

# Leidinggevende travel & hospitality

## Beroepsbeschrijving

De leidinggevende travel & hospitality is verantwoordelijk voor het organiseren van klant-/gastgerichte dienstverlening en voor het realiseren van commercieel resultaat. Zijn werkzaamheden kan hij uitvoeren bij de frontoffice van een (internationaal) hotel of recreatiebedrijf en bij bedrijven in de reisbranche, of gericht op toeristische informatie. Als eerste aanspreekpunt voor zijn collega's voert hij coördinerende taken uit. In die hoedanigheid is hij alert op ontwikkelingen, trends en commerciële mogelijkheden in de omgeving. Hij kan een commercieel aanbod maken, producten aanscherpen en verkopen, en de (internationale) klant/gast optimaal helpen bij het maken van een juiste keuze.

## Kerntaken en werkprocessen

### Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten

- Informeert en adviseert de klant/gast
- Onderhoudt in- en/of externe contacten
- Ontvangt de klant/gast
- Signaleert en behandelt klachten
- Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten

### Voert administratieve en financiële processen uit

- Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening
- Houdt de administratie bij
- Houdt de voorraad bij
- Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af
- Verzamelt en verwerkt informatie

### Realiseert commercieel aanbod

- Maakt een prijsberekening bij het aanbod
- Promoot producten en diensten
- Stelt een passend aanbod op
- Werft klanten/gasten en opdrachten

### Geeft leiding en voert beheerstaken uit

- Begeleidt en stuurt medewerkers aan
- Begroot financiën
- Bewaakt financiën
- Maakt een operationeel plan
- Plant en verdeelt de werkzaamheden
- Voert intern formele gesprekken

Sectorkamer voedsel,  
groen en gastvrijheid

**Crebo**  
25352

**Niveau**  
4

In deze leaflet  
beschrijven we de  
inhoud van een mbo-  
beroep. Zo weet u wat  
u van iemand mag  
verwachten die  
gediplomeerd is in dit  
vakgebied.