

Profiel van kwalificatiedossier:

Travel, Leisure & Hospitality

Crebonr. 23264

» Zelfstandig medewerker travel & hospitality (Crebonr. 25649)

Versie

Gewijzigd 2020

Geldig vanaf

01-08-2020

Opleidingsdomein

Toerisme en recreatie (Crebonr. 79130)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 28-11-2019

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	10
B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten	10
B1-K1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten	11
B1-K1-W6: Werft klanten/gasten en opdrachten	11
B1-K2: Voert administratieve en financiële processen uit	12
B1-K2-W1: Stelt informatiemateriaal samen	12
B1-K2-W2: Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af	12
B1-K2-W3: Houdt de administratie bij	13
B1-K2-W4: Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening	13
2. Generieke onderdelen	15
Profieldeel	16
P2: Zelfstandig medewerker travel & hospitality	16
P2-K1: Realiseert commercieel aanbod	16
P2-K1-W1: Promoot producten en diensten	17
P2-K1-W2: Stelt een passend aanbod op met gerelateerde services en producten	18
P2-K1-W3: Maakt een prijsberekening bij het aanbod	18

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 <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



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 <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. 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-K1-W6	Werft klanten/gasten en opdrachten

B1-K2 Voert administratieve en financiële processen uit	B1-K2-W1	Stelt informatiemateriaal samen
	B1-K2-W2	Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af
	B1-K2-W3	Houdt de administratie bij
	B1-K2-W4	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 activiteiten en ondersteunt bij voorkomende werkzaamheden	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
	P1-K1-W5	Draagt bij aan een veilig en aangenaam verblijf op een recreatiebedrijf/op locatie
	P1-K1-W6	Ondersteunt bij voorkomende werkzaamheden op een recreatiebedrijf/op locatie

P2 Zelfstandig medewerker travel & hospitality		
P2-K1 Realiseert commercieel aanbod	P2-K1-W1	Promoot producten en diensten
	P2-K1-W2	Stelt een passend aanbod op met gerelateerde services en producten
	P2-K1-W3	Maakt een prijsberekening bij het aanbod

P3 Leidinggevende leisure & hospitality			
P3-K1	Organiseert activiteiten en ondersteunt bij voorkomende werkzaamheden	P3-K1-W1	Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten
		P3-K1-W2	Bereidt de uitvoering van activiteiten voor
		P3-K1-W3	Begeleidt activiteiten
		P3-K1-W4	Rondt de activiteit af
		P3-K1-W5	Draagt bij aan een veilig en aangenaam verblijf op een recreatiebedrijf/op locatie
		P3-K1-W6	Ondersteunt bij voorkomende werkzaamheden op een recreatiebedrijf/op locatie
P3-K2	Geeft leiding	P3-K2-W1	Plant en verdeelt de werkzaamheden
		P3-K2-W2	Instrueert en begeleidt nieuwe collega's, stagiairs en/of vrijwilligers
		P3-K2-W3	Voert formele gesprekken
P3-K3	Voert beheerstaken uit	P3-K3-W1	Maakt een operationeel plan
		P3-K3-W2	Maakt een begrotingsvoorstel
		P3-K3-W3	Bewaakt financiën

P4 Leidinggevende travel & hospitality			
P4-K1	Realiseert commercieel aanbod	P4-K1-W1	Promoot producten en diensten
		P4-K1-W2	Stelt een passend aanbod op met gerelateerde services en producten
		P4-K1-W3	Maakt een prijsberekening bij het aanbod
P4-K2	Geeft leiding	P4-K2-W1	Plant en verdeelt de werkzaamheden
		P4-K2-W2	Instrueert en begeleidt nieuwe collega's, stagiairs en/of vrijwilligers
		P4-K2-W3	Voert formele gesprekken
P4-K3	Voert beheerstaken uit	P4-K3-W1	Maakt een operationeel plan
		P4-K3-W2	Maakt een begrotingsvoorstel
		P4-K3-W3	Bewaakt financiën

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De beginnend beroepsbeoefenaar is werkzaam in bedrijven die gericht zijn op recreatie, toerisme en vrijetijd.

De beginnend beroepsbeoefenaar is werkzaam in verschillende contexten. In deze contexten heeft hij 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.
- Bedrijven in de reisbranche. Hij kan werkzaam zijn in de sector vakantiereizen/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 vrijetijdssector. 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 beginnend beroepsbeoefenaar breed opgeleid wordt. Dit betekent dat hij in verschillende contexten ervaring op doet. Met alle profielen wordt opgeleid voor frontofficewerkzaamheden (frontoffice van een (internationaal) hotel, frontoffice van een recreatiebedrijf, bedrijven gericht op toeristische informatie). De profielen Travel & hospitality richten zich daarnaast op bedrijven in de reisbranche. De profielen Leisure & hospitality richten zich daarnaast op het organiseren van activiteiten in de vrijetijdscontext.

Typerende beroepshouding

De essentiële beroepshouding van de beginnend beroepsbeoefenaar 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 beroepengroep

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 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.

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

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 beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving (o.a. de AVG)
- heeft kennis van de duurzaamheidsprincipes
- heeft kennis van de toepassing van verschillende (digitale) verkoop- en afzetkanalen
- heeft kennis van duurzaamheidsthema's in eigen werkomgeving
- heeft kennis van e-commerce
- heeft kennis van faciliteiten en toeristische attracties in relevante regio's
- heeft kennis van het begrip circulaire economie
- heeft kennis van mediavormgeving
- heeft kennis van online marketing
- heeft kennis van personalisatie van producten/diensten
- 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 social media
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen, klant/gastgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van verschillende soorten klachten
- heeft kennis van webcare
- kan communicatievaardigheden toepassen (omnichannel)
- kan dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in het Engels
- kan dagelijkse informatie aan de klant/gast toelichten in het Engels
- kan duurzaamheid onder de aandacht brengen van gasten/klanten en hen hierover informeren
- 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 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 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 omgaan met zeer diverse vragen of wensen van gasten
- 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 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 benodigdheden. 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 benodigdheden ontvangen.

B1-K1-W1: Ontvangt de klant/gast

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

B1-K1-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: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Presenteren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K1-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

B1-K1-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 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 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, Ondernemend en commercieel handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-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 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

B1-K2: Voert administratieve en financiële processen uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar 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 beginnend beroepsbeoefenaar 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 (o.a. de AVG)
- heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- heeft kennis van in de praktijk toegepaste betalingssystemen
- 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 informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Engels
- kan korte en eenvoudige informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan om de klant/gast te informeren eenvoudige teksten schrijven in het Engels

B1-K2-W1: Stelt informatiemateriaal samen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt online 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.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- 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-W2: Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar 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.

B1-K2-W2: Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- neemt bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften in acht bij het controleren van betalingsgegevens en het facturatieproces;
- legt volledige verantwoording 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-W3: Houdt de administratie bij

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar draagt zorg voor de registratie van contactgegevens van klanten/gasten en houdt deze actueel. Hij voert administratieve gegevens in van (online) 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

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- registreert en verwerkt gegevens nauwkeurig en conform de bedrijfsprocedure;
- legt regelmatig verantwoording af aan zijn leidinggevende over de administratie.

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

B1-K2-W4: Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar 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

De beroepsbeoefenaar:

- maakt effectief gebruik van de klant/gastgegevens;
- maakt zorgvuldig gebruik van klant/gastgegevens, conform de bedrijfsprocedure (in overeenstemming met de AVG);
- 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, Instructies en procedures opvolgen

2. Generieke onderdelen

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

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. 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 <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P2 Zelfstandig medewerker travel & hospitality

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De essentiële beroepshouding voor de beginnend 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 beginnend 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, waarbij hij zijn communicatie afstemt op het niveau van de klant en eventueel eerdere ervaringen. 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, waartoe ook behoort grondige kennis van reis- en annuleringsverzekeringen en mogelijk andere (financiële) producten waarover hij mag adviseren. Hij heeft specialistische adviesvaardigheden gericht op de klant. Hij werkt in een omgeving die regelmatig aan verandering onderhevig is, zodat hij voortdurend de ontwikkelingen in het vak bijhoudt.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend 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. De beginnend beroepsbeoefenaar adviseert zelfstandig over reis- en annuleringsverzekeringen. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn advies.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft inzicht in verhoudingen, aanbod en prijs

P2-K1 Realiseert commercieel aanbod

- heeft kennis op hoofdlijnen van actuele lokale omstandigheden op vakantiebestemmingen (natuurrampen, politieke onrust)
- heeft kennis van customer relation management
- heeft kennis van de actuele wet- en regelgeving met betrekking tot financiële producten / reisverzekeringen
- heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- heeft kennis van methoden en systemen voor berekening tarieven
- heeft kennis van relevante regio's met betrekking tot wensen van de doelgroep
- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving (o.a. de Wet op de reisovereenkomst, de AVG, de ANVR-voorwaarden)
- heeft kennis van trends en ontwikkelingen in de branche
- heeft kennis van trends en ontwikkelingen in de branche (o.a. personalisatie, authenticiteit)
- heeft kennis van verdiensten (marges/commissies) binnen de branche
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van verschillende marketinginstrumenten
- 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 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 keuzes maken op basis van de duurzaamheidsprincipes bij het opstellen van een passend reis- en/of toeristisch/recreatief aanbod
- kan korte en eenvoudige informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- 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 Promoot producten en diensten

Omschrijving

De beginnend 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

De beginnend zelfstandig medewerker travel & hospitality:

- 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;
- bespreekt doelgericht met de leidinggevende welke promotiekanalen het beste ingezet kunnen worden.

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

P2-K1-W2 Stelt een passend aanbod op met gerelateerde services en producten

Omschrijving

De beginnend zelfstandig medewerker travel & hospitality onderzoekt de verschillende productmogelijkheden om een complex reis- en/of toeristisch/recreatief aanbod of arrangement samen te stellen, met gerelateerde services en producten, 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

De beginnend zelfstandig medewerker travel & hospitality:

- 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;
- werkt conform de eisen van de richtlijn Verzekeringsdistributie (IDD) en de Wet op het financieel toezicht (Wft).

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

P2-K1-W3 Maakt een prijsberekening bij het aanbod

Omschrijving

De beginnend 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

De beginnend zelfstandig medewerker travel & hospitality:

- 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