

Eisen mbo-certificaat

Basis hospitality

Code

C0035

Geldig vanaf

25-04-2020

Het mbo-certificaat is verbonden aan beroepsgerichte onderdelen van de kwalificatie:

Zelfstandig medewerker travel & hospitality (Crebonr 25649, Niveau 3)

Bijlage bij het kwalificatiedossier:

Travel, Leisure & Hospitality (Gewijzigd 2020) (Crebonr 23264)

1. Algemene informatie

C1: Basis hospitality
Indicatie studielast:
600 sbu
Beroepsvereisten
Nee
Toelichting
<p>- Indien in een kerntaaktitel tussen haakjes (deels) staat, betekent dit dat uit de kerntaak van de kwalificatie waar het certificaat uit is voortgekomen, een selectie van werkprocessen is gemaakt, maar dat de kerntaaktitel gehandhaafd blijft.</p> <p>- Indien in een kerntaak (en in de onderliggende werkprocessen) wordt gesproken van een beginnend beroepsbeoefenaar of een specifieke beroepsbeoefenaar, dient 'certificaathouder' te worden gelezen.</p>
Beschrijving
Het certificaat Basis hospitality richt zich op het klant-/gastcontact, zoals dat voorkomt in verschillende contexten binnen de cross sectorale hospitality (toerisme, recreatie, hotellerie, horeca en facilitair). In het klant-/gastcontact draait het om persoonlijke- en commerciële dienstverlening in de taakgebieden informatie, advies, sales of administratief.
Scholingsbehoefte/Landelijke herkenbaarheid
In de hospitality sectoren Toerisme, Horeca, Recreatie en Facilitaire dienstverlening hebben werkgevers tekorten aan werknemers die service georiënteerde functies en rollen vervullen waarbij direct klant-gast contact in online- en offline situaties centraal staat. Het scholingstraject rond certificaat Basis hospitality richt zich op het direct inzetbaar maken van medewerkers op deze taakgebieden. Deze scholingsbehoefte kent een breed draagvlak onder het bedrijfsleven verenigd in het publiek private samenwerkingsverband 'House of hospitality', waaronder NH Hotel groep, Westcord hotels, Hotel Casa, Corendon hotels & resorts, TUI Nederland, Facilicom, ISS Facility Services, Randstad hospitality, Eden hotel groep, Double Tree by Hilton, Bidfood, Koninklijke Horeca Nederland – Amsterdam, ANVR, Ron's Gastrobar, Amsterdam RAI, Johan Cruijff Arena, Vermaat Groep.
Zelfstandige betekenis
Na het volgen van dit scholingstraject zijn werknemers, zoals backoffice medewerkers, breder inzetbaar als aanspreekpunt voor klanten/gasten in persoonlijke- en commerciële dienstverlening in de taakgebieden informatie, advies, sales of administratief. Voor werkzoekenden zorgt het scholingstraject voor betere inzetbaarheid in deze taakgebieden.
Doelgroep
De doelgroep voor het certificaat Basis hospitality betreft werknemers, zoals backoffice medewerkers, die (meer) willen optreden als aanspreekpunt voor klanten/gasten. Daarnaast is het certificaat ook bedoeld voor werkzoekenden (vanuit andere sectoren, uitkeringsgerechtigden, statushouders) die willen optreden als aanspreekpunt voor klanten/gasten in de context toerisme, recreatie, hotellerie, horeca of facilitair, waar werkgevers kampen met personele tekorten.
Onderdeel van kwalificatie
Travel, Leisure & Hospitality (Gewijzigd 2020) Zelfstandig medewerker travel & hospitality 25649

2. Inhoud eisen mbo-certificaat

Kerntaak kwalificatie	Kerntaak certificaat
Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten, B1-K1	Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten (deels) , C1-K1
Werkprocessen kwalificatie	Werkprocessen certificaat
Ontvangt de klant/gast , B1-K1-W1	Ontvangt de klant/gast , C1-K1-W1
Informeert en adviseert de klant/gast , B1-K1-W2	Informeert en adviseert de klant/gast , C1-K1-W2
Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten , B1-K1-W3	Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten , C1-K1-W3
Signaleert en behandelt klachten , B1-K1-W4	Signaleert en behandelt klachten , C1-K1-W4
Onderhoudt in- en/of externe contacten , B1-K1-W5	Onderhoudt in- en/of externe contacten , C1-K1-W5
Werft klanten/gasten en opdrachten , B1-K1-W6	Werft klanten/gasten en opdrachten , C1-K1-W6

3. Uitwerking

C1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten (deels)

Complexiteit

De frontoffice werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar 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 beginnend beroepsbeoefenaar 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.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn frontoffice 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 certificaathouder heeft:

- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving (o.a. de AVG)
- heeft kennis van de toepassing van verschillende (digitale) verkoop- en afzetkanalen
- heeft kennis van procedures met betrekking tot reserveringen, boekingen of betalingen
- heeft kennis van producten, diensten die aangeboden worden
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen, klant/gastgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van verschillende soorten klachten
- heeft kennis van e-commerce
- heeft kennis van online marketing
- heeft kennis van personalisatie van producten/diensten
- heeft kennis van social media
- heeft kennis van webcare
- kan commerciële vaardigheden toepassen (omnichannel)
- kan dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in het Engels
- kan dagelijkse informatie aan de klant/gast toelichten in het Engels
- kan eenvoudige teksten schrijven om met de klant/gast te communiceren in het Engels
- kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen in het Engels
- kan schriftelijke communicatie van de klant/gast over bekende onderwerpen lezen en begrijpen in het Engels
- kan in de praktijk toegepaste informatiesystemen gebruiken om klant/gastgegevens te registreren
- kan in de praktijk toegepaste kassasystemen, betaalautomaten en de daarbij behorende ICT hulpmiddelen bedienen
- kan klantbehoeften monitoren met onlinedata
- kan omgaan met zeer diverse vragen of wensen van gasten

C1-K 1-W1: Ontvangt de klant/gast

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar begroet de klant/gast (omnichannel) en communiceert mondeling of schriftelijk met de klant/gast. Hij controleert/registreert 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 behoeftigheden. Hij rondt het klant/gast contact op passende wijze af.

Resultaat

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

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft een open houding naar de klant/gast;
- begroet de klant/gast gastvrij en professioneel;

C1-K 1-W1: Ontvangt de klant/gast

- toont zich vriendelijk, aandachtig, actief en begripvol;
- heeft een representatieve presentatie;
- past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule;
- checkt of de klant/gast tevreden is met de dienstverlening;
- controleert en registreert 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

C1-K 1-W2: Informeert en adviseert de klant/gast

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gaat in gesprek met de klant/gast (omnichannel), 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 die aansluiten bij de behoeften, wensen, levensstijl en passies van de klant/gast. 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, links, 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

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- communiceert op een duidelijke wijze;
- toont zich vriendelijk, aandachtig, actief en begripvol;
- past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule;
- inventariseert proactief, vlot en precies de wens van de klant/gast;
- maakt op basis van parate kennis een vertaling van de wens naar een verkoopgericht advies of passende informatie;
- brengt het advies of de informatie op overtuigende wijze;
- 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: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

C1-K 1-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verkoopt en/of verhuurt producten/diensten. Hij stuurt en oefent invloed uit op het gesprek en 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

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- brengt passende producten en/of diensten op overtuigende wijze onder de aandacht van de klant/gast;
- komt proactief met voorstellen en ideeën 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 af te ronden en vast te leggen;
- speelt in op het klant/gasttype en de behoefte van de klant/gast en past zijn verkoop/verhuurstijl 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

C1-K 1-W4: Signaleert en behandelt klachten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar observeert het gedrag van de klant/gast (omnichannel) om ontevredenheid te signaleren. Hij reageert daarop op gepaste wijze en onderzoekt de oorzaak van de klacht of het probleem. Hij lost de klacht, indien mogelijk, zelf op of schakelt de verantwoordelijke 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

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- 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 verbetersuggesties voor de dienstverlening.
- De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

C1-K 1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar 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

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt makkelijk contact met verschillende typen mensen;
- maakt een positieve, betrouwbare indruk op de klant/gast;
- past 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, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

C1-K 1-W6: Werft klanten/gasten en opdrachten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een inschatting van de klant/gastbehoeften en kiest welke wervingsmethoden en welke kanalen hij gaat inzetten. Hij legt proactief, via verschillende commerciële kanalen, contact met potentiële klanten/gasten. In persoonlijk contact met de potentiële klanten/gasten onderzoekt hij de interesses van de klant/gast en maakt duidelijk wat hij kan betekenen voor de klant/gast. Hij maakt tijdens het contact een inschatting van verkoopmogelijkheden en kansen en doet op basis van deze inschatting al dan niet een aanbod.

Resultaat

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

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest weloverwogen het wervingsmiddel dat hij het meest effectief in kan zetten bij het proactief werven van nieuwe

C1-K 1-W6: Werft klanten/gasten en opdrachten

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 de commerciële potentie van de klant/gast vlot in en doet een passend aanbod.

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