beroepsonderwijs bedrijfsleven

Keuzedeel mbo

Zakenreizen

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0135

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

1. Algemene informatie

D1: Zakenreizen
Studielast
240
Beroepsvereisten
Nee
Certificaten
Nee
Gekoppeld aan kwalificatie(s)
Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers
Toelichting

Het keuzedeel zakenreizen is ontwikkeld om de beginnend beroepsbeoefenaar goed voor te bereiden om te gaan werken bij een zakenreisbureau. Dit keuzedeel is een aanvulling op de profielen zelfstandig medewerker & leidinggevende Travel & Hospitality. In dit keuzedeel zijn de extra kennis, vaardigheden en werkprocessen omschreven die een Zakenreisadviseur nodig heeft. De volledige functiebeschrijving van een zakenreisadviseur bestaat uit het profiel Travel & Hospitality en dit keuzedeel.

Voor de uitvoering van dit keuzedeel is koppeling met de praktijk van het zakenreisbureau essentieel.

Relevantie van het keuzedeel
Na het doorlopen van dit keuzedeel kan de student goed voorbereid gaan werken bij een zakenreisbureau.

Beschrijving van het keuzedeel
In dit keuzedeel zijn de extra kennis, vaardigheden en werkprocessen omschreven die een Zakenreisadviseur nodig heeft.

Branchevereisten
Nee ,

Aard van keuzedeel
Verbredend

2. Uitwerking

D1-K1: Voert de specifieke werkzaamheden van een Zakenreisadviseur uit

Complexiteit

De Zakenreisadviseur werkt in een business tot business omgeving met veel (internationaal) klantcontact wat zijn werkzaamheden complex maken. Hij begeeft zich in een het speelveld met veel verschillende partijen en belangen, namelijk van de commerciële belangen van het bedrijf waar hij zaken mee doet, het opgestelde reisbeleid, de wensen van de reiziger, de belangen van het contactpersoon en de commerciële doelstellingen van de eigen organisatie. Dit maakt de werkzaamheden van een Zakenreisadviseur complex. De werkzaamheden van een Zakenreisadviseur bestaan uit zowel standaard taken als niet--standaard taken. De verschillende werkprocessen van een Zakenreisadviseur kunnen door elkaar plaatsvinden, waardoor hij goed moet kunnen schakelen tussen de verschillende handelingen. De Zakenreisadviseur fungeert als centraal aanspreekpunt voor zijn eigen klantenbestand. Hij speelt adequaat en flexibel in op de diversiteit aan uitdagende vragen en wensen van verschillende klanttypes (bedrijven, contactpersonen en zakenreizigers zelf) over bijvoorbeeld producten en diensten, reserveringen en betalingen. Hij pikt koopsignalen op en reageert daar adequaat op door aanvullende diensten en producten aan te bieden. Van de medewerkers wordt verwacht dat alles tot in de puntjes is geregeld en dat hij adequaat inspeelt op ad-hoc veranderingen. Dit vraagt aanpassingsvermogen en maakt zijn werk complex.

Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is kennis over het totaalpakket aan producten en diensten van het zakenreisbureau essentieel.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Zakenreisadviseur heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband en heeft daarin verantwoordelijkheid voor zijn eigen werkzaamheden. Bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden is hij verantwoordelijk voor de klantgerichte dienstverlening en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van verschillende klanttypen en verwachtingen van klanten in de zakelijke branche
- kan omgaan met culturele verschillen
- heeft kennis van het aanbod van de eigen organisatie en leveranciers
- heeft kennis van luchtvaarttarieven
- heeft kennis van internationale richtlijnen en procedures in de reisbranche
- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving
- heeft kennis van bedrijfsspecifieke leverancierssystemen
- heeft kennis van boekingsprocedures en -voorwaarden
- heeft topografische kennis van meest gangbare zakenreisbestemmingen

D1-K1-W1: Verkoopt maatwerkpakket aan de zakelijke klant

Omschrijving

De Zakenreisadviseur neemt contact op met de zakelijke klant of de zakelijke klant neemt contact op met de zakenreisadviseur via diverse communicatiemiddelen. De Zakenreisadviseur zoekt het klantprofiel met het daarbij behorende reisbeleid op en vraagt naar de specifieke wensen van het bedrijf en de reiziger. Hij werkt het reisschema (eenvoudig of gecompliceerd: meerdere bestemmingen) uit voor een individuele zakenreiziger. Hij zoekt in systemen naar verschillende opties en vergelijkt op basis van de commerciële belangen en - het reisbeleid van de klant, de individuele wensen van de contacpersoon/of de reiziger en de commerciële doelstelling van de eigen organisatie het aanbod van de verschillende leveranciers met elkaar. Hij stemt routes meest passend op elkaar af, controleert de geldende tarieven en voorwaarden en raadpleegt eventueel experts en/of collega's. Hij selecteert passende en beschikbare producten van (verschillende) leveranciers en combineert ze tot een samenhangend pakket. Hij presenteert het aanbod aan de klant en overtuigt de klant om over te gaan tot verkoop. Hij pikt koopsignalen op voor aanverwante diensten en/of producten. Hij verwerkt deze in het aanbod, indien mogelijk, of geeft dit door aan de verantwoordelijke accountmanager of zijn leidinggevende. Als de klantwensen niet direct kunnen worden bediend, reikt hij binnen de grenzen van zijn eigen verantwoordelijkheid unieke en geschikte alternatieven aan. Hij neemt in het aanbod mogelijkheden tot up- en cross-selling op.

Resultaat

D1-K1-W1: Verkoopt maatwerkpakket aan de zakelijke klant

Een verkocht maatwerkpakket dat aansluit bij de commerciële belangen en het reisbeleid van de klant, de wensen van de contactpersoon en/of reiziger en de commerciële belangen van de eigen organisatie.

Gedrag

Gebruikt bij het opstellen van een passend aanbod zijn parate, gedetailleerde en specialistische kennis over bestemmingen, services, producten, voorwaarden en actuele ontwikkelingen of zoekt informatie op in dehet meest efficiënte en effectieve beschikbare hulpmiddelen of systemen.

Houdt rekening met de vastgestelde marges, valutakoersen, het verdienmodel van het zakenreisbureau, afspraken met leveranciers, boekingsvoorwaarden- en luchtvaarttarieven bij het selecteren van een maatwerkpakket.

Zorgt ervoor dat hij goed op de hoogte is van het wijzigende aanbod van de leveranciers en de bijbehorende voorwaarden en maakt op basis van de commerciële belangen én het reisbeleid van de klant, de wensen van de contactpersoon en/of de reiziger en de commerciële doelstellingen van de eigen organisatie de juiste keuze voor producten en diensten die hij opneemt in het maatwerkpakket. Hij houdt daarbij rekening met de consequenties daarvan.

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

Is commercieel, klantgericht en komt tegemoet aan de klantwens door een reisaanbod te selecteren dat aansluit bij de commerciële belangen en het reisbeleid van de klant, wensen van de contactpersoon en/of de reiziger én de commerciële doelstelling van de eigen organisatie of door unieke geschikte alternatieven aan te bieden. Hij speelt in op de wensen voor aanvullende dienstverlening en neemt deze mogelijkheden op in het aanbod.

Communiceert proactief met de klant via telefoon, mail of chat, toont zich flexibel en probleemoplossend en komt in overleg en samenwerking met de klant tot een aanbod of een alternatief aanbod als het aanbod niet geheel voldoet.

Ziet mogelijkheden en toont lef om aanverwante producten en diensten aan te bieden en overtuigt de klant van de meerwaarde ervan.

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

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

D1-K1-W2: Legt boeking of wijziging vast in het GDS/ CRS systeem

Omschrijving

De Zakenreisadviseur legt de boeking voor de klant vast in het GDS/CRS systeem. Hij boekt of wijzigt de verschillende producten en diensten(vervoer, verblijf, aanvullende diensten) uit het maatwerkpakket in. Hij controleert of de tarieven of voorwaarden nog gewijzigd zijn en welke invloed dit heeft op de boeking en reisbeleving van de klant. Hij voert de klantgegevens in of voert een wijziging in de klantgegevens door. Hij stelt een klantbevestiging op. Hij print de tickets en maakt de overige reisbescheiden in orde. Hij controleert of de reisbescheiden inhoudelijk juist zijn.

Resultaat

De boeking is vastgelegd en de reisbescheiden zijn gemaakt.

Gedrag

Werkt volgens de geldende boekings- en bedrijfsprocedures.

Blijft onder druk productief en- secuur werken en objectief beoordelen wat de wijzigingsmogelijkheden zijn en welke consequenties dat heeft.

Leest en interpreteert de reisbescheiden en begrijpt de consequenties daarvan.
De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Analyseren

D1-K1-W3: Volgt trends en ontwikkelingen op de zakelijke reismarkt en houdt kennis bij

Omschrijving

De Zakenreisadviseur houdt bij wat de trends, ontwikkelingen en aanbiedingen op de zakelijke reismarkt zijn en houdt zijn kennis over reizen en bestemmingen actueel. Hij volgt nieuws over reisgerelateerde wereldontwikkelingen en leest (vak)literatuur. Hij vertaalt trends en actuele ontwikkelingen naar zijn eigen werkzaamheden en de klant. Hij vertaalt de ontwikkelingen naar nieuwe kansen voor het zakenreisbureau en toegevoegde waarde voor de klant. Hij beantwoordt vragen van klanten omtrent direct of indirect gerelateerde reisontwikkelingen en communiceert ontwikkelingen naar collega's.

Resultaat

De Zakenreisadviseur en zijn collega's zijn op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen. Bij de geadviseerde en verkochte zakenreis is rekening gehouden met de actualiteit, efficiënte routes en eventuele kostenbesparingen. Belangrijke reisgerelateerde ontwikkelingen zijn proactief naar de klant gecommuniceerd.

Gedrag

Communiceert proactief belangrijke informatie over direct of indirect reisgerelateerde ontwikkelingen, mondeling of schriftelijk, naar collega's en/of klanten.

Presenteert zich in het contact met de klant ter zake kundig, stemt de communicatiestijl af op de klant en beantwoordt vragen van klanten of collega's over de gevolgen van actuele ontwikkelingen begrijpelijk en correct.

Analyseert informatie over actuele wereldontwikkelingen en ontwikkelingen in de branche die van invloed kunnen zijn op het boekingsgedrag en de reisbeleving van klanten, en maakt een rationele inschatting van de gevolgen voor de klant of de eigen werkzaamheden.

Vertaalt ontwikkelingen naar aanvullende dienstverlening of toegevoegde waarde voor de klant.
De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Analyseren