beroepsonderwijs bedrijfsleven

Keuzedeel mbo

Financiële dienstverlening in travel en leisure

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K1018

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer voedsel groen en gastvrijheid
Op: 13-09-2018

1. Algemene informatie

D1: Financiële dienstverlening in travel en leisure
Studielast
240
Beroepsvereisten
Nee
Certificaten
Nee
Gekoppeld aan kwalificatie(s)
Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers
Toelichting

Het keuzedeel is een reparatie voor ontbrekende kennis en vaardigheden in het herziene kwalificatiedossier Travel, leisure en hospitality. Een medewerker die niet beschikt over een vrijstelling of kwaliteitseisen zoals genoemd in de Wet Financieel Toezicht mag niet adviseren. Wel mag deze medewerker producten aanbieden en bemiddelen bij de verkoop daarvan.

Relevantie van het keuzedeel
Beroepsbeoefenaars in de reisbranche adviseren regelmatig over verzekeringsproducten die in de reisbranche worden gebruikt. Daarom moet hij voldoen aan de kwaliteitseisen van de Wet Financieel Toezicht. In dit keuzedeel worden deze eisen behandeld. Met dit certificaat is de beginnend beroepsbeoefenaar breder inzetbaar.

Beschrijving van het keuzedeel
Dit keuzedeel behandelt de verkoop van en advies over verzekeringsproducten in de reiswereld. Als de beginnend beroepsbeoefenaar aan de eisen van het keuzedeel voldoet, voldoet hij daarmee aan de kwaliteitseisen van de Wet Financieel Toezicht (WFT) wat deze producten betreft. Hij krijgt hiervoor een certificaat. In zijn werk is dit een vereiste.

Branchevereisten
Nee

Aard van keuzedeel
Verbredend

2. Uitwerking

D1-K1: Adviseren over en verkopen van toeristisch-recreatieve financiële services en producten
Complexiteit
De beginnend beroepsbeoefenaar is werkzaam in bedrijven die gericht zijn vakantiereizen/zakenreizen/touroperating en binnen de verkoopkanalen van een reisbureau, een contactcenter of internet. Hij adviseert zijn (internationale) klanten; deze kunnen onderling zeer verschillend zijn waardoor een advies diverse vormen kan aannemen. Hij stemt zijn communicatie af op het niveau van de klant en eventueel eerdere ervaringen. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over 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 beroepsbeoefenaar adviseert zelfstandig over de verzekeringsproducten die door de reisorganisatie worden aangeboden. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn advies.
Vakkennis en vaardigheden
De beginnend beroepsbeoefenaar: ▪ heeft kennis van de specifieke aspecten van verzekeringsvormen ▪ heeft kennis van de Insurance Distribution Directive (IDD) in relatie tot zijn werk ▪ heeft kennis van het Insurance Product Information Document (IPID) en handelt daarnaar ▪ heeft kennis van de diverse hulpmiddelen voor het opzoeken van informatie m.b.t. de verschillende verzekeringen en verzekeringssoorten ▪ heeft kennis van het onderscheid in tarieven die gekoppeld zijn aan de dekking/voorwaarden van de verzekering ▪ heeft kennis van de belangrijkste verzekeringsmaatschappijen in Nederland waarmee in de reisbranche wordt samengewerkt ▪ heeft kennis van de risico's van het niet afsluiten van een verzekering ▪ heeft kennis van de verschillende verkoopkanalen van verzekeringen (direct seller, tussenpersoon, reisbureau etc.) en de voor- en nadelen voor de klant ▪ heeft kennis van de specifieke kenmerken van een reisverzekering ▪ heeft kennis van de tariefstructuur en dekking van de reisverzekering t.a.v. bagage, onvoorziene uitgaven en ongevallen ▪ heeft kennis van de tariefstructuur en dekking van de reisverzekering t.a.v. extra dekkingen voor specifieke extra activiteiten/situaties zoals gevaarlijke sporten, werelddekking etc. ▪ heeft kennis van de tariefstructuur en dekking van de annuleringsverzekering zoals waarnemingsclausule, zakenclausule en marineclausule ▪ heeft kennis van de specifieke kenmerken van een doorlopende reisverzekering en annuleringsverzekering en kan dit afzetten in voor- en nadelen tegen een kortlopende reisverzekering of annuleringsverzekering ▪ heeft kennis van de hulpverlenende instanties, zoals alarmcentrales, hun taken en verantwoordelijkheden ▪ heeft kennis van de aspecten waarvan een premie afhankelijk is zoals de samenstelling van de reisverzekering, eigen risico en dekkingsgebied, persoonlijke wensen van klant ▪ heeft kennis van de specifieke kenmerken, tariefstructuur en dekking en extra dekkingen (waarnemersclausule etc) van de verschillende annuleringsverzekeringen ▪ heeft kennis van de richtlijn pakketreis ▪ heeft kennis van het onderscheid tussen familie 1ste, 2e en 3e graad en samenwonenden ▪ heeft kennis van de voorwaarden van het maximum aantal deelnemers/adressen en het ten opzichte van elkaar verzekerd zijn (bij kortlopende annuleringsverzekering) ▪ heeft kennis van de risico's t.a.v. verzekeren van personen die niet in Nederland woonachtig zijn ▪ heeft kennis van een UBO (Ultimate Beneficial Owner) verklaring en wanneer deze noodzakelijk is ▪ kan inspelen op de argumenten van klanten die geen verzekering af willen sluiten en hen overtuigen dit toch te doen ▪ kan de verschillende verzekeringen en hun dekkingen met elkaar vergelijken bijvoorbeeld inboedelverzekering en bagagedekking, dekking medische kosten en zorgverzekering, ongevallendekking en gezinsongevallenverzekering, gezinsrechtsbijstand en dekking reisrechtsbijstand ▪ kan de klant een passende verzekering adviseren en verkopen ▪ kan de tarieven en dekking m.b.t. een verzekering opzoeken, deze interpreteren ▪ kan de juiste verzekering bij het klantprofiel en de bestemming adviseren ▪ kan de polisvoorwaarden opzoeken en vertalen naar het klantprofiel en/of bedrijfsprofiel en reis ▪ kan op basis van het klantprofiel en/of bedrijfsprofiel en de reis de gewenste dekking en premie opzoeken en berekenen ▪ kan verzekeringen afsluiten binnen eigen CRS of tool van de verzekeraar

D1-K1: Adviseren over en verkopen van toeristisch-recreatieve financiële services en producten
▪ kan een schadeclaim hanteren en uitleggen aan de klant ▪ kan in het kader van de pakketreis het begrip samengestelde reis en de risico's vertalen ▪ kan waar gewenst een schademelding richting de verzekeringsmaatschappij ondersteunen