

Cross-over kwalificatie mbo

# **Eventproducer**

## **Crebonr. 26014**

Kwalificatie

» **Eventproducer (Crebonr. 26014)**

Geldig vanaf

**01-08-2018**



## Inhoudsopgave

<b><u>Leeswijzer</u></b> .....	4
<b><u>Overzicht van de cross-over kwalificatie</u></b> .....	5
<b><u>Basisdeel</u></b> .....	6
<b><u>1. Beroepsspecifieke onderdelen</u></b> .....	6
<b><u>B1-K1: Organiseert evenementen</u></b> .....	6
B1-K1-W1: Overlegt met opdrachtgever .....	7
B1-K1-W2: Stelt een plan van aanpak op voor een evenement en licht dit toe .....	7
B1-K1-W3: Regelt en coördineert het vervoer van materialen en personen .....	7
B1-K1-W4: Regelt en coördineert de inrichting van ruimtes en de installatie van materialen .....	8
B1-K1-W5: Regelt en coördineert de dagelijkse voorzieningen .....	8
B1-K1-W6: Voert ondersteunende werkzaamheden uit op het gebied van personeelszaken .....	9
B1-K1-W7: Coördineert de veiligheid van locaties .....	9
B1-K1-W8: Coördineert en bewaakt de voortgang tijdens het evenement en evalueert het evenement .....	10
<b><u>B1-K2: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten</u></b> .....	11
B1-K2-W1: Ontvangt de klant/gast .....	11
B1-K2-W2: Informeert en adviseert de klant/gast .....	12
B1-K2-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten .....	12
B1-K2-W4: Signaleert en behandelt klachten .....	12
B1-K2-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten .....	13
<b><u>B1-K3: Realiseert commercieel aanbod</u></b> .....	14
B1-K3-W1: Werft klanten/gasten en opdrachten .....	14
B1-K3-W2: Promoot producten en diensten .....	15
B1-K3-W3: Stelt een passend aanbod op .....	15
B1-K3-W4: Maakt een prijsberekening bij het aanbod .....	15
<b><u>2. Generieke onderdelen</u></b> .....	17
<b><u>Profieldeel</u></b> .....	18
<b><u>P1: Eventproducer</u></b> .....	18

# Leeswijzer

## Experiment cross-over kwalificaties

Het doel van cross-over kwalificaties is dat er opleidingen kunnen komen die zijn toegesneden op nieuwe beroepen die op het snijvlak van twee of meer opleidingsdomeinen liggen, opdat snel kan worden tegemoet gekomen aan de vraag van het bedrijfsleven. Het experiment duurt van 1 augustus 2017 tot en met uiterlijk 31 juli 2025. Uitgangspunt is dat binnen deze periode eveneens de diplomering plaats vindt.

*De cross-over kwalificatie mag alleen aangeboden worden door de onderwijsinstelling wanneer deze een beschikking heeft ontvangen van de minister van OCW voor het aanbieden van de cross-over kwalificatie.*

### Opbouw cross-over kwalificatie

De cross-over kwalificatie voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding. De cross-over kwalificatie bevat de kwalificatie - eisen voor een mbo -beroep en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:

- a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft kerntaken en werkprocessen voor de gehele cross-over kwalificatie.
- 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). Dit beschrijft de van toepassing zijnde certificaten.

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 ver volgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor deze cross-over kwalificatie zijn te vinden op [www.s-bb.nl/keuzedelen](http://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 deze cross-over kwalificatie is te vinden op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers). Deze informatie is geen onderdeel van de cross-over kwalificatie.

# Overzicht van de cross-over kwalificatie

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Eventproducer	4	Nee	middenkaderopleiding

## Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor de cross-over kwalificatie zijn de volgende:

B1-K1 Organiseert evenementen	B1-K1-W1	Overlegt met opdrachtgever
	B1-K1-W2	Stelt een plan van aanpak op voor een evenement en licht dit toe
	B1-K1-W3	Regelt en coördineert het vervoer van materialen en personen
	B1-K1-W4	Regelt en coördineert de inrichting van ruimtes en de installatie van materialen
	B1-K1-W5	Regelt en coördineert de dagelijkse voorzieningen
	B1-K1-W6	Voert ondersteunende werkzaamheden uit op het gebied van personeelszaken
	B1-K1-W7	Coördineert de veiligheid van locaties
	B1-K1-W8	Coördineert en bewaakt de voortgang tijdens het evenement en evalueert het evenement
B1-K2 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten	B1-K2-W1	Ontvangt de klant/gast
	B1-K2-W2	Informeert en adviseert de klant/gast
	B1-K2-W3	Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten
	B1-K2-W4	Signaleert en behandelt klachten
	B1-K2-W5	Onderhoudt in- en/of externe contacten
B1-K3 Realiseert commercieel aanbod	B1-K3-W1	Werft klanten/gasten en opdrachten
	B1-K3-W2	Promoot producten en diensten
	B1-K3-W3	Stelt een passend aanbod op
	B1-K3-W4	Maakt een prijsberekening bij het aanbod

## Profieldeel

Het profiel in deze cross-over kwalificatie kent geen extra kerntaken en werkprocessen.

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

Evenementen zijn de afgelopen jaren alsmaar populairder geworden en het eind is nog niet in zicht. De organisatie ervan is steeds professioneler geworden. Op een evenement staat vooral beleving centraal, dat is 'hot'. De groei van evenementen zorgt voor veel werkgelegenheid, zeker in een grootstedelijke omgeving waar wekelijks een gevarieerd aanbod aan festivals, feesten, congressen en voorstellingen geprogrammeerd staat. Door de groei krijgt de evenementenindustrie steeds meer behoefte aan goed opgeleide Eventproducers die van aanpakken weten. Eventproducers kunnen o.a. terecht bij - grote en kleine - evenementenbureaus, festivalorganisaties, cultureel-maatschappelijke organisaties die regelmatig evenementen organiseren. Deze organisaties richten zich op allerlei typen evenementen; muziek, lifestyle, beeldende kunst, dans, film enz. enz.. De werkzaamheden zijn vooral inventief organisatorisch van aard.

#### Typerende beroepshouding

De Eventproducer is nauwkeurig, proactief, stelt zich flexibel en dienstverlenend op, drukt zich zowel communicatief als schriftelijk goed uit en kan werkzaamheden efficiënt organiseren. Goed samen kunnen werken met collega's, resultaat- en kwaliteitsgericht werken en professioneel handelen zijn essentiële houdingsaspecten. In het contact met klanten en bezoekers is hij sociaal vaardig.

#### Resultaat van de beroepengroep

Als de Eventproducer zijn werk goed heeft gedaan, is het evenement binnen het beschikbare budget gerealiseerd met een hoge kwaliteit op het gebied van aankleding, programmering, techniek en veiligheid. Bezoekers zijn gastvrij ontvangen.

### B1-K1: Organiseert evenementen

#### Complexiteit

Het organiseren van evenementen vraagt om tamelijk complexe vaardigheden m.b.t. communicatie, presentatie en organisatie. Dat niet een evenement hetzelfde verloopt, is ook een complicerende factor.

De te verrichten werkzaamheden vragen om specialistische kennis van alles wat er bij het organiseren van een evenement komt kijken en om cognitieve en praktische vaardigheden om taken uit te voeren en problemen op te lossen.

Het werk vraagt ook om kennis van en vaardigheid in het Engels.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Eventproducer is verantwoordelijk voor een goede inventarisatie van de wensen met betrekking tot een te organiseren evenement en voor de kwaliteit (volledigheid, realiteitsgehalte) van het plan van aanpak voor het evenement. Over een aantal praktische zaken kan hij zelfstandig beslissingen nemen, maar bij de keuze van in te huren toeleveranciers en onderaannemers neemt de leidinggevende of de opdrachtgever het besluit.

De kandidaat is in dat geval verantwoordelijk voor de goede informatieverstrekking aan de toeleveranciers en onderaannemers en voor een goed advies aan de leidinggevende of opdrachtgever.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit specialistische kennis van relevante begrippen en instrumenten m.b.t. het organiseren van evenementen
- bezit specialistische kennis van soorten evenementen en hun mogelijke doelstellingen
- bezit specialistische kennis van het proces van evenementenplanning
- bezit brede kennis van de relevante aspecten van op evenementen van toepassing zijnde wet- en regelgeving
- bezit specialistische kennis van soorten risico's en manieren om deze af te dekken
- bezit specialistische kennis van manieren om inkomsten voor evenementen te verwerven
- kan (creatieve) concepten ontwikkelen ten behoeve van te organiseren evenementen

## B1-K1: Organiseert evenementen

- kan praktijkrelevante informatie zoeken en lezen in Engelstalige bronnen, ook wat de nieuwste ontwikkelingen betreft
- kan begrotingen voor evenementen opstellen, budgetten bijhouden, offertes vergelijken, declaraties controleren
- kan omgaan met de meest gangbare computersystemen en (software)pakketten die voor evenementenorganisatie nodig zijn
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen

## B1-K1-W1: Overlegt met opdrachtgever

### Omschrijving

De eventproducer stelt de opdrachtgever (zo nodig in het Engels) vragen over een te organiseren evenement om alle noodzakelijke informatie boven tafel te krijgen. Hij luistert naar de wensen en ideeën van de opdrachtgever, vat samen wat er gezegd wordt en laat onduidelijkheden verhelderen. Hij probeert de opdrachtgever te overtuigen van de deskundigheid van de organisatie door op ervaringen, successen en referenten bij andere organisaties te wijzen. Hij legt de opdrachtgever keuzes voor en formuleert mogelijke afspraken.

### Resultaat

- Alle noodzakelijke informatie is tijdens het gesprek boven tafel gekomen.
- Vorgelegde afspraken passen in principe binnen de mogelijkheden van de organisatie.

### Gedrag

- Presenteert de eigen organisatie op een duidelijke, enthousiaste en deskundige wijze.
  - Legt de opdrachtgever helder geformuleerde keuzes voor die passen binnen de mogelijkheden van de eigen organisatie.
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

## B1-K1-W2: Stelt een plan van aanpak op voor een evenement en licht dit toe

### Omschrijving

De eventproducer stelt een (concept) plan van aanpak op waarin hij de te regelen zaken globaal beschrijft. Hij bespreekt het plan ter goedkeuring met zijn leidinggevende en zo nodig met andere betrokkenen. Hij stelt het plan van aanpak zo nodig bij, legt het voor akkoord voor aan de opdrachtgever en licht een en ander toe (zo nodig in het Engels). Hij informeert de leidinggevende over de uitkomst van het overleg met de opdrachtgever. Is de opdrachtgever akkoord, dan maakt hij een eerste opzet voor een (intern) draaiboek met de te regelen zaken.

### Resultaat

- Een plan van aanpak dat de opdrachtgever voldoende informatie verschaft.
- Een heldere toelichting op het plan van aanpak aan de opdrachtgever.
- Een opzet voor een (intern) draaiboek.

### Gedrag

- Stelt een helder gestructureerd en goed leesbaar plan van aanpak op op basis van de geformuleerde wensen, het budget en de gemaakte afspraken met de opdrachtgever.
  - Maakt een heldere opzet voor een (intern) draaiboek.
  - Hanteert organisatiespecifieke procedures en formats op de gewenste wijze.
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K1-W3: Regelt en coördineert het vervoer van materialen en personen

### Omschrijving

De eventproducer plant het vervoer in. Hij organiseert de mensen en middelen om personen en materialen te laten vervoeren en probeert de vervoerskosten waar mogelijk te reduceren. Om het vervoer goed te regelen voert hij

### B1-K1-W3: Regelt en coördineert het vervoer van materialen en personen

regelmatig overleg met anderen (zo nodig in het Engels), vraagt - indien nodig - advies of informatie aan collega's over de kwaliteit van dienstverleners, vraagt naar praktische wensen en ideeën, bespreekt consequenties en zorgt ervoor dat anderen goed geïnformeerd zijn over de vervoerswensen en -eisen. Hij maakt een keuze uit de bestaande/beschikbare materialen en legt de gemaakte afspraken vast in het draaiboek. Hij bewaakt de voortgang van de activiteiten en de naleving van de veiligheidsvoorschriften door de eigen medewerkers.

#### Resultaat

- Materialen en personen zijn op de juiste wijze en tegen zo laag mogelijke kosten vervoerd en zijn op tijd op de juiste plek.
- Het draaiboek is aangevuld met de gemaakte vervoersafspraken.
- Een geactualiseerd draaiboek.

#### Gedrag

- Overlegt op heldere wijze met collega's, sprekers, toeleveranciers en onderaannemers.
  - Plant het vervoer systematisch in en zodanig dat de verpakkings- en vervoersactiviteiten goed op elkaar zijn afgestemd.
  - Werkt conform de instructies, de procedures en veiligheidsvoorschriften en zorgt ervoor dat anderen dit ook doen.
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

### B1-K1-W4: Regelt en coördineert de inrichting van ruimtes en de installatie van materialen

#### Omschrijving

De eventproducer laat ruimten inrichten en materialen (zoals audiovisuele apparatuur, decor, inrichting, bewegwijzing etc.) installeren. Hij pleegt hiervoor intern overleg, vraagt (indien nodig) advies of informatie over de kwaliteit van dienstverleners, informeert derden (zo nodig in het Engels), maakt een planning en legt de afspraken vast in het draaiboek. Hij controleert of volgens het draaiboek gewerkt wordt en bij eventuele knelpunten draagt hij oplossingen aan die passen binnen het budget. Hij let op de naleving van de veiligheidsvoorschriften door de eigen medewerkers en grijpt zo nodig in.

#### Resultaat

- Ruimten en materialen zijn op tijd, veilig en correct ingericht/geïnstalleerd.
- Een geactualiseerd draaiboek.
- Problemen zijn zo snel mogelijk en tegen zo laag mogelijke kosten opgelost of er zijn realistische oplossingsvoorstellen gedaan.

#### Gedrag

- Maakt een realistische en efficiënte planning.
  - Interpreteert tekeningen, schema's e.d. nauwgezet en vertaalt ze vlot naar de realiteit.
  - Werkt conform de instructies, de procedures en veiligheidsvoorschriften en zorgt ervoor dat anderen dit ook doen.
- De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

### B1-K1-W5: Regelt en coördineert de dagelijkse voorzieningen

#### Omschrijving

De eventproducer organiseert op basis van het plan van aanpak de dagelijkse voorzieningen voor bezoekers, toeleveranciers en onderaannemers. Hij vraagt, indien nodig, advies of informatie aan derden over de kwaliteit van dienstverleners. Hij maakt de wensen/eisen van de opdrachtgever (zo nodig in het Engels) kenbaar aan cateringbedrijven, beoordeelt het aanbod van de bedrijven en adviseert zijn leidinggevende of de opdrachtgever over de keuze. Na goedkeuring maakt hij afspraken met het gekozen bedrijf en legt hij de afspraken vast in correspondentie en in het draaiboek. Tevens informeert hij degenen die de bezoekers, toeleveranciers en onderaannemers ontvangen over de wijze waarop dit moet gebeuren.



#### B1-K1-W5: Regelt en coördineert de dagelijkse voorzieningen

##### Resultaat

- Geschikte dienstverleners/cateringbedrijven zijn in kaart gebracht.
- Met het gekozen cateringbedrijf zijn tijdig duidelijke afspraken gemaakt.
- Een geactualiseerd draaiboek.

##### Gedrag

- Legt op heldere en kernachtige wijze de wensen en eisen ten aanzien van catering en ontvangst uit.
  - Controleert tijdens gesprekken zorgvuldig of de boodschap goed is overgekomen en vat de te nemen beslissingen en afspraken treffend samen.
- De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

#### B1-K1-W6: Voert ondersteunende werkzaamheden uit op het gebied van personeelszaken

##### Omschrijving

De eventproducer luistert naar de leidinggevende als deze de personeelsbehoefte meldt, stelt zo nodig vragen ter verduidelijking en legt voorstellen voor om in de personeelsbehoefte te voorzien. Hij legt gegevens vast m.b.t. de personeelsbehoefte (aantal mensen/taken/tijdstippen) en neemt zo nodig contact op met uitzend- en castingsbureaus om personeel in te huren. Hij informeert de medewerkers van uitzend- en castingbureaus over de personeelsbehoefte en houdt contact met hen over de voortgang van het zoekproces. Hij registreert de noodzakelijke gegevens hierover in de personeelsadministratie en in het draaiboek. De medewerker informeert (zo nodig in het Engels) ingehuurde medewerkers en vrijwilligers over de in te vullen formulieren, over declaratiemogelijkheden e.d.. De medewerker controleert de uren- en afwezigheidsadministratie van ingehuurd personeel en vrijwilligers en hij zorgt er zo nodig voor dat de financiële afhandeling plaatsvindt.

##### Resultaat

- Ingehuurde medewerkers en vrijwilligers zijn op tijd ter plekke en zijn conform de eisen geïnformeerd en geregistreerd.
- Een geactualiseerd draaiboek.
- Uren- en afwezigheidsadministratie zijn op orde.

##### Gedrag

- Informeert de ingehuurde medewerkers en vrijwilligers tijdig en duidelijk over in te vullen formulieren, mogelijke declaraties e.d., controleert ingevulde formulieren, declaraties e.d. zorgvuldig, signaleert eventuele discrepanties en hiaten en meldt deze.
  - Meldt zo nodig tijdig dat salarissen/gages uitgekeerd kunnen worden.
  - Werkt conform de interne procedures en wettelijke eisen.
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formulieren en rapporteren, Analyseren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

#### B1-K1-W7: Coördineert de veiligheid van locaties

##### Omschrijving

De eventproducer toetst de volledigheid en actualiteit van het veiligheids- en ontruimingsplan, overlegt met zijn leidinggevende over de actualiseringsnoodzaak ervan, doet zo nodig voorstellen en wijst op belangrijke aandachtspunten in het kader van arbeidsveiligheid van de medewerkers. Ook assisteert hij zo nodig bij het inhuren van een beveiligingsorganisatie. Hij legt de beveiligingsorganisaties uit wat de opzet van het evenement is, wie er zoal komen en laat de locatie van te voren zien. Zo nodig vergelijkt hij offertes wat betreft kosten en voorwaarden, vraagt zo nodig naar onderbouwingen en legt zijn bevindingen voor aan zijn leidinggevende zodat deze een keuze kan maken. Hij legt de afspraken die gemaakt worden vast in correspondentie en in het draaiboek.

##### Resultaat

- De actualiteit van het veiligheids- en ontruimingsplan en de arbeidsveiligheid van de medewerkers is besproken met de leidinggevende.

#### B1-K1-W7: Coördineert de veiligheid van locaties

- De leidinggevende is zo nodig geïnformeerd over het aanbod en de geschiktheid van beveiligingsorganisaties.
- Een geactualiseerd draaiboek.

##### Gedrag

- Legt tijdig en op heldere en kernachtige wijze voorstellen, aandachtspunten en conclusies voor aan zijn leidinggevende.
  - Analyseert kritisch de door beveiligingsorganisaties opgeleverde offertes op volledigheid, relevantie en aannemelijkheid van tarieven.
  - Controleert tijdens gesprekken zorgvuldig of de boodschap goed is overgekomen en vat de te nemen beslissingen en afspraken treffend samen.
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Analyseren, Plannen en organiseren

#### B1-K1-W8: Coördineert en bewaakt de voortgang tijdens het evenement en evalueert het evenement

##### Omschrijving

De eventproducer ontvangt en begeleidt sprekers, artiesten en bezoekers (zo nodig in het Engels). Hij instrueert (ingehuurde) medewerkers (zo nodig in het Engels) en controleert aan de hand van het draaiboek of er gebeurt wat er moet gebeuren en grijpt zo nodig in. Hij fungeert als aanspreekpunt (contactpersoon) voor opdrachtgever, personeel, vrijwilligers, toeleveranciers, onderaannemers en leidinggevende, meldt hen belangrijke incidenten, stemt bevindingen met hen af en raadpleegt hen of staat hen bij in geval van twijfel. Tot slot evalueert hij het verloop van het evenement en rapporteert hierover aan de leidinggevende.

##### Resultaat

- Medewerkers zijn geïnformeerd over hun taken en over aandachtspunten in het kader van de arbeidsveiligheid.
- Praktische problemen tijdens het evenement zijn opgelost.
- De logistieke kant van het evenement is geëvalueerd en de bevindingen zijn samengevat in een evaluatierapport.

##### Gedrag

- Instrueert tijdig en op heldere wijze personeel, vrijwilligers, toeleveranciers en onderaannemers.
  - Controleert systematisch of er volgens het draaiboek wordt gewerkt en grijpt tijdig in als iets niet goed gaat.
  - Evalueert zorgvuldig de logistieke kant van het evenement en maakt tijdig en conform de richtlijnen een goed verzorgd evaluatierapport.
  - Werkt conform de procedures, richtlijnen, veiligheidsvoorschriften en het beveiligingsplan en wijst anderen zo nodig op het belang van naleving hiervan.
- De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten

### Complexiteit

De werkzaamheden van de eventproducer 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 eventproducer 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 eventproducer 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 en diensten die aangeboden worden in de evenementenbranche
- heeft kennis van relevante trends en ontwikkelingen in de evenementenbranche, 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 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

## B1-K2-W1: Ontvangt de klant/gast

### Omschrijving

De eventproducer 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.
  - 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-K2-W2: Informeert en adviseert de klant/gast

##### Omschrijving

De eventproducer 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

- Communiceert op een duidelijke, passende wijze en komt snel tot de kern van het advies, de informatieverstrekking.
- 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: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

#### B1-K2-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten

##### Omschrijving

De eventproducer 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-K2-W4: Signaleert en behandelt klachten

##### Omschrijving

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

#### B1-K2-W4: Signaleert en behandelt klachten

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

#### B1-K2-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten

##### Omschrijving

De eventproducer 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, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

### B1-K3: Realiseert commercieel aanbod

#### Complexiteit

De eventproducer 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 eventproducer 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 evenementenbranche
- heeft kennis van verdiensten (marges/commissies) binnen de evenementenbranche
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van verschillende marketinginstrumenten voor de evenementenbranche
- heeft specialistische kennis van producten of diensten die aangeboden worden in de evenementenbranche
- kan eenvoudige teksten om het aanbod te promoten schrijven in het Engels
- kan ict-toepassingen voor de evenementenbranche toepassen
- kan informatie over producten, diensten en mogelijkheden in de evenementenbranche 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 verkoopgesprekken met de klant/gast voeren in het Engels

### B1-K3-W1: Werft klanten/gasten en opdrachten

#### Omschrijving

De eventproducer 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

### B1-K3-W2: Promoot producten en diensten

#### Omschrijving

De eventproducer 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.
- 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

### B1-K3-W3: Stelt een passend aanbod op

#### Omschrijving

De eventproducer 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 crossselling 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

### B1-K3-W4: Maakt een prijsberekening bij het aanbod

#### Omschrijving

De eventproducer 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.

#### B1-K3-W4: Maakt een prijsberekening bij het aanbod

##### 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



## 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-eisen](http://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.

### 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](http://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](http://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](http://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

<b>P1 Eventproducer</b>
<i>Mbo-niveau</i>
4
<i>Typering van het beroep</i>
<i>Beroepsvereisten</i>
Nee