

Cross-over kwalificatie mbo

# **Medewerker marketing, sales en hospitality**

**Crebonr. 26038**

Kwalificatie

» **Medewerker marketing, sales en hospitality (Crebonr. 26038)**

Geldig vanaf

**01-08-2021**



## 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: Assisteert bij het opstellen van operationele plannen ter uitwerking van het marketing- en communicatiebeleid</u></b> .....	6
B1-K1-W1: Zoekt informatie op voor een operationeel plan en analyseert deze .....	7
B1-K1-W2: Doet voorstellen voor een operationeel plan .....	7
B1-K1-W3: Werkt een operationeel plan uit .....	8
B1-K1-W4: Becomentarieert en actualiseert operationele plannen .....	8
<b><u>B1-K2: Verzorgt on- en offline marketing- en communicatieactiviteiten</u></b> .....	9
B1-K2-W1: Bedenkt oplossingen voor marketing- en communicatievraagstukken .....	9
B1-K2-W2: Verzorgt de informatie op internet en intranet en onderhoudt de website .....	10
<b><u>B1-K3: Organiseert evenementen</u></b> .....	11
B1-K3-W1: Overlegt met opdrachtgever .....	11
B1-K3-W2: Stelt een plan van aanpak op voor een evenement en licht dit toe .....	12
B1-K3-W3: Coördineert en bewaakt de voortgang tijdens het evenement en evalueert het evenement .....	12
<b><u>B1-K4: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten</u></b> .....	13
B1-K4-W1: Ontvangt de klant/gast .....	13
B1-K4-W2: Informeert en adviseert de klant/gast .....	14
B1-K4-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten .....	14
B1-K4-W4: Signaleert en behandelt klachten .....	15
B1-K4-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten .....	15
B1-K4-W6: Werft klanten/gasten en opdrachten .....	16
<b><u>B1-K5: Realiseert commercieel aanbod</u></b> .....	17
B1-K5-W1: Promoot producten en diensten .....	17
B1-K5-W2: Stelt een passend aanbod op met gerelateerde services en producten .....	18
B1-K5-W3: Maakt een prijsberekening bij het aanbod .....	18
<b><u>2. Generieke onderdelen</u></b> .....	20
<b><u>Profieldeel</u></b> .....	21
<b><u>P1: Medewerker marketing, sales en hospitality</u></b> .....	21

# 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 Medewerker marketing, sales en hospitality	4	Nee	middenkaderopleiding

## Basisdeel

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

B1-K1 Assisteert bij het opstellen van operationele plannen ter uitwerking van het marketing- en communicatiebeleid	B1-K1-W1	Zoekt informatie op voor een operationeel plan en analyseert deze
	B1-K1-W2	Doet voorstellen voor een operationeel plan
	B1-K1-W3	Werkt een operationeel plan uit
	B1-K1-W4	Becommentarieert en actualiseert operationele plannen
B1-K2 Verzorgt on- en offline marketing- en communicatieactiviteiten	B1-K2-W1	Bedenkt oplossingen voor marketing- en communicatievraagstukken
	B1-K2-W2	Verzorgt de informatie op internet en intranet en onderhoudt de website
B1-K3 Organiseert evenementen	B1-K3-W1	Overlegt met opdrachtgever
	B1-K3-W2	Stelt een plan van aanpak op voor een evenement en licht dit toe
	B1-K3-W3	Coördineert en bewaakt de voortgang tijdens het evenement en evalueert het evenement
B1-K4 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten	B1-K4-W1	Ontvangt de klant/gast
	B1-K4-W2	Informeert en adviseert de klant/gast
	B1-K4-W3	Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten
	B1-K4-W4	Signaleert en behandelt klachten
	B1-K4-W5	Onderhoudt in- en/of externe contacten
	B1-K4-W6	Werft klanten/gasten en opdrachten
B1-K5 Realiseert commercieel aanbod	B1-K5-W1	Promoot producten en diensten
	B1-K5-W2	Stelt een passend aanbod op met gerelateerde services en producten
	B1-K5-W3	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

De Medewerker marketing, sales en hospitality is werkzaam in de branches toerisme, vrije tijd, horeca, evenementen en zakelijke dienstverlening. De bedrijven waar hij werkt richten zich zowel op de zakelijke als op de consumentenmarkt. Centraal staat het signaleren en inspelen op de behoefte van klanten en/of gasten. Dit kan gaan om zowel profit als non-profit organisaties. Vanuit verschillende disciplines levert hij een bijdrage aan het realiseren van (commerciële) doelstellingen van het bedrijf of de organisatie. Hij werkt op afdeling Marketing en/of Communicatie, Sales, Customer services of Communicatie/pr.

#### Typerende beroepshouding

De Medewerker marketing, sales en hospitality is service- en gastgericht en pro-actief. Hij is creatief in het bedenken van oplossingen en kan zich zowel mondeling als schriftelijk goed uitdrukken en overtuigen. Hij is nieuwsgierig en volgt trends en ontwikkelingen op de voet.

#### Resultaat van de beroepengroep

De organisatiestrategie en het sales- en marketingbeleid zijn vertaald naar en uitgewerkt in operationele plannen. Voor klanten/gasten zijn deze plannen uitgewerkt naar passende activiteiten, producten en/of diensten. De klanten/gasten zijn goed geïnformeerd en tevreden over de geleverde dienstverlening.

### B1-K1: Assisteert bij het opstellen van operationele plannen ter uitwerking van het marketing- en communicatiebeleid

#### Complexiteit

In het kader van het mede opstellen van operationele plannen ter uitwerking van het strategisch marketing- en communicatiebeleid combineert de Medewerker marketing, sales en hospitality organisatieafhankelijke standaardwerkwijzen die deels naar eigen inzicht worden uitgevoerd. De complexiteit wordt beïnvloed door de langetermijn doelstellingen van de organisatie waarop de operationele plannen moeten worden afgestemd. Voor het werk is specialistische marketing- en communicatiekennis nodig en een goede beheersing van het Engels.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Medewerker marketing, sales en hospitality werkt zo veel mogelijk zelfstandig maar pleegt wel, in het kader van gepland werk-/voortgangsoverleg of op eigen initiatief, overleg met de leidinggevende en/of collega's. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn voorstellen en van zijn feedback op de voorstellen van anderen, maar heeft wat betreft de plannen geen beslissingsbevoegdheid.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft specialistische kennis van on- en offline marketingbegrippen en -instrumenten
- heeft specialistische kennis over de onderdelen van een operationeel marketingplan
- heeft specialistische kennis van het marketing (plannings)proces
- heeft specialistische kennis van marketingmodellen en -theorieën
- heeft specialistische kennis van belangrijke begrippen m.b.t. marketingbeleid
- heeft specialistische kennis van strategische opties voor marketingbeleid
- heeft specialistische kennis van relevante wettelijke bepalingen en gedragscodes m.b.t. marketingactiviteiten
- heeft specialistische kennis van on- en offline communicatiebegrippen en -instrumenten
- heeft specialistische kennis van onderdelen van een operationeel communicatieplan
- heeft specialistische kennis van het communicatieproces
- heeft specialistische kennis van communicatiemodellen en -theorieën
- heeft specialistische kennis van belangrijke begrippen m.b.t. communicatiebeleid
- heeft specialistische kennis van strategische opties voor het communicatiebeleid
- heeft specialistische kennis van communicatiedomeinen en de toepassingsgebieden

#### B1-K1: Assisteert bij het opstellen van operationele plannen ter uitwerking van het marketing- en communicatiebeleid

- heeft specialistische kennis van relevante wettelijke bepalingen en gedragscodes m.b.t. communicatieactiviteiten
- heeft specialistische kennis van de verschillende (economische) markten en marketingomgevingen
- heeft specialistische kennis van concurrentieniveaus en –gedrag
- heeft specialistische kennis van markt- en vraagbegrippen
- heeft specialistische kennis van distributiestructuren
- heeft specialistische kennis van relevante ondernemingsvormen
- kan relevante commerciële calculaties uitvoeren
- kan financiële analyses uitvoeren
- kan begroten en budgetteren
- kan Engelse teksten lezen
- kan omgaan met gangbare computersystemen en (software)pakketten ten behoeve van tekstverwerking, informatieverzameling, e-mail, agendabeheer, documentmanagement, gegevensverwerking, presentaties en mobiel dataverkeer
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen

#### B1-K1-W1: Zoekt informatie op voor een operationeel plan en analyseert deze

##### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality zoekt op verzoek van zijn leidinggevende of het management naar informatie voor een operationeel plan en achterhaalt daarvoor informatiebronnen (traditionele en digitale media en ook die in het Engels). Hij interpreteert de opdracht en vraagt indien nodig om verduidelijking van de informatiebehoefte. Vervolgens selecteert hij mogelijk relevante informatie, toetst de verzamelde informatie op relevantie, juistheid en betrouwbaarheid. Hij legt relaties tussen de gegevens, trekt conclusies en beperkt zich tot hoofd- en bijzaken. Zijn analyse legt hij ter goedkeuring voor aan zijn leidinggevende.

##### Resultaat

Relevante informatie, passend bij de vraagstelling/zoekopdracht, is beschikbaar. De verzamelde informatie is getoetst, geanalyseerd en ter goedkeuring aan de leidinggevende voorgelegd.

##### Gedrag

De Medewerker marketing, sales en hospitality

- kiest de juiste informatiebronnen en zoekt grondig naar relevante informatie.
- formuleert helder en licht zijn zoekwerk en analyse op deskundige wijze, duidelijk en bondig toe.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Analyseren, Onderzoeken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

#### B1-K1-W2: Doet voorstellen voor een operationeel plan

##### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality ontwikkelt voorstellen voor een operationeel plan op basis van geanalyseerde informatie/verricht onderzoek en legt deze, onderbouwd met argumenten, ter goedkeuring aan de leidinggevende voor. Zo nodig stelt hij daarna het voorstel bij.

##### Resultaat

De voorstellen voor het plan zijn relevant. De voorstellen zijn op deskundige wijze verwoord en onderbouwd. Eventuele opmerkingen op het voorstel zijn zo nodig verwerkt.

##### Gedrag

De Medewerker marketing, sales en hospitality

- beargumenteert zijn voorstellen met steekhoudende argumenten en illustratieve voorbeelden.
- formuleert helder en bondig.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Formuleren en rapporteren, Creëren en innoveren

### B1-K1-W3: Werkt een operationeel plan uit

#### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality werkt voorstellen voor een operationeel plan uit. Hij stelt binnen het plan doelen en prioriteiten en berekent het benodigde budget. Hij legt het plan voor aan collega's en/of zijn direct leidinggevende en verwerkt zo nodig het commentaar.

#### Resultaat

Een uitgewerkt operationeel plan waarin ook de tijd en kosten voor de uitvoering van het plan reëel zijn berekend. Het voorstel voor het operationele plan is gepresenteerd.

#### Gedrag

De Medewerker marketing, sales en hospitality

- werkt het plan zorgvuldig uit, verwerkt alle relevante informatie erin en geeft het een heldere structuur.
- stemt voor oplevering van het plan met anderen af en stelt het zo nodig bij.
- werkt volgens de geldende instructies.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

### B1-K1-W4: Becommentarieert en actualiseert operationele plannen

#### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality luistert naar de mondelinge voorstellen van anderen en stelt zo nodig vragen. Hij analyseert de schriftelijke voorstellen van anderen. Hij denkt na/mee over de voorstellen, relateert de bijdragen aan de andere bijdragen en aan recente (markt-)informatie en de (lange) termijn doelstellingen van de organisatie, geeft aan wat hij van de bijdrage vindt en welke bijstellingen volgens hem nodig zijn. Op verzoek van zijn leidinggevende, neemt de beroepsbeoefenaar bestaande operationele plannen door, analyseert ze wat betreft bijvoorbeeld de aansluiting op recente (markt-)informatie en bijvoorbeeld herziene doelstellingen van de organisatie en actualiseert de plannen of doet voorstellen daartoe aan zijn leidinggevende.

#### Resultaat

Een gefundeerd oordeel over voorstellen voor een operationeel plan. Zorgvuldig geactualiseerde bestaande operationele plannen of voorstellen voor actualisatie.

#### Gedrag

De Medewerker marketing, sales en hospitality

- luistert aandachtig en stelt zo nodig relevante vragen.
- verwoordt zijn mening over voorstellen/ideeën duidelijk en licht zijn mening helder toe.
- actualiseert bestaande plannen zorgvuldig door alle relevante informatie erin te verwerken en ze een heldere structuur te geven of doet voorstellen daartoe.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen



## B1-K2: Verzorgt on- en offline marketing- en communicatieactiviteiten

### Complexiteit

In het kader van het opzetten en uitvoeren van marketing- en communicatie-activiteiten heeft de Medewerker marketing, sales en hospitality te maken met organisatieafhankelijke (standaard)procedures van zijn eigen organisatie of die van organisaties waaraan hij een dienst verleent. Hij kan met redelijk complexe problemen te maken krijgen die deels met behulp van standaardwerkwijzen en met toepassing van specialistische kennis en vaardigheden opgelost kunnen worden, maar waarvoor ook de inzet van creativiteit nodig is. Het werk vraagt om kennis van en vaardigheid in het Engels.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Medewerker marketing, sales en hospitality werkt zo veel mogelijk zelfstandig, maar zijn oplossingen voor vraagstukken stemt hij af met zijn collega's, leidinggevende of (interne) opdrachtgever. Indien hij ten behoeve van een externe opdrachtgever werkt, overlegt hij altijd eerst intern voordat hij zijn voorstellen en producten voorlegt aan de externe opdrachtgever. De Medewerker marketing, sales en hospitality is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn voorstellen en producten, maar heeft wat betreft de projectplannen geen beslissingsbevoegdheid.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft specialistische kennis van on- en offline marketingbegrippen en -instrumenten
- heeft specialistische kennis over de onderdelen van een operationeel marketingplan
- heeft specialistische kennis van het marketing (plannings)proces
- heeft specialistische kennis van marketingmodellen en -theorieën
- heeft specialistische kennis van belangrijke begrippen m.b.t. marketingbeleid
- heeft specialistische kennis van relevante wettelijke bepalingen en gedragscodes m.b.t. marketingactiviteiten
- heeft specialistische kennis van on- en offline communicatiebegrippen en -instrumenten
- heeft specialistische kennis van onderdelen van een operationeel communicatieplan
- heeft specialistische kennis van het communicatieproces
- heeft specialistische kennis van communicatiemodellen en -theorieën
- heeft specialistische kennis van belangrijke begrippen m.b.t. communicatiebeleid
- heeft specialistische kennis van strategische opties voor het communicatiebeleid
- heeft specialistische kennis van communicatiedomeinen en de toepassingsgebieden
- heeft specialistische kennis van relevante wettelijke bepalingen en gedragscodes m.b.t. communicatieactiviteiten
- kan (creatieve) concepten ontwikkelen ten behoeve van on- en offline media producties voor marketing- en communicatiedoeleinden
- kan informatie zoeken en lezen in Engelstalige bronnen en conform de in de beroepspraktijk geldende conventies in het Engels (telefoon)gesprekken voeren, presentaties geven en eenvoudige berichten opstellen
- kan omgaan met gangbare computersystemen en (software)pakketten ten behoeve van tekstverwerking, informatieverzameling, e-mail, agendabeheer, documentmanagement, gegevensverwerking, presentaties en mobiel dataverkeer
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen
- kan basistechnieken van een CMS-systeem toepassen t.b.v. onderhoud websites
- kan eenvoudige websites inrichten conform afspraken en van toepassing zijnde wet- en regelgeving
- kan eenvoudige analyses uitvoeren t.a.v. het webgebruik
- kan de technieken t.b.v. weboptimalisatie, webbeveiliging en webstatistiek toepassen
- kan relevante commerciële calculaties uitvoeren
- kan financiële analyses uitvoeren
- kan begroten en budgetteren

## B1-K2-W1: Bedenkt oplossingen voor marketing- en communicatievraagstukken

### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality plaatst het marketing- of communicatievraagstuk in een breder perspectief, onderzoekt bijvoorbeeld hoe anderen/andere organisaties zo'n vraagstuk opgelost hebben en bedenkt (een) mogelijke oplossing(en). Hij ontwerpt een conceptvoorstel voor het ontwikkelen van een concreet product of een concrete activiteit om het vraagstuk op te lossen, komt met (een) creatieve oplossing(en) die aansluit(en) op de wensen van de opdrachtgever en onderbouwt zijn voorstel. Hij raadpleegt zijn collega's en leidinggevende (indien

#### B1-K2-W1: Bedenkt oplossingen voor marketing- en communicatievraagstukken

nodig) over zijn oplossing(en), vraagt naar hun mening en ideeën en stemt opties met hen af, zodat hun inbreng meegenomen kan worden in het conceptvoorstel.

##### Resultaat

Een oplossing die goed aansluit op het vraagstuk en de wensen van de opdrachtgever. Collega's en leidinggevende zijn zo nodig geraadpleegd.

##### Gedrag

De Medewerker marketing, sales en hospitality

- let op de effectiviteit en haalbaarheid van zijn voorstellen.
- zorgt voor een heldere toelichting en onderbouwt de voorstellen met plausibele argumenten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Creëren en innoveren

#### B1-K2-W2: Verzorgt de informatie op internet en intranet en onderhoudt de website

##### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality ontwikkelt pagina's voor internet en/of intranet, richt deze in en past ze zo nodig aan (functioneel beheer). Hij inventariseert regelmatig de behoeften van de informatiegebruikers, zoekt naar aanleiding daarvan relevante informatie en bewerkt deze zo nodig, voordat hij deze plaatst (contentbeheer). Ook ontwikkelt hij content en bewaakt hij de actualiteit van de informatie op inter- en intranet. De Medewerker marketing, sales en hospitality ondersteunt verder bij het up-to-date houden van de website, voert analyses uit om het webgebruik te monitoren en doet voorstellen om meer traffic en conversie te genereren. Hij bespreekt zijn voorstellen met zijn leidinggevende/opdrachtgever.

##### Resultaat

Het informatieaanbod op inter- en intranet is actueel, goed geformuleerd en voldoet aan de informatiebehoeften van de doelgroep. Internet en intranet zijn functioneel en conform richtlijnen ingezet. De website is conform afspraken ingericht.

##### Gedrag

De Medewerker marketing, sales en hospitality

- komt met creatieve ideeën voor het ontwerpen van nieuwe pagina's en content voor internet- en intranetgebruik en werkt deze zo nodig zorgvuldig uit.
- presenteert content op een manier die de belangstelling trekt en stemt het taalgebruik af op (het niveau van) de doelgroep.
- komt met heldere en werkbare voorstellen om meer traffic en conversie voor de website te creëren.
- werkt conform de afgesproken richtlijnen en procedures voor het schrijven, plaatsen en actueel houden van de content op internet/intranet en de website.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Analyseren, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K3: Organiseert evenementen

### Complexiteit

Het organiseren van evenementen vraagt van een Medewerker marketing, sales en hospitality goede communicatieve en coördinerende vaardigheden. Hij overlegt veelal met opdrachtgever en de in te schakelen partijen om de bedoeling helder te krijgen of uit te leggen, afspraken te maken en om zo nodig te rappelleren c.q. mensen op hun verantwoordelijkheden aan te spreken. Dit vraagt om creativiteit en praktisch inzicht om het evenement te organiseren en om discipline om alle belangrijke zaken op de juiste wijze vast te leggen.

De te verrichten werkzaamheden vragen om specialistische kennis en vaardigheden op dit gebied 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 Medewerker marketing, sales en hospitality is verantwoordelijk voor een goede inventarisatie van de wensen van een opdrachtgever 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 Medewerker marketing, sales en hospitality 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:

- heeft specialistische kennis van relevante begrippen en instrumenten m.b.t. het organiseren van evenementen
- heeft specialistische kennis van soorten evenementen en hun mogelijke doelstellingen
- heeft specialistische kennis van het proces van evenementenplanning
- heeft brede kennis van de relevante aspecten van op evenementen van toepassing zijnde wet- en regelgeving
- heeft specialistische kennis van soorten risico's en manieren om deze af te dekken
- heeft specialistische kennis van manieren om inkomsten voor evenementen te verwerven
- kan informatie zoeken en lezen in Engelstalige bronnen en conform de in de beroepspraktijk geldende conventies in het Engels (telefoon)gesprekken voeren, presentaties geven en eenvoudige berichten opstellen
- kan begrotingen voor evenementen opstellen, budgetten bijhouden, offertes vergelijken, declaraties controleren en plattegronden en werktekeningen interpreteren
- kan omgaan met gangbare computersystemen en (software)pakketten ten behoeve van tekstverwerking, informatieverzameling, e-mail, agendabeheer, documentmanagement, gegevensverwerking, presentaties en mobiel dataverkeer
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen
- kan (creatieve) concepten ontwikkelen ten behoeve van te organiseren evenementen

## B1-K3-W1: Overlegt met opdrachtgever

### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality 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. Voorgelegde afspraken passen in principe binnen de mogelijkheden van de organisatie.

### Gedrag

De Medewerker marketing, sales en hospitality

- 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.

### B1-K3-W1: Overlegt met opdrachtgever

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

### B1-K3-W2: Stelt een plan van aanpak op voor een evenement en licht dit toe

#### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality 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

De Medewerker marketing, sales en hospitality

- 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-K3-W3: Coördineert en bewaakt de voortgang tijdens het evenement en evalueert het evenement

#### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality ontvangt en begeleidt voor een evenement bijvoorbeeld 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 bijvoorbeeld opdrachtgevers, 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. Het evenement is geëvalueerd en de bevindingen zijn samengevat in een evaluatierapport.

#### Gedrag

De Medewerker marketing, sales en hospitality

- 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-K4: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten

### Complexiteit

De frontoffice werkzaamheden van de Medewerker marketing, sales en hospitality 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 Medewerker marketing, sales en hospitality 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 Medewerker marketing, sales en hospitality 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 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 online data
- kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen in het Engels
- 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-K4-W1: Ontvangt de klant/gast

### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality 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 behoeften. Hij rondt het klant/gast contact op passende wijze af.

#### B1-K4-W1: Ontvangt de klant/gast

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De Medewerker marketing, sales en hospitality

- 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-K4-W2: Informeert en adviseert de klant/gast

##### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality 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 Medewerker marketing, sales en hospitality

- communiceert op een duidelijke wijze.
- toont zich vriendelijk, aandachtig, actief en begripvol.
- past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule.
- inventariseert proactief, vlot en precies de wens van de klant/gast.
- maakt op basis van parate kennis een vertaling van de wens naar een verkoopgericht advies of passende informatie.
- brengt het advies of de informatie op overtuigende wijze.
- bekijkt wensen van de klant/gast in het perspectief van mogelijkheden van de organisatie: maakt een juiste inschatting van tijd bij het informeren en/of adviseren van de klant/gast zodat er een goede balans is tussen klantvriendelijkheid en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

#### B1-K4-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten

##### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality 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.

#### B1-K4-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten

##### Gedrag

De Medewerker marketing, sales en hospitality

- 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-K4-W4: Signaleert en behandelt klachten

##### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality 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 marketing, sales 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 Medewerker marketing, sales en hospitality

- 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-K4-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten

##### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality 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 Medewerker marketing, sales en hospitality

- 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.

#### B1-K4-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

#### B1-K4-W6: Werft klanten/gasten en opdrachten

##### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en hospitality 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 Medewerker marketing, sales en hospitality

- 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-K5: Realiseert commercieel aanbod

### Complexiteit

De Medewerker marketing, sales en 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 Medewerker marketing, sales en 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
- 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 (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 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 tweede 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 verkoopgesprekken met de klant/gast voeren in het Engels

## B1-K5-W1: Promoot producten en diensten

### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en 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

#### B1-K5-W1: Promoot producten en diensten

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 Medewerker marketing, sales en 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

#### B1-K5-W2: Stelt een passend aanbod op met gerelateerde services en producten

##### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en 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 Medewerker marketing, sales en 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, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

#### B1-K5-W3: Maakt een prijsberekening bij het aanbod

##### Omschrijving

De Medewerker marketing, sales en 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.

## B1-K5-W3: Maakt een prijsberekening bij het aanbod

### Gedrag

De Medewerker marketing, sales en 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

## 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

P1 Medewerker marketing, sales en hospitality

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

n.v.t.

Beroepsvereisten

Nee