactiviteiten**	**Resultaatcriteria**
	• Bestuderen van het uit te voeren reisprogramma en controleert de gemaakte afspraken met de lokale partijen die verantwoordelijk zijn voor het vervoer, de accommodatie en het activiteitenprogramma • Opstellen van een logische dagindeling en tijdsplanning op basis van het aangeboden reisprogramma en daarbij rekening houden met lokale omstandigheden • Uitvoeren van de activiteiten volgens het reisprogramma, de gemaakte dagindeling, tijdsplanning en begeleiden excursies • Op de hoogte stellen van de lokale omstandigheden en omgevingsfactoren in verband met veiligheidsissues. Informeren van de groep over eventuele risico's. Bij onvoorziene omstandigheden organiseren van eerste hulp *(en informeren van touroperator hierover)* • Signaleren van ad hoc-problemen en overleggen met de betrokken partijen. Aandragen van oplossingen binnen de kaders van de touroperator. • Uitvoeren van financiële en administratieve werkzaamheden verband houdend met de reis	• Afspraken met de lokale partijen verantwoordelijk voor het vervoer, de accommodatie en het activiteitenprogramma zijn gecontroleerd • Uitgevoerd reisprogramma • Reisgroep op de hoogte van eventuele veiligheidsrisico's • Afgehandelde problemen • Bijgewerkte en verantwoorde financiële administratie
Inhoudelijke begeleiding groepsreizen	• Inhoudelijk voorbereiden (cultuur, natuur, tradities etc.) op de reisbestemming • Informeren en instrueren van de groep over het reisprogramma	• Kennis van het reisprogramma en de plekken van bestemming • Goed geïnformeerde groep

	• Uitleg geven over de bestemming en de bezienswaardigheden	
Begeleiding sociale dynamiek groepsreizen	• Onderhouden van relaties met lokale partijen • Bewaken van de groepsprocessen en inspelen op individuele en groepswensen • Signaleren van klachten en zorgdragen voor afhandeling • Aanspreekpunt voor onvoorziene omstandigheden en binnen gegeven kaders zorgdragen voor adequate oplossingen	• Opgebouwd netwerk • Zicht op individuele en groepswensen • Afgehandelde klachten

Reisbegeleider		
Functiecontext	De reisbegeleider verricht zijn werkzaamheden vooral op de plaats van bestemming(en) van de reis die hij begeleidt. De focus ligt daarbij op het facilitair ondersteunen en toeristisch informeren van de reizigers. De reis wordt uitgevoerd met veel individuele vrijheid voor de reizigers. De reisbegeleider helpt de reizigers op weg het land zelf te ontdekken en wordt daarbij over het algemeen ondersteund door een gids, de touroperator en de lokale agent. De omvang van de te begeleide groep varieert van touroperator tot touroperator.	
Functiedoel	Begeleiden van groepen toeristen op de plaats van bestemming in de uitvoering van het reisprogramma	
Resultaatgebieden	**Kernactiviteiten**	**Resultaatcriteria**
Begeleiden logistiek van individuele reizen	• Bestuderen van het uit te begeleiden reisprogramma en controleert de gemaakte afspraken met de lokale partijen die verantwoordelijk zijn voor het vervoer, de accommodatie en het eventuele activiteitenprogramma • Op de hoogte stellen van de lokale omstandigheden en omgevingsfactoren in verband met veiligheidsissues. Informeren van de klanten over eventuele risico's. Bij onvoorziene omstandigheden organiseren van eerste hulp *(en informeren van touroperator hierover)* • Signaleren van ad hoc-problemen en overleggen met de betrokken partijen. Aandragen van oplossingen binnen de kaders van de touroperator. • Onderhouden van relaties met lokale partijen • Uitvoeren van financiële en administratieve werkzaamheden verband houdend met de reis	• Afspraken met de lokale partijen verantwoordelijk voor het vervoer, de accommodatie en het activiteitenprogramma zijn gecontroleerd • Individuele klanten op de hoogte van eventuele veiligheidsrisico's • Afgehandelde problemen • Opgebouwd netwerk • Bijgewerkte en verantwoorde financiële administratie

Ondersteunen en faciliteren reisprogramma's klanten	• Inhoudelijk voorbereiden (cultuur, natuur, tradities etc.) op de reisbestemming • Informeren van individuele klanten over programmaonderdelen, transport, accommodaties en andere relevante wetenwaardigheden • Optreden als aanspreekpunt tijdens de door de klant ondernomen reis. •	• Kennis van het reisprogramma en de plekken van bestemming • Goed geïnformeerde klant
Verstoringen en onvoorziene omstandigheden	• Bijstaan van kanten bij verstoringen in de uitvoering van het programma • Signaleren van klachten en zorgdragen voor afhandeling • Aanspreekpunt voor onvoorziene omstandigheden en binnen gegeven kaders zorgdragen voor adequate oplossingen	• Verholpen verstoringen • Afgehandelde klachten