

Profiel van kwalificatiedossier:

Travel, Leisure & Hospitality

Crebonr. 23134

» **Zelfstandig medewerker travel & hospitality (Crebonr. 25354)**

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Toerisme en recreatie (Crebonr. 79130)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 14-01-2016

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten	7
B1-K1-W1: Ontvangt de klant/gast	8
B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant/gast	9
B1-K1-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten	9
B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten	9
B1-K1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten	10
B1-K2: Voert administratieve en financiële processen uit	11
B1-K2-W1: Houdt de voorraad bij	11
B1-K2-W2: Verzamelt en verwerkt informatie	11
B1-K2-W3: Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af	12
B1-K2-W4: Houdt de administratie bij	12
B1-K2-W5: Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening	13
2. Generieke onderdelen	14
Profieldeel	15
P2: Zelfstandig medewerker travel & hospitality	15
P2-K1: Realiseert commercieel aanbod	15
P2-K1-W1: Werft klanten/gasten en opdrachten	16
P2-K1-W2: Promoot producten en diensten	16
P2-K1-W3: Stelt een passend aanbod op	17
P2-K1-W4: Maakt een prijsberekening bij het aanbod	17

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

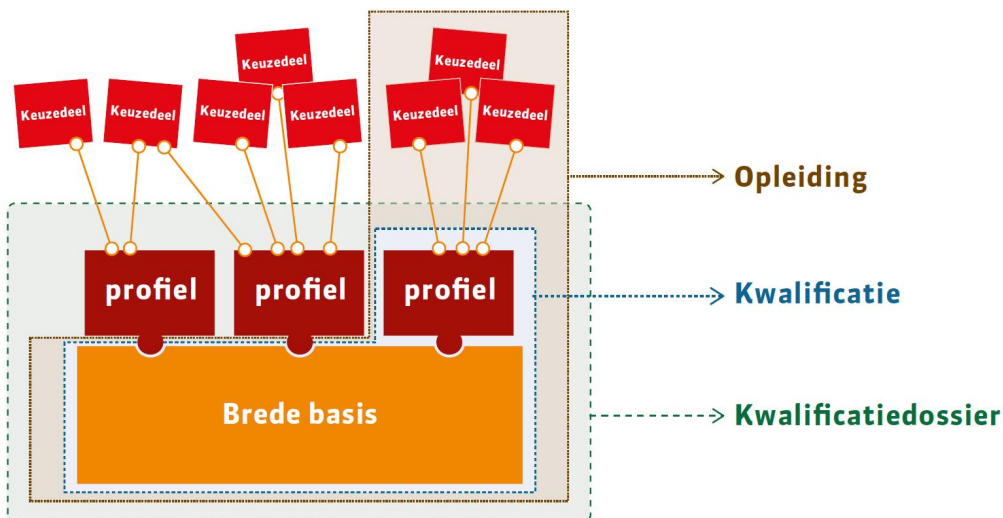
Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op www.s-bb.nl/keuzedelen. Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Zelfstandig medewerker travel & hospitality	3	Nee	vakopleiding

B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten	B1-K1-W1	Ontvangt de klant/gast
	B1-K1-W2	Informeert en adviseert de klant/gast
	B1-K1-W3	Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten
	B1-K1-W4	Signaleert en behandelt klachten
	B1-K1-W5	Onderhoudt in- en/of externe contacten

B1-K2 Voert administratieve en financiële processen uit	B1-K2-W1	Houdt de voorraad bij
	B1-K2-W2	Verzamelt en verwerkt informatie
	B1-K2-W3	Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af
	B1-K2-W4	Houdt de administratie bij
	B1-K2-W5	Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Zelfstandig medewerker leisure & hospitality		
P1-K1 Organiseert en voert activiteiten uit	P1-K1-W1	Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten
	P1-K1-W2	Bereidt de uitvoering van activiteiten voor
	P1-K1-W3	Begeleidt activiteiten
	P1-K1-W4	Rondt de activiteit af

P2 Zelfstandig medewerker travel & hospitality		
P2-K1 Realiseert commercieel aanbod	P2-K1-W1	Werft klanten/gasten en opdrachten
	P2-K1-W2	Promoot producten en diensten
	P2-K1-W3	Stelt een passend aanbod op
	P2-K1-W4	Maakt een prijsberekening bij het aanbod

P3 Leidinggevende leisure & hospitality		
P3-K1 Organiseert en voert activiteiten uit	P3-K1-W1	Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten

P3 Leidinggevende leisure & hospitality

P3-K2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	P3-K1-W2	Bereidt de uitvoering van activiteiten voor
	P3-K1-W3	Begeleidt activiteiten
	P3-K1-W4	Rondt de activiteit af
	P3-K2-W1	Maakt een operationeel plan
	P3-K2-W2	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	P3-K2-W3	Begroot financiën
	P3-K2-W4	Bewaakt financiën
	P3-K2-W5	Begeleidt en stuurt medewerkers aan
	P3-K2-W6	Voert intern formele gesprekken

P4 Leidinggevende travel & hospitality

P4-K1 Realiseert commercieel aanbod	P4-K1-W1	Werft klanten/gasten en opdrachten
	P4-K1-W2	Promoot producten en diensten
	P4-K1-W3	Stelt een passend aanbod op
	P4-K1-W4	Maakt een prijsberekening bij het aanbod
P4-K2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	P4-K2-W1	Maakt een operationeel plan
	P4-K2-W2	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	P4-K2-W3	Begroot financiën
	P4-K2-W4	Bewaakt financiën
	P4-K2-W5	Begeleidt en stuurt medewerkers aan
	P4-K2-W6	Voert intern formele gesprekken

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepsgroep

Context

De medewerker travel, leisure en hospitality is werkzaam in bedrijven die gericht zijn op recreatie, toerisme en vrijetijd.

De medewerker travel, leisure en hospitality is werkzaam in verschillende contexten. In deze contexten heeft de medewerker TLH veel contact met internationale klanten/gasten. De basis van het kwalificatiedossier kan in alle beschreven contexten uitgevoerd worden:

- De receptie van een (internationaal) hotel of recreatiebedrijf.
- Bedrijven gericht op het geven van toeristische informatie en verkoop, zoals VVV's of ANWB winkels.
- Bedrijven in de reisbranche. Hij kan werkzaam zijn in de sector vakantie-reizen/zakenreizen/ touroperating en binnen de verkoopkanalen reisbureau, contactcenter of internet.
- Bedrijven in de verblijfsrecreatie. Hij kan werkzaam zijn bij campings en bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven binnen de vrijetijdsector. Bij deze bedrijven kan hij zowel frontoffice werkzaamheden uitvoeren als activiteiten organiseren.
- Bedrijven in de dagrecreatie. Hij kan werkzaam zijn bij indoor- en outdoorcentra/sportbedrijven en attractieparken.

Het uitgangspunt van het kwalificatiedossier is dat de medewerker travel, leisure en hospitality breed opgeleid wordt. Dit betekent dat hij in verschillende contexten ervaring op doet. De profielen Travel & hospitality zijn een verdieping op de basis en sluiten aan bij de volgende contexten: frontoffice van een (internationaal) hotel, frontoffice van een recreatiebedrijf, bedrijven gericht op toeristische informatie, bedrijven in de reisbranche. Met de profielen Leisure & hospitality wordt opgeleid voor zowel frontofficewerkzaamheden als het organiseren van activiteiten in de vrijetijdcontext.

Typerende beroepshouding

De essentiële beroepshouding van de medewerker travel, leisure en hospitality omvat de volgende gedragskenmerken: dienstverlenend, proactief, commercieel, goede communicatieve en sociale vaardigheden, creatief en oplossingsgericht, flexibele houding, efficiënt samen kunnen werken met collega's, resultaat-, klant/gast- en kwaliteitsgericht werken, professioneel en representatief en oprechte interesse hebben in mensen en het vakgebied.

Resultaat van de beroepsgroep

Het resultaat van het beroep is een gastvrije en klantgerichte dienstverlening aan de klant/gast. Klanten/gasten zijn goed geïnformeerd en geadviseerd. Producten en diensten zijn verkocht. De administratie is goed afgehandeld. Klanten/gasten zijn tevreden en gebonden aan de organisatie.

B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten

Complexiteit

De werkzaamheden van de medewerker travel, leisure en hospitality bestaan uit zowel standaard taken als niet-standaard taken. Hij werkt in een omgeving met veel (internationaal) klant/gast contact wat zijn werkzaamheden complex maakt. Daarnaast bouwt hij relaties op met zowel interne als externe klanten.

De medewerker travel, leisure en hospitality speelt in op de diversiteit aan vragen van de klant/gast. Hij werkt daarbij volgens een combinatie van zelf gekozen methodes en standaardprocedures. Het is belangrijk dat hij een goede afweging maakt tussen wensen van de klant/gast en belangen van het bedrijf. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is kennis toegespitst op het werkgebied vereist. Hij past deze kennis toe om persoonlijke en commerciële dienstverlening te kunnen verlenen.

B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker travel, leisure en hospitality heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband en is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Hij levert daarmee een bijdrage aan de klantgerichte dienstverlening van het bedrijf.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving
- heeft kennis van de toepassing van verschillende (digitale) verkoop- en afzetkanalen
- heeft kennis van faciliteiten en toeristische attracties in relevante regio's
- heeft kennis van procedures met betrekking tot reserveringen, boekingen of betalingen
- heeft kennis van producten, diensten die aangeboden worden
- heeft kennis van relevante trends en ontwikkelingen in de branche, regio of omgeving
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen, klant/gastgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van verschillende soorten klachten
- kan communicatievaardigheden voor de telefoon toepassen
- kan dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in het Engels
- kan dagelijkse informatie aan de klant/gast toelichten in het Engels
- kan een eenvoudig gesprek met de klant/gast voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan een korte, eenvoudige boodschap voor de klant/gast schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan eenvoudige teksten schrijven om met de klant/gast te communiceren in het Engels
- kan korte en eenvoudige schriftelijke communicatie van de klant/gast lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan korte, vooraf geoefende, informatie presenteren aan de klant/gast in een 2e moderne vreemde taal
- kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen in het Engels
- kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te volgen in een 2e moderne vreemde taal
- kan schriftelijke communicatie van de klant/gast over bekende onderwerpen lezen en begrijpen in het Engels

B1-K1-W1: Ontvangt de klant/gast

Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality begroet de klant/gast gastvrij en professioneel, zowel face to face als telefonisch of via internet en staat de klant/gast vriendelijk te woord. Hij controleert met behulp van het informatiesysteem de gegevens van de klant/gast en vult deze, indien nodig, aan. Hij vraagt naar bijzonderheden of speciale wensen. Indien van toepassing overhandigt hij de klant/gast zijn benodigdheden. Hij rondt het klant/gast contact op passende wijze af en controleert daarbij de tevredenheid van de klant/gast.

Resultaat

De klant/gast is ontvangen en professioneel te woord gestaan. Hij heeft de juiste benodigdheden ontvangen.

Gedrag

Heeft een open houding en representatieve presentatie. Hij past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule.

Gebruikt het systeem op effectieve wijze om klant/gastgegevens te controleren.

Checkt of de klant/gast tevreden is met de dienstverlening.

Controleert de benodigde gegevens en registreert ontbrekende gegevens accuraat volgens de bedrijfsprocedure.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant/gast

Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality gaat in gesprek met de klant/gast om zijn wensen te achterhalen en te begrijpen. Hij vraagt door op wensen, verwachtingen en behoeften van de klant/gast en signaleert commerciële mogelijkheden en kansen. Hij informeert en/of adviseert de klant/gast. Hij checkt of de klant/gast het advies goed begrepen heeft. Hij voorziet de klant/gast van de benodigde informatieve materialen, keuzemogelijkheden en extra tips of suggesties. Hij wijst de klant/gast op aantrekkelijke aanbiedingen, producten en/of diensten.

Resultaat

De klantwens is achterhaald en de klant/gast heeft een passend advies of informatie ontvangen.

Gedrag

Communiqueert op een duidelijke, passende wijze en komt snel tot de kern van het advies, de informatieverstrekking. Hij past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule.

Inventariseert proactief, snel en precies de wens van de klant/gast en maakt op basis van parate kennis een vertaling van de wens naar een verkoopgericht en overtuigend advies of passende informatie. Neemt verkoopsignalen en commerciële kansen mee in het advies aan de klant/gast.

Bekijkt wensen van de klant/gast in het perspectief van mogelijkheden van de organisatie. Maakt een juiste inschatting van tijd bij het informeren en/of adviseren van de klant/gast zodat er een goede balans is tussen klantvriendelijkheid en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Presenteren

B1-K1-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten

Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality verkoopt en/of verhuurt producten/diensten. Hij motiveert de klant/gast om akkoord te gaan met de verkoop. Hij stimuleert meer- en bijverkoop. Indien niet direct aan de wensen van de klant/gast kan worden voldaan, biedt hij, binnen de grenzen van zijn eigen verantwoordelijkheid, geschikte alternatieven aan. Hij rondt de verkoop af en legt dit vast in het systeem.

Resultaat

Producten en/of diensten zijn verhuurd of verkocht. De verkoop is vastgelegd in het systeem.

Gedrag

Brengt passende producten en/of diensten op overtuigende wijze over naar de klant/gast. Stuurt en oefent invloed uit op het gesprek door proactief met voorstellen en ideeën te komen en schat het juiste moment in om de klant/gast te vragen tot koop over te gaan.

Maakt op effectieve en accurate wijze gebruik van het systeem om de verkoop vast te leggen.

Speelt in op het klant/gasttype en de behoefte van de klant/gast en past zijn verkoopstijl daarop aan.

Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en biedt deze aan.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten

Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality observeert het gedrag van de klant/gast om ontevredenheid te signaleren. Hij reageert daarop op gepaste wijze en vraagt door. Hij luistert naar de klant/gast en onderzoekt de oorzaak van de klacht of het probleem. Hij lost de klacht, indien mogelijk, zelf op of schakelt de verantwoordelijke

B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten

in. Hij handelt de klacht af volgens de bedrijfsprocedure en controleert daarbij de klant/gasttevredenheid. De medewerker travel, leisure en hospitality overlegt met zijn leidinggevende over suggesties om de dienstverlening te verbeteren.

Resultaat

Signalen rondom klant/gasttevredenheid zijn opgepikt. Klanten/gastenbinding is gestimuleerd door de behandeling van klachten volgens de procedure. Er zijn suggesties voor verbetering van de dienstverlening gedaan.

Gedrag

Toont inlevingsvermogen in het standpunt van de klant/gast. Houdt bij het formuleren van een oplossing voor de klacht rekening met de wens van de klant/gast en het belang van de organisatie. Geeft daarbij duidelijk aan wat wel en niet mogelijk is.

Speelt in op signalen van de klant/gast over mogelijke ontevredenheid door deze om te buigen naar hogere klant/gasttevredenheid. Vertaalt binnengekomen opmerkingen en klachten naar verbeteringsuggesties voor de dienstverlening.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten

Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality neemt actief contact op met in- en/of externe contacten. Hij informeert naar de tevredenheid en vraagt naar ontwikkelingen. Hij informeert het contact over relevante ontwikkelingen, producten, diensten of aanbiedingen. Hij schat in hoe hij de klant/gasttevredenheid kan verhogen en de relatie verder kan verstevigen. Hij doet voorstellen om de dienstverlening/verkoop te verbeteren en/of bestaande contacten te vernieuwen.

Resultaat

Relatie met de klant/gast is verstevigd. Binding met de klant/gast is gerealiseerd.

Gedrag

Maakt makkelijk contact met anderen, maakt een positieve, betrouwbare indruk op de klant/gast en bouwt met verschillende typen mensen een goede verstandhouding op.

Leeft zich in in de ander en past de gegeven informatie over actuele ontwikkelingen, producten, diensten aan op de behoeften van het contact.

Ziet kansen om de dienstverlening, verkoop te verbeteren en maakt anderen attent op nieuwe mogelijkheden.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2: Voert administratieve en financiële processen uit

Complexiteit

De medewerker travel, leisure en hospitality voert gestructureerde werkzaamheden uit die hij volgens standaardprocedures en –methoden uitvoert. De schriftelijke communicatie met (internationale) klanten/gasten maakt zijn werk complex. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is kennis van administratieve en financiële processen, methoden en systemen vereist. Hij heeft vaardigheden nodig om accuraat en efficiënt te werken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker travel, leisure en hospitality heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en de resultaten daarvan. Hij legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende. Hij is mede verantwoordelijk voor de uitvoering en resultaten van de werkzaamheden van het team. Hij heeft een signalerende rol.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving
- heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- heeft kennis van processen die leiden tot administratieve en financiële afhandeling
- kan een korte notitie om de klant/gast te informeren schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan korte en eenvoudige informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Engels
- kan informatie zoeken, beoordelen en gebruiken
- kan om de klant/gast te informeren eenvoudige teksten schrijven in het Engels

B1-K2-W1: Houdt de voorraad bij

Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality houdt de voorraad van producten en/of materialen bij. Hij signaleert dreigende tekorten. Hij meldt dit of vult deze tekorten aan. Hij houdt prijzen en voorraden bij in het (digitale) systeem.

Resultaat

De voorraad is op peil.

Gedrag

Inventariseert nauwkeurig de voorraad.

Stelt geordend vast welke producten en/of materialen nodig zijn.

Werkt volgens de bedrijfsprocedure en -richtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W2: Verzamelt en verwerkt informatie

Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality verzamelt online juiste informatie voor de klant/gast rondom relevante producten en de dienstverlening. Hij overlegt met de leidinggevende over de verwerking. Hij verwerkt de informatie en maakt het gereed voor publicatie.

Resultaat

Informatiemateriaal is actueel en gereed voor publicatie via distributiekkanalen.

B1-K2-W2: Verzamelt en verwerkt informatie

Gedrag

Verzamelt en verwerkt planmatig de juiste informatie.

Overlegt tijdig met zijn leidinggevende.

Formuleert informatie duidelijk en aansprekend voor de doelgroep. Hij presenteert informatie overzichtelijk.

Werkt volgens bedrijfsrichtlijnen en sluit zijn communicatiestijl aan op de bedrijfsformule.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren

B1-K2-W3: Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af

Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality houdt de financiële afhandeling van gemaakte reserveringen en verkochte producten en/of diensten bij via het betalingssysteem. Hij controleert het facturatieproces, betalingen en juistheid van betalingsgegevens. Bij afwijkingen geeft hij dit door aan zijn leidinggevende.

Resultaat

Het financiële proces is afgerond.

Gedrag

Neemt bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften in acht bij het controleren van het betalingsgegevens en facturatieproces.

Legt volledige verantwoordelijkheid af aan zijn leidinggevende over de financiële administratie.

Controleert betalingen nauwkeurig en werkt volgens de bedrijfsprocedure.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

B1-K2-W4: Houdt de administratie bij

Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality draagt zorg voor de registratie van contactgegevens van klanten/gasten en houdt deze actueel. Hij voert administratieve gegevens in van gemaakte reserveringen, producten of diensten. Hij handelt de administratie af in het systeem. Hij handelt de administratie van klachten en klant/gasttevredenheid af.

Resultaat

Contactgegevens zijn actueel. Administratie van reserveringen, producten, diensten, klachten en klant/gasttevredenheid is afgehandeld.

Gedrag

Registreert en verwerkt gegevens nauwkeurig en conform de bedrijfsprocedure.

Legt regelmatig verantwoordelijkheid af aan zijn leidinggevende over de administratie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren

B1-K2-W5: Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening

Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality verzamelt relevante gegevens van de klant/gast en relevante trends en ontwikkelingen via verschillende (online) kanalen. Hij verwerkt gegevens en interpreteert deze. Hij doet een voorstel voor een aftersales actie of het aanpassen van de dienstverlening. Hij bespreekt dit voorstel met zijn leidinggevende en/of collega's. Indien mogelijk draagt hij zorg voor de uitvoering van het voorstel.

Resultaat

Om de klant/gasttevredenheid te verhogen en klanten/gastenbinding te realiseren zijn voorstellen voor aftersales of aanpassingen van de dienstverlening gedaan.

Gedrag

Maakt effectief gebruik van de klant/gastgegevens in het systeem.

Ziet mogelijkheden voor commerciële kansen in de beschikbare informatie. Vertaalt commerciële kansen naar een concreet voorstel.

Rapporteert overzichtelijk en komt proactief met voorstellen voor aftersales of verbetering van de dienstverlening naar de klant/gast.

Overlegt tijdig met zijn leidinggevende en/of collega's.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Ondernemend en commercieel handelen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Nederlandse taal deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-kwalificatie-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Rekenen

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel rekenen deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Loopbaan en burgerschap

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap deel uit. De kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Van elke kwalificatie op mbo niveau 4 in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Engels deel uit. Op grond van artikel 17a van het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn de referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel opgenomen in bijlage 2 bij dit besluit. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. lezen en luisteren: B1;
- b. schrijven, spreken en gesprekken voeren: A2.

Profieldeel

P2 Zelfstandig medewerker travel & hospitality

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De essentiële beroepshouding voor de Zelfstandig medewerker travel & hospitality kan samengevat worden als: een sterke servicegerichte en commerciële houding. Hij ziet commerciële kansen en benut deze.

De kern van zijn beroep is klant/gastgerichtheid en commerciële dienstverlening. Hij verbindt producten en diensten van de organisatie aan klanten/gasten. Hij voert werkzaamheden uit om een commercieel aanbod te realiseren. Hij is zich hierbij bewust van alle middelen die hij daarvoor kan inzetten en op welke manier die op elkaar aansluiten. Hij heeft inhoudelijke kennis over het aanbod van producten en diensten om onderscheidend te zijn voor de klant/gast.

De kerntaak 'Realiseren van commercieel aanbod' wordt uitgevoerd in één van de volgende contexten: frontoffice van een (internationaal) hotel, frontoffice van recreatiebedrijf, bedrijven gericht op toeristische informatie, bedrijven in de reisbranche.

Het resultaat van het beroep is het realiseren van optimale klant/gasttevredenheid, klanten/gastenbinding en een goed commercieel resultaat. Een commercieel aanbod is opgesteld, producten zijn verkocht en de klant/gast is optimaal geholpen om een juiste keuze te maken.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Realiseert commercieel aanbod

Complexiteit

De Zelfstandig medewerker travel & hospitality heeft wisselende werkzaamheden doordat hij adequaat en flexibel moet in kunnen spelen op de wisselende praktijksituaties, klant/gasttypes en klant/gastwensen. Hij moet effectief en efficiënt kunnen werken volgens een combinatie van standaardprocedures, methoden en richtlijnen. De communicatie met internationale klanten/gasten maakt zijn werk complex.

Hij heeft te maken met commerciële belangen van het bedrijf en wensen van de klant/gast. Hij moet inspelen op de klant/gast, zijn wensen en de geldende marges zodat hij tot een zo optimaal mogelijk financieel resultaat komt. Diverse systemen van leveranciers, annuleringen en wijzigingen zorgen voor de complexiteit van het beroep.

Om deze werkzaamheden uit te kunnen voeren is er specialistische kennis over het producten en dienstenaanbod nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Zelfstandig medewerker travel & hospitality heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband en is daarin verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Hij levert daarmee een bijdrage aan de klant/gastgerichte dienstverlening en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft inzicht in verhoudingen, aanbod en prijs
- heeft kennis van customer relation management
- heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- heeft kennis van relevante regio's met betrekking tot wensen van de doelgroep
- heeft kennis van trends en ontwikkelingen in de branche
- heeft kennis van verdiensten (marges/commissies) binnen de branche
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van verschillende marketinginstrumenten

P2-K1 Realiseert commercieel aanbod

- heeft specialistische kennis van producten of diensten die aangeboden worden
- kan een eenvoudig gesprek met de klant/gast voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan een korte notitie om het aanbod te promoten schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan korte en eenvoudige informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan eenvoudige teksten om het aanbod te promoten schrijven in het Engels
- kan ict- toepassingen toepassen
- kan informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Engels
- kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen en verkoopmogelijkheden te signaleren in het Engels
- kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te volgen in een 2e moderne vreemde taal
- kan verkoopgesprekken met de klant/gast voeren in het Engels

P2-K1-W1 Werft klanten/gasten en opdrachten

Omschrijving

De Zelfstandig medewerker travel & hospitality bereidt de werving voor en kiest welk wervingsmiddel hij inzet in het proces. Hij legt proactief, via verschillende commerciële kanalen, contact met potentiële klanten/gasten. Hij vraagt naar de interesses van de klant/gast. Hij maakt in het contact een inschatting van verkoopmogelijkheden en kansen.

Resultaat

Er is, via verschillende commerciële kanalen, contact gelegd met potentiële klanten/gasten om nieuwe klanten/gasten te binden.

Gedrag

Kiest weloverwogen het wervingsmiddel dat hij het meest effectief in kan zetten bij het proactief werven van nieuwe klanten/gasten en opdrachten.

Heeft lef en durf om contact op te nemen met potentiële klanten/gasten. Benadert klanten/gasten op passende wijze en is creatief om in contact te komen met nieuwe klanten/gasten.

Zet zijn kennis van trends, ontwikkelingen, omgeving, producten en diensten in om relevante gespreksonderwerpen aan te snijden in contact met de klant/gast. Schat daarbij de commerciële potentie van de klant/gast vlot in en maakt de juiste beslissing of hij de klant/gast een passend aanbod gaat doen.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Ondernemend en commercieel handelen

P2-K1-W2 Promoot producten en diensten

Omschrijving

De Zelfstandig medewerker travel & hospitality promoot producten en diensten online en offline. Hij controleert regelmatig het gepubliceerde aanbod en past deze zo nodig aan. Hij doet een voorstel voor het inzetten van verschillende promotiekanalen en stemt dit af met zijn leidinggevende. Hij communiceert het aanbod of acties via verschillende promotiekanalen en stemt deze kanalen op elkaar af.

Resultaat

Het bedrijf en het aanbod is op een onderscheidende wijze gepromoot.

Gedrag

Presenteert het aanbod van het bedrijf op onderscheidende wijze en licht producten duidelijk toe. Stemt zijn stijl van communiceren en/of presenteren af op de doelgroep en de vraag en informatiebehoefte van de klant/gast.

Handelt bij het presenteren van het aanbod van het bedrijf volgens geldende bedrijfsrichtlijnen.

Besprekt doelgericht met de leidinggevende welke promotiekanalen het beste ingezet kunnen worden.

P2-K1-W2 Promoot producten en diensten

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W3 Stelt een passend aanbod op

Omschrijving

De Zelfstandig medewerker travel & hospitality onderzoekt de verschillende productmogelijkheden om een complex aanbod of arrangement samen te stellen dat aansluit bij de uitgevraagde klant/gastwens. Hij selecteert passende en beschikbare producten, die aansluiten bij de wensen van de klant/gast en de commerciële doelstellingen van het bedrijf. Indien niet direct aan de wensen van de klant/gast kan worden voldaan biedt hij binnen de grenzen van zijn eigen verantwoordelijkheid geschikte alternatieven aan. Hij neemt in het aanbod mogelijkheden tot up- en cross-selling op.

Resultaat

Er is een passend commercieel aanbod opgesteld.

Gedrag

Signaleert commerciële kansen op basis van de klant/gastwens en zijn kennis over bestemming, omgeving, services, producten en actuele ontwikkelingen en vertaalt deze naar commercieel interessante productmogelijkheden in het aanbod.

Maakt een juiste inschatting van de klant/gast en haar koopmotieven en past de inhoud en de presentatie van het aanbod daarop aan.

Ziet mogelijkheden om de klant/gast te overtuigen tot een keuze te komen en speelt hier actief op in door verkoopvaardigheden en -technieken in te zetten.

Stelt een volledig en duidelijk aanbod op en hanteert hierbij correcte spelling en grammatica.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

P2-K1-W4 Maakt een prijsberekening bij het aanbod

Omschrijving

De Zelfstandig medewerker travel & hospitality maakt een prijsberekening bij het gemaakte aanbod waarbij rekening is gehouden met speciale tarieven en de voor de organisatie geldende boekingsvoorwaarden. Hij verwerkt de prijsberekening in een duidelijk prijsoverzicht.

Resultaat

Prijsberekening is gemaakt en verwerkt in een prijsoverzicht.

Gedrag

Werkt volgens geldende boekingsvoorwaarden, bedrijfsspecifieke richtlijnen en brancherichtlijnen een aanbod uit.

Zoekt gestructureerd informatie op in beschikbare hulpmiddelen of systemen om een prijsberekening te kunnen maken.

Berekent nauwkeurig de prijs en zet dit in een overzichtelijk prijsoverzicht.

Maakt gebruik van zijn financieel commercieel inzicht om een prijsberekening te maken. Weegt belangen van de organisatie en de klant/gast af en maakt een commerciële keuze.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen