Landelijke
Kwalificaties MBO

Reizen

Crebonummer:	94090, 94100
Sector:	Economie en handel
Branche:	Reisbemiddeling, Reisorganisatie, Diverse
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

© Colo 2002-2009. Gebruik van gegevens en teksten is met bronvermelding vrijelijk toegestaan. Commercieel gebruik van deze gegevens is niet toegestaan. De disclaimer van toepassing op dit document is te lezen op www.kwalificatiesmbo.nl

Inhoudsopgave

Inleiding ... 3
Deel A: Beeld van de beroepengroep ... 4
Deel B: De kwalificaties ... 9
1 Inleiding ... 9
2 Algemene informatie ... 9
2.1 Colofon ... 9
2.2 Formele vereisten ... 10
2.3 Typering Beroepengroep ... 11
2.4 Loopbaanperspectief ... 13
2.5 Trends en innovaties ... 14
3 Overzicht van het kwalificatiedossier ... 16
4 Beschrijving van de uitstromen ... 18
4.1 Verkoper reizen ... 19
4.2 Manager verkoop reizen ... 22
5 Beschrijving van de kerntaken ... 25
5.1 Kerntaak 1: Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten ... 25
5.2 Kerntaak 2: Handelt verkooptransacties administratief en financieel af ... 28
5.3 Kerntaak 3: Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice ... 30
5.4 Kerntaak 4: Geeft leiding aan een team van verkopers ... 32
5.5 Kerntaak 5: Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties ... 35
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices ... 38
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten ... 39
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Handelt verkooptransacties administratief en financieel af ... 40
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice ... 42
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft leiding aan een team van verkopers ... 43
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties ... 45
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties ... 46
1 Inleiding ... 46
2 Uitstromen ... 46
2.1 Verkoper reizen ... 47
2.2 Manager verkoop reizen ... 72
3 Certificeerbare eenheden ... 117
Deel D: Verantwoording ... 118
1 Inleiding ... 118
2 Proces- en inhoudsinformatie ... 119
2.1 Betrokkenen ... 119
2.2 Verwantschap ... 120
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier ... 121
2.4 Discussiepunten ... 125
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie ... 126
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief ... 127

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Reizen. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

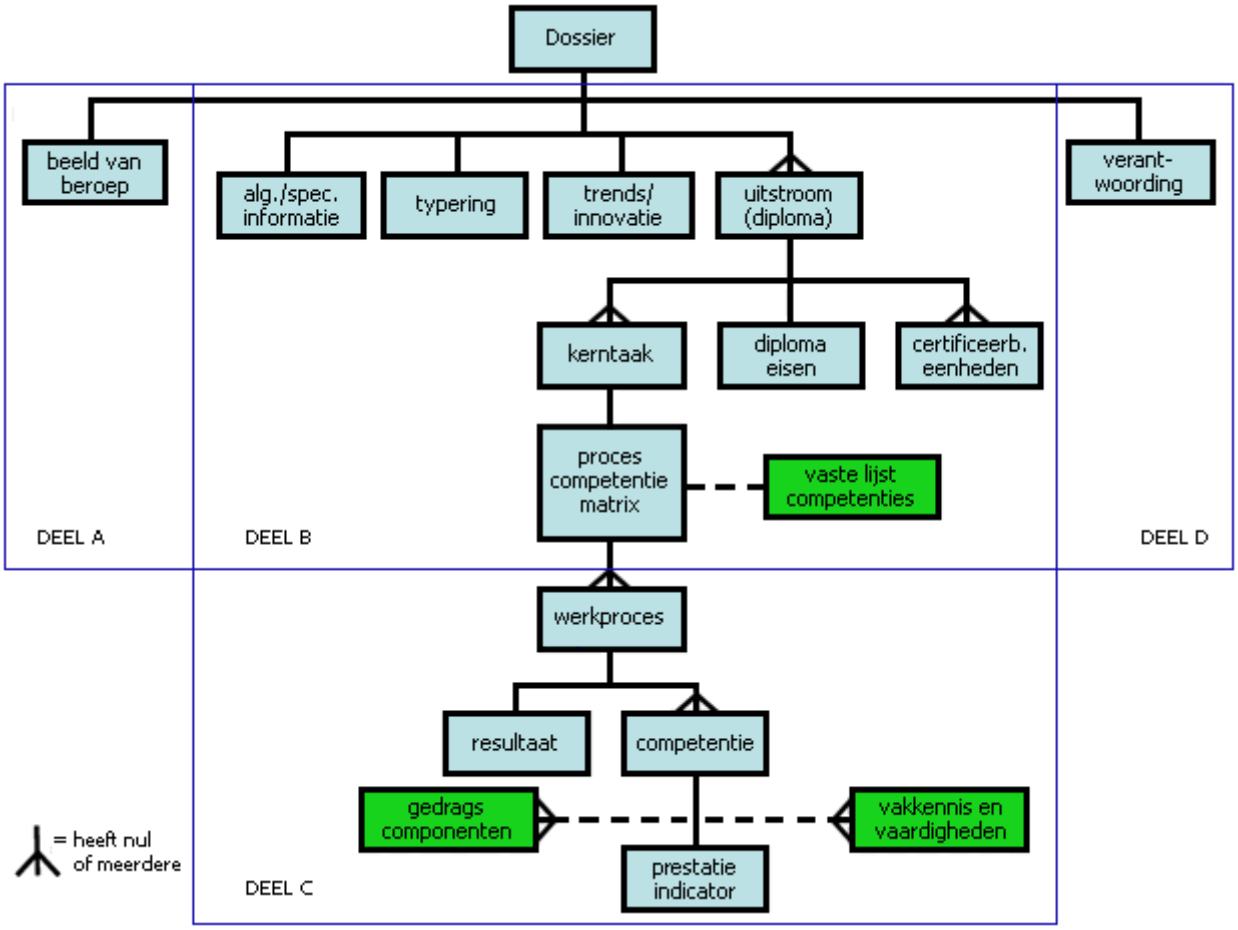
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Waar werk je als Verkoper reizen of Manager verkoop reizen?

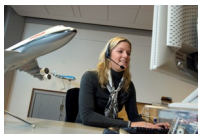
Met het diploma Verkoper reizen of het diploma Manager verkoop reizen werk je in de reissector. Je kunt gaan werken in één van de sectoren Vakantiereizen of Zakenreizen of Touroperating en binnen verschillende verkoopkanalen, zoals reisbureau, contactcenter of internet.

Als Verkoper reizen of Manager verkoop reizen verkoop je reizen inclusief gerelateerde services en producten en heb je contact met de klant via e-mail, telefoon of aan de balie.

In de sector Vakantiereizen ligt de nadruk op het verkoopkanaal reisbureau. Je hebt als Verkoper reizen aan de balie van het reisbureau persoonlijk contact met de klant met leisure (vakantie) als doel van de reis. Daarnaast heb je contact met leveranciers en onderhandel je om ervoor te zorgen dat je jouw klanten een passende reis kunt verkopen.

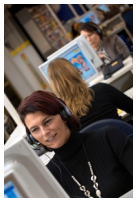
De Verkoper reizen in de sector Vakantiereizen aan het werk

In de sector Zakenreizen werk je voornamelijk via de verkoopkanalen contactcenter en internet en verkoop je zakenreizen. De zakenklant heeft werk als doel van de reis, eventueel combineert hij dit met leisure. Je hebt als Verkoper reizen te maken met verschillende soorten klanten: namelijk het bedrijf waar de zakenreiziger werkt is de hoofdklant, daarnaast zijn er de reizende klant (dit is de zakenreiziger zelf) en de kopende klant (degene die namens het bedrijf de zakenreis regelt).



De Verkoper reizen in de sector Zakenreizen aan het werk

In de sector Touroperating ligt de nadruk op de verkoopkanalen contactcenter en internet. De touroperator organiseert reizen en biedt zelf of via een reisbureau deze reizen aan. Het bedrijf stelt deze reizen zelf samen door vervoer, verblijf en aanvullende diensten in te kopen. De touroperator die de producten via de retail op de markt brengt, heeft de reisagent als hoofdklant (direct contact) en de consument als secundaire klant (indirect contact). De direct seller heeft de consument als hoofdklant. Daarnaast heb je in de Business-to-Business (B2B) omgeving contact met diverse leveranciers (zoals bijvoorbeeld een lokaal agent, reisleiding, airline, accommodatieverschaffer), waarbij je zelf als klant fungeert.



De Verkoper reizen in de sector Touroperating aan het werk

Wat voor werk doe je als Verkoper reizen of Manager verkoop reizen?

Als Verkoper reizen of Manager verkoop reizen verkoop je reizen en gerelateerde services en producten, zoals bijvoorbeeld verzekeringen of autohuur en bent daar specialist in. Om de klantwens in te vullen voer je een commercieel verkoopgesprek: je hebt een eerste klantcontact en stelt de klant op zijn gemak, je inventariseert de wensen van de klant en selecteert de best passende reis afgestemd op de klantwens, inclusief extra services en producten, biedt deze aan en sluit de verkoop af. Je vult de klantwens altijd boven verwachting in en je bouwt voor, tijdens en na afloop van de reis een goede band met de klant op, zodat de klant kwaliteit en extra service ervaart. Je wilt namelijk dat de klant een volgende keer ook een reis boekt bij het bedrijf waar jij werkt en bent hier ook verantwoordelijk voor.

Ook de administratieve en financiële afhandeling van de verkochte reizen behoort tot jouw takenpakket. Zo bewaak jij bijvoorbeeld de status van een verkochte reis en van betalingen, controleer je facturen of maak je reisbescheiden voordat deze naar de klant gaan.

Je bent als Verkoper reizen of Manager verkoop reizen verantwoordelijk voor het behalen van commerciële en kwalitatieve resultaten. Je weet uit elk klantcontact in één keer het optimale resultaat te halen. Je resultaat is om omzet te realiseren en klanten te binden aan het bedrijf en aan jou als verkoper. De klant komt bij jou terug voor de invulling van de reizen voor nu en ook voor later.

Om je werk als Verkoper reizen of Manager verkoop reizen goed uit te voeren, is het belangrijk dat je goed op de hoogte bent van actuele trends en ontwikkelingen, zowel in Nederland als in het buitenland. Deze gebeurtenissen kunnen namelijk van invloed zijn op de reizen die klanten boeken en op vragen die klanten hebben over bijvoorbeeld veiligheid en gezondheid.

De Manager verkoop reizen aan het werk

Werk je als Manager verkoop reizen? Dan ben jij de schakel tussen de verkopers van de afdeling, verkooppunt of team en het management. Voor het merendeel van de tijd werk je als Verkoper reizen. Daarnaast geef je als Manager verkoop reizen operationeel leiding aan Verkopers reizen van een afdeling of verkooppunt van een reisbedrijf of callcenter/contactcenter. Je voert het personeelsbeleid van het bedrijf uit en zorgt voor een goede personeelsplanning. Jij bent daar verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden. Je stuurt aan op de prestaties en coacht op de voortgang van de competentieontwikkeling van de verkopers in jouw team. Je instrueert, begeleidt, motiveert en beoordeelt Verkopers reizen en je werft en selecteert nieuwe medewerkers. Je bent als Manager verkoop reizen verantwoordelijk voor het commercieel, kwalitatief en personeelsresultaat van het verkooppunt en het personeel. Daarnaast ben je als Manager verkoop reizen ook bezig met het maken van plannen, begrotingen en het bewaken en realiseren hiervan. Je vertaalt het beleid van de organisatie naar concrete plannen voor jouw afdeling of team. Je bent verantwoordelijk voor het bewaken en aansturen op het behalen van de doelstellingen en de begrotingen. Ook marketing en communicatie: het vertalen van trends en ontwikkelingen naar acties voor jouw team of het verkooppunt , de tevredenheid van klanten, het naleven van de wettelijke en bedrijfsvoorschriften en het zorgen voor een goede werksfeer is jouw verantwoordelijkheid. Je werkt als ondernemer: je ziet kansen voor je team, benut deze en je zorgt dat verbeteringen worden doorgevoerd.

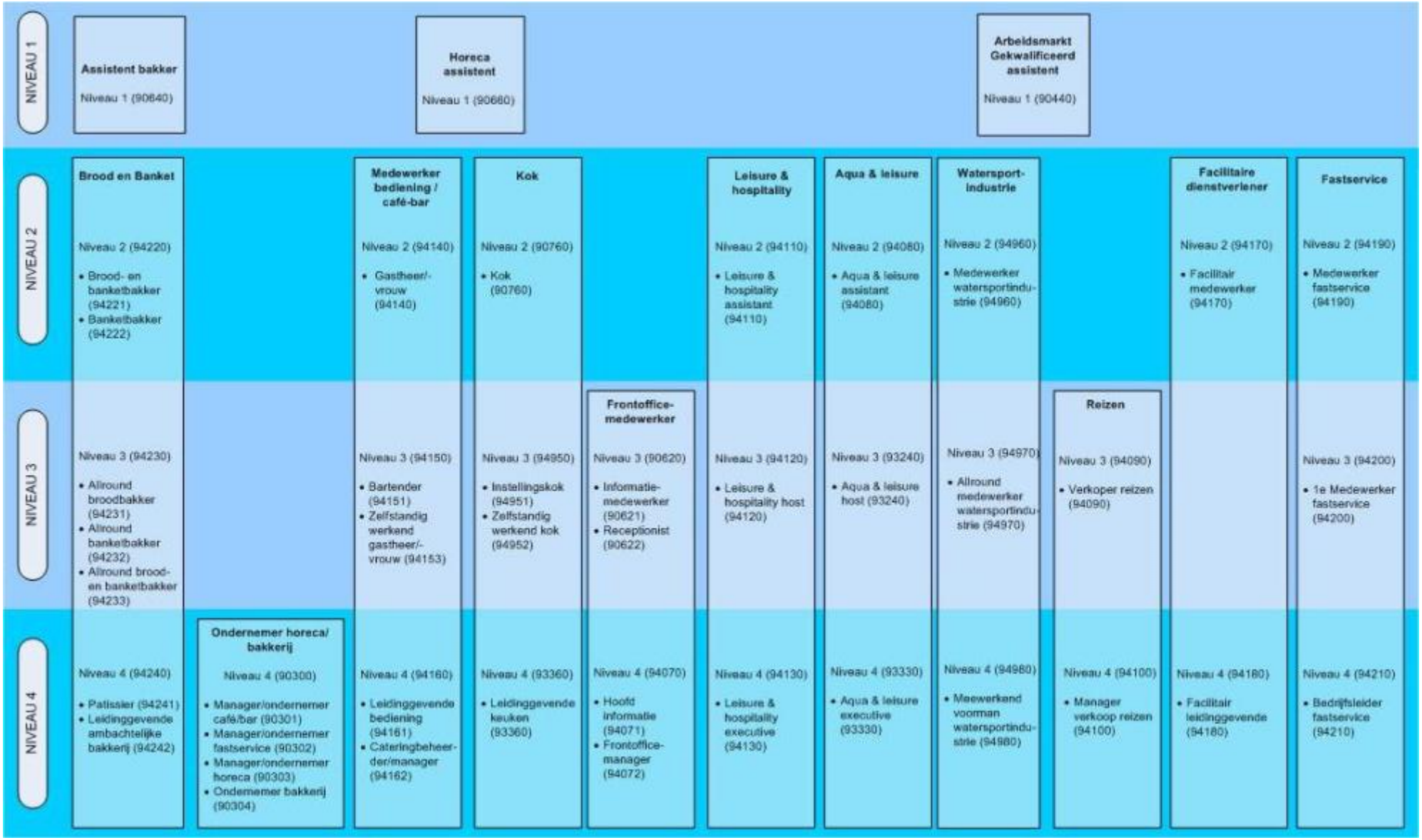
Waar ben je goed in als Verkoper reizen of Manager verkoop reizen?

Als Verkoper reizen of Manager verkoop reizen heb je altijd contact met klanten. Je hebt oprecht interesse in mensen, bent nieuwsgierig naar de klantwens en weet op ondernemende wijze de juiste reis, inclusief gerelateerde services en producten, te verkopen door een goed advies. Je bent je altijd bewust van je rol en houding in het klantcontact en zorgt dat je een goede gesprekspartner bent. Je stelt je representatief op als het visitekaartje van het bedrijf, waarbij je het resultaat bereikt dat klanten ambassadeurs worden van jouw verkooppunt. Je laat in je werk daadkracht en durf zien. Je bent een gedreven verkoper en commercieel als je bent, weet je uit elk klantcontact direct een complete reis te verkopen. Dit levert zowel voor de klant, als het bedrijf en de verkoper voordeel op: de klant slaagt meteen, het bedrijf realiseert meer omzet en de tevredenheid van jou als verkoper stijgt.

Omdat je als Manager verkoop reizen actief meewerkt in de verkoop, is het belangrijk dat je tijdens het meewerken een voorbeeldfunctie vervult. Je stuurt daarnaast een team van verkopers aan op prestaties en op de voortgang van de competentieontwikkeling en bent dan ook mensgericht, betrokken en je hebt oprechte interesse in mensen en het vakgebied. Je hebt verantwoordelijkheidsgevoel voor het behalen van commerciële en kwalitatieve resultaten en -bewustzijn en toont overtuigingskracht. Je laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien en je werkt als ondernemer.

Kenwerk-kwalificatiedossiers

De kwalificatie Reizen maakt deel uit van de Kenwerk kwalificatiedossiers (*schema november 2009).*


NIVEAU 1
Assistent bakker
Niveau 1 (90640)
Horeca assistent
Niveau 1 (90680)
Arbeidsmarkt Gekwalificeerd assistent
Niveau 1 (90440)
NIVEAU 2
Brood en Banket
Niveau 2 (94220)
• Brood- en banketbakker (94221)
• Banketbakker (94222)
Medewerker bediening / café-bar
Niveau 2 (94140)
• Gastheer/-vrouw (94140)
Kok
Niveau 2 (90760)
• Kok (90760)
Leisure & hospitality
Niveau 2 (94110)
• Leisure & hospitality assistant (94110)
Aqua & leisure
Niveau 2 (94080)
• Aqua & leisure assistant (94080)
Watersport-industrie
Niveau 2 (94960)
• Medewerker watersportindustrie (94960)
Facilitaire dienstverlener
Niveau 2 (94170)
• Facilitair medewerker (94170)
Fastservice
Niveau 2 (94190)
• Medewerker fastservice (94190)
NIVEAU 3
Niveau 3 (94230)
• Allround broodbakker (94231)
• Allround banketbakker (94232)
• Allround brood- en banketbakker (94233)
Niveau 3 (94150)
• Bartender (94151)
• Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw (94153)
Niveau 3 (94950)
• Instellingskok (94951)
• Zelfstandig werkend kok (94952)
Frontoffice-medewerker
Niveau 3 (90620)
• Informatie-medewerker (90621)
• Receptionist (90622)
Niveau 3 (94120)
• Leisure & hospitality host (94120)
Niveau 3 (93240)
• Aqua & leisure host (93240)
Niveau 3 (94970)
• Allround medewerker watersportindustrie (94970)
Reizen
Niveau 3 (94090)
• Verkoper reizen (94090)
Niveau 3 (94200)
• 1e Medewerker fastservice (94200)
NIVEAU 4
Niveau 4 (94240)
• Patissier (94241)
• Leidinggevende ambachtelijke bakkerij (94242)
Ondernemer horeca/ bakkerij
Niveau 4 (90300)
• Manager/ondernemer café/bar (90301)
• Manager/ondernemer fastservice (90302)
• Manager/ondernemer horeca (90303)
• Ondernemer bakkerij (90304)
Niveau 4 (94160)
• Leidinggevende bediening (94161)
• Cateringbeheer-der/manager (94162)
Niveau 4 (93360)
• Leidinggevende keuken (93360)
Niveau 4 (94070)
• Hoofd informatie (94071)
• Frontoffice-manager (94072)
Niveau 4 (94130)
• Leisure & hospitality executive (94130)
Niveau 4 (93330)
• Aqua & leisure executive (93330)
Niveau 4 (94980)
• Meewerkend voorman watersportindustrie (94980)
Niveau 4 (94100)
• Manager verkoop reizen (94100)
Niveau 4 (94180)
• Facilitair leidinggevende (94180)
Niveau 4 (94210)
• Bedrijfsleider fastservice (94210)

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Reizen. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Verkoper reizen*
- *Manager verkoop reizen*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenwerk
Ontwikkeld door	Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur Kenwerk op advies van de paritaire commissie Toerisme, Reizen en Recreatie (TRR) Op: 09-12-2009 Te: Zoetermeer

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Verkoper reizen - 3 Manager verkoop reizen - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt zullen de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing zijn. Op dat moment vervallen de generieke eisen aan Nederlandse taal zoals geformuleerd volgens het raamwerk Nederlands en opgenomen in het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3, het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties van niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands. Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml. Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coordinatiepunt.nl De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier: • BCP Manager verkoop reizen (29-08-2007) • BCP Verkoper reizen (29-08-2007)

2.3 Typering beroepengroep

De Verkoper reizen en Manager verkoop reizen werken in de reisbranche en hebben altijd te maken met direct klantcontact, ongeacht de werk-/klantomgeving. De Verkoper reizen en Manager verkoop reizen kunnen werkzaam zijn in de sectoren Vakantiereizen, Zakenreizen of Touroperating en binnen de verkoopkanalen reisbureau, contactcenter of internet.

De werk-/klantomgeving kan zowel Business-to-Business (B2B) als Business-to-Consumer (B2C) zijn. Afhankelijk van deze omgeving zal de Verkoper Reizen of Manager verkoop reizen in aanraking komen met diverse rollen in de communicatie met klanten en in staat moeten zijn in elke rol de juiste wijze te vinden om het gewenste resultaat te kunnen bereiken. Tevens is ook het doel van de reis cruciaal. Het doel is of zakelijk en/of leisure (vakantie) en ook dit bepaalt de manier waarop de Verkoper reizen of Manager verkoop reizen de klantwens invult en welke competenties in meer/mindere mate een rol spelen.

De Verkoper Reizen en Manager verkoop reizen werken beiden op operationeel niveau. De Verkoper Reizen of Manager verkoop reizen verkoopt reizen en gerelateerde services en producten. Hij is verantwoordelijk voor het behalen van commerciële en kwalitatieve resultaten en voor de voortgang van zijn eigen ontwikkeling. Hij weet uit elk klantcontact in één keer het optimale resultaat te halen. Het resultaat is het realiseren van omzet en het binden van de klant aan het bedrijf en de verkoper zelf voor de invulling van de reizen voor nu en later.

Verkopen en klantenbinding lopen als een rode draad door het klantcontact. Een goede band opbouwen met de klant door het juiste gedrag voor, tijdens en na de reis te laten zien en te laten ervaren door de klant is hierbij essentieel.

In het verlengde van het verkopen behoren het afhandelen van de verkooptransacties inclusief de administratieve en financiële handelingen tot de taken van de Verkoper Reizen en Manager verkoop reizen.

De Manager verkoop reizen werkt voor het merendeel van zijn tijd mee bij de uitvoering van de werkzaamheden als Verkoper reizen. Hij vervult daarbij een voorbeeldfunctie naar andere verkopers. Daarnaast geeft hij leiding aan Verkopers reizen van een afdeling of verkooppunt van een reisbedrijf of contactcenter: hij stuurt aan op het behalen van commerciële, kwalitatieve en personele resultaten en draagt ook de verantwoordelijkheid voor het totaalresultaat van het verkooppunt.

Hij is verantwoordelijk voor het vertalen van het centrale beleid, de strategie en de formule van de organisatie naar concrete doelstellingen en een actieplan voor zichzelf, het eigen verkooppunt en het team. Hij stelt budgetten en begrotingen op en bewaakt en/of realiseert deze. Deze worden afgestemd met zijn leidinggevende en verantwoord naar de centrale organisatie.
Hij stuurt resultaat- en kwaliteitsgericht en op creatieve wijze het team aan om de commerciële, kwalitatieve en personele doelstellingen te realiseren.

Hij stuurt het team en elke Verkoper Reizen aan op het behalen van de resultaten op de performance indicatoren en coacht op de voortgang in de persoonlijke ontwikkeling. Afgestemd op de bedrijfsspecifieke formule, de begroting en het klantpatroon en de -wensen draagt hij zorg voor een goede personeelsplanning en - ontwikkeling.

Kennis van de reisbranche, maar ook kennis van zowel nationale als internationale ontwikkelingen die het reis- en koopgedrag van klanten kunnen beïnvloeden en de positie en specialisatie van het bedrijf binnen die markt is van belang. Zowel de Verkoper reizen als de Manager verkoop reizen heeft de verantwoordelijkheid om deze kennis op peil te houden, (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector te volgen en nieuwe inzichten te delen met het team.

De Manager verkoop reizen heeft tevens de verantwoordelijkheid om deze trends en ontwikkelingen en de daaruit volgende kansen te vertalen naar concrete marketing- en promotieactiviteiten voor het verkooppunt.

Voor het bereiken van de commerciële en kwalitatieve resultaten beschikken zowel de Verkoper reizen als de Manager verkoop reizen over goede commerciële, communicatieve en sociale vaardigheden. De juiste verkoopattitude omvat: een proactieve houding, inlevingsvermogen, resultaat-, klant- en kwaliteitsgericht werken, representatief zijn, creatief en oplossingsgericht zijn, oprechte interesse hebben in mensen en het vakgebied. Zowel de Verkoper Reizen als de Manager verkoop reizen beschikken over de kennis van het bedrijfsbeleid en de visie, systemen, talen, processen en procedures en de producten en bestemmingen.

De algemene typerende beroepshouding voor de Verkoper reizen en Manager verkoop reizen is als volgt te beschrijven. Hij is verkoopvaardig en heeft commerciële, communicatieve en sociale vaardigheden. Hij kan ondernemend denken en werken: hij toont proactiviteit in denken en handelen en ziet commerciële kansen en benut deze. Hij toont in de uitvoering van zijn werk daadkracht en durf. Hij kent de doelgroep en het klant- en bedrijfsprofiel en kan hier proactief op inspelen en op maat adviseren. Hij is klantgericht en weet proactief in te spelen op klantwensen om commercieel resultaat en klantenbinding te realiseren. Hij stelt zich representatief op als visitekaartje van het bedrijf. Hij is creatief en kan de klant helpen de juiste keuze te maken. Hij is kwaliteitsgericht: hij vult de klantwens altijd boven verwachting in zodat de klant kwaliteit en extra service ervaart en zowel de Verkoper reizen als de Manager verkoop reizen uit elk klantcontact in één keer het optimale resultaat haalt.

De Manager verkoop reizen is daarnaast mensgericht, hij is betrokken en heeft oprechte interesse in mensen en het vakgebied. Hij voelt zich verantwoordelijk voor het behalen van commerciële, kwalitatieve en personele resultaten en kwaliteitsbewustzijn en toont overtuigingskracht.

De kenmerken van de beroepshouding dienen reeds in de kern van de persoonlijkheid van de Verkoper Reizen of Manager verkoop reizen aanwezig te zijn om succesvol te kunnen zijn in het beroep en zich te kunnen ontwikkelingen.

Daar waar in de tekst ‘hij’ staat, wordt ook ‘zij’ bedoeld.

2.4 Loopbaanperspectief

De Verkoper reizen kan starten op de arbeidsmarkt als Verkoper reizen of Manager verkoop reizen in één van de sectoren Vakantiereizen, Zakenreizen of Touroperating.

De Verkoper reizen en Manager verkoop reizen worden in de beroepspraktijk in staat gesteld om verticaal, horizontaal en/of diagonaal door te stromen en zichzelf verder te ontwikkelen binnen de organisatie of branche.

Hij kan horizontaal doorstromen als Verkoper reizen of Manager verkoop reizen van Vakantiereizen naar Zakenreizen of Touroperating of andere gelijkwaardige functies in een andere werkomgeving (bijvoorbeeld van contactcenter naar online of vice versa en/of reisbureau).

De Verkoper reizen kan diagonaal, verticaal of horizontaal doorstromen naar de afdelingen Inkoop, Sales, Marketing & Communicatie, Reclame, Klantenservice, Personeel & Organisatie/Opleidingen, Productontwikkeling/content, Kwaliteit, Facility management, Evenementen of Groepsreizen. Per bedrijf kunnen de doorgroeimogelijkheden verschillen.

De Verkoper reizen kan op de arbeidsmarkt verticaal doorstromen naar Manager verkoop reizen op mbo-niveau 4 en vervolgens van een operationeel niveau naar een meer tactisch en/of strategisch niveau als Ondernemer of Manager Reizen.

Binnen het onderwijs kan de Verkoper reizen doorstromen naar de opleiding Manager verkoop reizen (niveau 4). De Manager verkoop reizen kan in het onderwijs doorstromen naar bijvoorbeeld een Associate degree (Ad) Ondernemer of een hbo-bachelor, zoals Manager Reizen.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	De gevolgen van de financiële crisis zijn in 2009 voelbaar geweest in de reisbranche. Zowel op het gebied van de verkoop van vakantiereizen alsook van zakenreizen. Klanten reizen minder frequent en geven per reis minder uit. Het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt constateert een verschil tussen de vraag naar gediplomeerden met een mbo-opleiding toerisme en recreatie en het aanbod van schoolverlaters. De arbeidsmarktperspectieven voor mbo-opgeleiden binnen de reisbranche zijn hierdoor dan ook matig. De kwaliteiten van de Verkoper reizen en de Manager verkoop reizen kunnen echter ook ingezet worden in andere branches (ROA, 2008). De kans op een stage in de reisbranche wordt over het algemeen als voldoende tot goed beoordeeld (Kenwerk, 2009). Dit varieert wel per regio. Voor de kwalificatie Manager verkoop reizen zijn de kansen op een stage het beste in Noordwest-Nederland en gering in Zuidoost-Nederland. De reisbranche werkt aan het concept excellente commerciële dienstverlening als de toegevoegde waarde van het werken en het werk in de reisbranche. Dit vormt de rode draad voor de personeels- en organisatieontwikkeling in de reisbranche en voor het opleiden voor de reisbranche nu en in de toekomst. Het onderwijs wordt gevraagd hier optimaal en proactief op aan te sluiten zodat leerlingen nog beter worden opgeleid voor de veranderende beroepspraktijk. Meer informatie over opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie' die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2009-2010 is vanaf januari 2010 te downloaden via www.kenwerk.nl. Eerdere publicaties zijn hier ook beschikbaar. De tweejaarlijkse arbeidsmarktmonitor van de reisbranche zelf vindt u op www.reiswerk.nl.
Wetgeving en regelgeving	Reis- en boekingsvoorwaarden en de regelgeving voor verkooppunten zijn aan veranderingen onderhevig. Klantbescherming neemt toe, wat betekent dat dit meer regels en hogere kosten met zich meebrengt. De Verkoper reizen en Manager verkoop reizen moeten op de hoogte zijn van de veranderende wet- en regelgeving omdat dit consequenties heeft voor zijn werkzaamheden. Er komt steeds meer aandacht voor het milieu en het belang ervan. Indien er wet- en regelgeving komt voor milieubescherming dan zal de bedrijfsvoering hierop in moeten spelen. Reisbedrijven moeten hier tevens rekening mee houden bij hun productaanbod en dienstverlening.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	De reisbranche is erg dynamisch en wordt sterk beïnvloed door zowel nationale als internationale politieke, sociale en demografische ontwikkelingen. Ook ontwikkelingen in demografie, veiligheid en milieu hebben invloed op de reisbranche. De financiële crisis heeft daarom ook grote gevolgen voor de reisbranche.

Markt & consumentengedrag

Door de opkomst van internet kunnen klanten via diverse kanalen informatie krijgen over reizen en reisproducten. Hierdoor hebben klanten een steeds breder en diepgaander inzicht in de reismarkt. De klantvraag wordt meer divers. Klanten worden steeds kritischer en veeleisender en kiezen voor gemak, betrouwbaarheid en service. Dit vraagt andere competenties van de Verkoper reizen of Manager verkoop reizen, de sociale en communicatieve vaardigheden worden noodzakelijker. Bovendien heeft de Verkoper reizen of Manager verkoop reizen een proactieve houding nodig om toegevoegde waarde te bieden en het vertrouwen van de klant te winnen.

Daarnaast neemt de doelgroep 55–Plussers/Senioren toe: deze doelgroep heeft meer te besteden en heeft meer tijd. De doelgroep jongeren onderscheid zich in twee verschillende groepen. De ene groep wil in zijn schaarse vrije een goed geregelde unieke ervaring. De andere groep, de gezelligheidszoekers, wil zekerheid, veiligheid en een omgeving waarmee zij zich kunnen identificeren.

Het milieubewustzijn speelt in het reisgedrag en de keuze voor een reis in toenemende mate een rol. In de toekomst worden meer regels voor milieubescherming en hogere prijzen verwacht en zal er meer aandacht zijn voor duurzaam toerisme. Daarnaast krijgt de factor veiligheid & zekerheid krijgt steeds meer aandacht: er is meer criminaliteit, waardoor het gevoel van onveiligheid toeneemt. Een consequentie hiervan is dat er meer regels komen en dat de kosten hoger worden. Gemak, veiligheid, zekerheid, kwaliteit, milieu en beleving spelen tegenwoordig een belangrijkere rol in de keuze voor de reis/vakantie. De Verkoper reizen of Manager verkoop reizen moet hier in zijn dienstverlening bij aansluiten.

Bedrijfsorganisatorisch

Multi Channel is één van de ontwikkelingen in de reisbranche. De verschillende verkoopkanalen worden steeds sterker geïntegreerd. Zowel de Verkoper reizen als de Manager verkoop reizen functioneren als "channelcaptain". Hij kan de klantcontacten vanuit balie/ telefoon/ mail afhandelen en kan schakelen van klantwensen naar de beste maatwerkoplossing. Hij kan hierdoor vanuit het totaalaanbod van reizen de juiste reis aanbieden. Hij biedt tevens gerelateerde services en producten aan.

Door ketenvorming ontstaat een steeds grotere concurrentie. Hierdoor moeten reisbedrijven zich steeds meer van elkaar onderscheiden. Er ontstaan dan ook meer verschillende bedrijfsspecifieke formules en steeds meer (product)specialisaties.

Er komen andere prijsstructuren (netto en fluid pricing) waar de Verkoper reizen of Manager verkoop reizen mee om moeten kunnen gaan. Deze ingezette trend ontwikkelt zich verder.

Technologie

Technologieën worden nog meer ondersteunend ingezet voor werk- en klantprocessen. Het oriëntatieproces wordt zo optimaal mogelijk gefaciliteerd. Het boekingsproces wordt geheel geautomatiseerd. Het is belangrijk dat de klant de indruk krijgt dat hij een uniek maatproduct heeft gekozen.

De uitbreiding van de mogelijkheden van computersystemen vraagt van de Verkoper reizen of de Manager verkoop reizen steeds meer (technische) systeemvaardigheden en inhoudelijke kennis van de verschillende systemen.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:
U1: Verkoper reizen
U2: Manager verkoop reizen

			Uitstroom	
Kerntaak	**Werkproces**		**U1**	**U2**
Kerntaak 1: Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten				
	1.1	Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit	x	x
	1.2	Ontvangt klant en inventariseert de wensen	x	x
	1.3	Doet een aanbod met prijsberekening	x	x
	1.4	Legt reservering vast en rondt de verkoop af	x	x
	1.5	Houdt het klant- en bedrijfsprofiel actueel	x	x
Kerntaak 2: Handelt verkooptransacties administratief en financieel af				
	2.1	Plant administratieve werkzaamheden	x	x
	2.2	Bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact	x	x
	2.3	Verwerkt veranderingen in de boeking	x	x
	2.4	Bewaakt betalingen en betaalafspraken en neemt indien nodig actie	x	x
	2.5	Handelt facturen en reisbescheiden af	x	x
Kerntaak 3: Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice				
	3.1	Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis	x	x
	3.2	Behandelt klachten	x	x
	3.3	Beheert en ontwikkelt een (eigen) relatiebestand	x	x
	3.4	Inventariseert koop- en reisgedrag en rapporteert deze	x	x
Kerntaak 4: Geeft leiding aan een team van verkopers				
	4.1	Plant en verdeelt de werkzaamheden		x
	4.2	Stuurt medewerkers aan op performance		x
	4.3	Coacht medewerkers op de ontwikkeling van competenties		x
	4.4	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team		x

			Uitstroom	
Kerntaak	**Werkproces**		**U1**	**U2**
	4.5	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		x
	4.6	Stuurt processen en procedures op de werkvloer		x
	4.7	Informeert en voert overleg met medewerkers		x
Kerntaak 5: Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties				
	5.1	Stelt budgetten en begrotingen en een plan op		x
	5.2	Maakt een personeelsplan		x
	5.3	Werft en selecteert nieuwe medewerkers		x
	5.4	Verzorgt marketing en promotie		x
	5.5	Bewaakt budgetten		x
	5.6	Analyseert managementinformatie		x
	5.7	Rapporteert aan het management		x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Verkoper reizen*
- *Manager verkoop reizen*

4.1 Verkoper reizen

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Verkoper reizen werkt in de reisbranche. De werk-/klantomgeving van de Verkoper reizen kan zowel Business-to-Business (B2B) als Business-to-Consumer (B2C) zijn. Hij kan werkzaam zijn in de sector Vakantiereizen/Zakenreizen/Touroperating en binnen de verkoopkanalen reisbureau, contactcenter of internet. In de sector Zakenreizen ligt de nadruk qua werk/-klantomgeving op Business-to-Business (B2B) voornamelijk via de verkoopkanalen contactcenter en internet. Indien de omgeving een implant van een zakenreisbedrijf bij een bedrijf is, heeft de verkoper te maken met persoonlijke verkoop. De zakenklant heeft werk als doel van de reis, eventueel combineert hij dit met leisure. In de sector Touroperating ligt de nadruk qua werk/-klant-omgeving op de verkoopkanalen contactcenter en internet. Met betrekking tot de klant kan de verkoper in deze sector te maken krijgen met diverse rollen en betrokkenen. De touroperator die de producten via de retail op de markt brengt, heeft de reisagent als hoofdklant (direct contact) en de klant als secundaire klant (indirect contact). De direct seller heeft de klant als hoofdklant. Daarnaast heeft de verkoper in de Business-to-Business (B2B) omgeving contact met diverse leveranciers, waarbij hij zelf als klant fungeert. De klanten in de sector Touroperating hebben veelal een leisure doel van de reizen, maar dit kan ook zakelijk zijn. In de sector Vakantiereizen ligt de nadruk qua werk/-klantomgeving op Business-to-Consumer (B2C) via het verkoopkanaal reisbureau. De verkoper in de sector Vakantiereizen heeft aan de balie in het reisbureau persoonlijk contact met de consument als hoofdklant, met leisure als doel van de reis. In toenemende mate speelt Multi Channelling een belangrijke rol: de klant kan met het reisbureau contact opnemen via telefoon, internet of de balie. Daarnaast heeft de verkoper in de Business-to-Business omgeving contact met diverse leveranciers, waarbij hij onderhandelt zodat hij optimaal kan leveren aan zijn eigen klant.
Typerende beroepshouding	De Verkoper reizen heeft een sterke commerciële en servicegerichte houding. Hij speelt in op het klant- en bedrijfsprofiel, ziet commerciële kansen bij elk klantcontact en benut deze. Hij is resultaatgericht en weet uit elk klantcontact altijd het juiste product te verkopen. De Verkoper reizen toont oprechte interesse in klanten en is nieuwsgierig naar de klantwens. Hij is in staat ondernemend en adviserend te verkopen en vult de klantwens altijd boven verwachting in. De Verkoper reizen is een representatieve gesprekspartner. Hij is goed op de hoogte van ontwikkelingen in de reisbranche en heeft kennis van zaken. Hij heeft een communicatieve instelling en is zich bewust van zijn rol en houding. Hij denkt met de klant mee en toont inlevingsvermogen. Hij is betrokken, geduldig en stressbestendig. De Verkoper reizen is creatief en flexibel. Hij weet onverwachte oplossingen voor problemen te bedenken. De kenmerken van de beroepshouding dienen reeds in de kern in de persoonlijkheid van de Verkoper Reizen aanwezig te zijn om succesvol te kunnen zijn in het beroep en zich verder te kunnen ontwikkelen.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De rollen van de Verkoper reizen zijn ondernemend, informerend, verkopend, sturend adviserend, uitvoerend en controlerend van aard. Hij kan zijn werkzaamheden zelfstandig uitvoeren. Hij werkt in teamverband, maar blijft verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij draagt geen hiërarchische verantwoordelijkheden voor anderen. De Verkoper reizen heeft een verantwoordelijkheid ten opzichte van de totale organisatie en de vastgestelde doelen en de te behalen resultaten (performance-indicatoren). Hij draagt bij aan een goede werksfeer. De Verkoper reizen is verantwoordelijk voor de te behalen (omzet)doelstellingen en commerciële en kwalitatieve resultaten. De Verkoper reizen is verantwoordelijk voor een optimale verwerking van de administratieve en financiële gegevens in de organisatie. Hij is zich bewust van de bedrijfsspecifieke visie en toegevoegde waarde of manier van werken (is essentieel voor het succesvol functioneren) en het uitdragen en borgen hiervan. De Verkoper reizen is verantwoordelijk voor de voortgang van de eigen persoonlijke ontwikkeling. Hij levert

	een bijdrage aan het realiseren van een goede veilige leer/werkomgeving en een goede werksfeer. De Verkoper reizen is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket tijdens het werken in teamverband, het zelfstandig uitvoeren van de werkzaamheden en het bijhouden van actuele ontwikkelingen op het vakgebied.
Complexiteit	De Verkoper reizen moet rekening houden met het belang van de organisatie bij het realiseren van de reiswensen van klanten. Hierbij is hij ook afhankelijk van het aanbod van leveranciers waarmee het reisbureau/callcenter werkt en de beschikbaarheid van vervoer en accommodatie. De Verkoper reizen moet onder tijdsdruk voortdurend prioriteiten stellen als gevolg van de combinatie van de vrijwel continue aanwezigheid van klanten in het reisbureau/contactcenter en het uitvoeren van de noodzakelijke werkzaamheden tijdens het verkoopgesprek en de verdere administratieve en financiële afhandeling van transacties. Daarnaast moet de Verkoper Reizen zich altijd bewust blijven van de tijd die hij besteedt en de kosten die hij maakt in verhouding tot het commerciële en kwalitatieve resultaat dat hij moet bereiken. Ook dient hij altijd goed te sturen tussen het bedrijfsbelang versus het klantbelang. De Verkoper reizen moet adequaat en flexibel in kunnen spelen op steeds wisselende praktijksituaties en wisselende klantwensen en klanttypen. De werkzaamheden van de Verkoper reizen zijn voor een deel routinematig en worden uitgevoerd conform de bedrijfsprocedures. Diverse systemen van leveranciers, annuleringen en wijzigingen zorgen echter voor de complexiteit van het beroep. De Verkoper reizen moet meerdere en verschillende handelingen tegelijkertijd kunnen verrichten en uniform kunnen werken conform procedures en afspraken. Hij moet altijd effectief en efficiënt kunnen werken. De Verkoper reizen moet in kunnen spelen op actuele situaties en externe regels en deze proactief vertalen naar extra verkoopkansen bij bedrijf en klantrelaties. Hij moet daarnaast inspelen op het bedrijfsprofiel en/of klantprofiel en de klantwensen vertalen naar het juiste aanbod en dit vlot zoeken en vinden in de diverse bronnen. De Verkoper reizen treedt actief op tegen concurrerende marktpartijen en speelt in op externe invloeden van buitenaf (politiek, sociaal, economisch, demografisch, veiligheid, milieu).
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord. De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt. Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

MVT naar keuze

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

4.2 Manager verkoop reizen

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Manager verkoop reizen werkt in de reisbranche. De werk-/klantomgeving van de Manager verkoop reizen kan zowel Business-to-Business (B2B) als Business-to-Consumer (B2C) zijn. Hij kan werkzaam zijn in de sector Vakantiereizen/Zakenreizen/Touroperating en binnen de verkoopkanalen reisbureau, contactcenter of internet. In de sector Zakenreizen ligt de nadruk qua werk/-klantomgeving op Business-to-Business (B2B) voornamelijk via de verkoopkanalen contactcenter en internet. Indien de omgeving een implant van een zakenreisbedrijf bij een bedrijf is, heeft de Manager verkoop reizen te maken met persoonlijke verkoop. De zakenklant heeft werk als doel van de reis, eventueel combineert hij dit met leisure. In de sector Touroperating ligt de nadruk qua werk/-klantomgeving op de verkoopkanalen contactcenter en internet. Met betrekking tot de klant kan de Manager verkoop reizen in deze sector te maken krijgen met diverse rollen en betrokkenen. De touroperator die de producten via de retail op de markt brengt, heeft de reisagent als hoofdklant (direct contact) en de klant als secundaire klant (indirect contact). De direct seller heeft de klant als hoofdklant. Daarnaast heeft de Manager verkoop reizen in de Business-to-Business (B2B) omgeving contact met diverse leveranciers, waarbij hij zelf als klant fungeert. De klanten in de sector Touroperating hebben veelal leisure als doel van de reis, maar dit kan ook zakelijk zijn. In de sector Vakantiereizen ligt de nadruk qua werk/-klantomgeving op Business-to-Consumer (B2C) via het verkoopkanaal reisbureau. De Manager verkoop reizen in de sector Vakantiereizen heeft aan de balie in het reisbureau persoonlijk contact met de consument als hoofdklant, met leisure als doel van de reis. In toenemende mate speelt Multi Channelling een belangrijke rol: de klant kan met het reisbureau contact opnemen via telefoon, internet of de balie. Daarnaast heeft de Manager verkoop reizen in de Business-to-Business omgeving contact met diverse leveranciers, waarbij hij onderhandelt zodat hij optimaal kan leveren aan zijn eigen klant.
Typerende beroepshouding	De Manager verkoop reizen beschikt over dezelfde typerende beroepshouding als in de functie Verkoper reizen, uitgaande van het feit dat de Manager verkoop reizen voor het merendeel van zijn tijd actief meewerkt in de verkoop en hierin een voorbeeldfunctie vervult. De Manager verkoop reizen is tevens proactief in operationeel en resultaatgericht leidinggeven. Hij stuurt zijn team aan op resultaten en op Perfomance Indicatoren. De kenmerken van de beroepshouding dienen reeds in de kern in de persoonlijkheid van de Manager verkoop reizen aanwezig te zijn om succesvol te kunnen zijn in het beroep en zich verder te kunnen ontwikkelen.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De rollen van de Manager verkoop reizen zijn sturend, leidinggevend, controlerend, signalerend, verkopend, coachend en ondernemend van aard. Ten aanzien van strategisch en financieel management heeft hij een uitvoerende en informerende rol. Ten aanzien van verkopen is hij ondernemend, informerend, sturend adviserend, uitvoerend en controlerend van aard. De Manager verkoop reizen is hiërarchisch verantwoordelijk voor het eigen team. Hij legt verantwoording af aan de centrale organisatie. De Manager verkoop reizen heeft een verantwoordelijkheid ten opzichte van de totale organisatie en de vastgestelde doelen en de te behalen resultaten. Hij vervult een voorbeeldfunctie voor de Verkopers reizen in zijn team bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Hij is ook verantwoordelijk voor het inwerken van nieuwe collega’s en het begeleiden van stagiairs. De Manager verkoop reizen is verantwoordelijk voor de te behalen commerciële, kwalitatieve en personele doelstellingen en resultaten en het vertalen van en het aansturen op het (centrale) beleid naar het team en individu. Hij is verantwoordelijk voor het sturen, beheren, uitdragen en borgen van de bedrijfsspecifieke visie en toegevoegde waarde en/of manier van werken (is essentieel voor het succesvol functioneren) naar het team en het individu. Hij vervult dagelijks een voorbeeldfunctie in de rol van Manager verkoop reizen en Verkoper reizen en laat in deze rol altijd de gewenste typerende beroepshouding conform de bedrijfsspecifieke formule en toegevoegde waarde zien. De Manager verkoop reizen is verantwoordelijk voor het sturen op de resultaten van

	de performance indicatoren en het coachen op de voortgang in de persoonlijke ontwikkeling. Hij zorgt dat teamleden zich kunnen ontwikkelen binnen het team of teamoverstijgend. De Manager verkoop reizen signaleert marktontwikkelingen en kan proactief passende acties initiëren en uitvoeren. Hij communiceert met de (overkoepelende) organisatie en externe organisaties (spreekbuis en aanspreekpunt). De Manager verkoop reizen stuurt op een goede werksfeer. Hij is verantwoordelijk voor het borgen en faciliteren van randvoorwaarden voor een veilige leer- en werkomgeving (Arbo, etc.) en het leveren van een persoonlijke bijdrage hierin. Hij stuurt en coacht op het werken volgens de bedrijfsvisie, procedures en afspraken. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket tijdens het werken in teamverband en het sturen op het realiseren van het totaal aan taken. Hij stuurt op optimale verwerking van de administratieve gegevens in de organisatie en op het zelfstandig uitvoeren van de werkzaamheden.
Complexiteit	De Manager verkoop reizen moet rekening houden met het belang van de organisatie bij het inwilligen van wensen van klanten. Hij is daarvoor afhankelijk van verschillende betrokkenen met verschillende belangen, het aanbod van de leveranciers en de beschikbaarheid van vervoer en accommodatie. De Manager verkoop reizen moet onder tijdsdruk voortdurend prioriteiten stellen voor de inzet van het team en zichzelf. Dit als gevolg van de vrijwel continue aanwezigheid van klanten en de daarbij behorende verkoopgesprekken en de administratieve en financiële afhandeling van transacties. Hij vindt daarbij de balans in de tijdsverdeling tussen verkooptaken, leidinggevende taken en ontwikkelingsgerichte taken. Daarnaast moet de Manager verkoop reizen zich altijd bewust blijven van de tijd die hij besteedt en de kosten die hij maakt in verhouding tot het commerciële en kwalitatieve resultaat dat hij moet bereiken. Ook dient hij altijd goed te sturen tussen het bedrijfsbelang versus het klantbelang. De Manager verkoop reizen moet adequaat en flexibel in kunnen spelen op steeds wisselende praktijksituaties en wisselende klantwensen en klanttypen. Hij moet externe ontwikkelingen signaleren, vertalen en hierop inspelen. Hij moet passende acties kunnen nemen op invloeden van buitenaf (politiek, sociaal, economisch, demografisch, veiligheid, milieu) en concurrerende marktpartijen. Onvoorziene problemen op reisbestemmingen, diverse systemen van leveranciers en annuleringen en wijzigingen zorgen mede voor de complexiteit van het beroep. De werkzaamheden van de Manager verkoop reizen zijn voor een deel routinematig en worden uitgevoerd conform de bedrijfsprocedures. Omdat hij te maken kan krijgen met afwijkingen van de gangbare procedures moet hij snel, alert en oplossingsgericht te werk kunnen gaan. Hij geeft proactief terugkoppeling aan het management indien hij verbeterkansen ziet. De Manager verkoop reizen geeft leiding aan Verkopers reizen in verschillende situaties en wisselende teams. Dit vraagt inlevingsvermogen, flexibiliteit, het creëren van duidelijkheid, sociale, communicatieve en coachingsvaardigheden. Van de Manager verkoop reizen wordt verwacht dat hij situationeel kan leidinggeven. De Manager verkoop reizen moet de juiste balans vinden tussen het (voor het merendeel van zijn tijd) meewerken als verkoper en de taken als Manager verkoop reizen. Hij moet de bedrijfsspecifieke visie en het beleid vertalen naar de werkvloer, een voorbeeldfunctie hierin vervullen en acceptatie van werknemers verkrijgen. De Manager verkoop reizen moet de juiste personeelsplanning en -bezetting realiseren gelet op de arbeidsmarktconjunctuur. Hij moet de juiste balans kunnen vinden tussen de klantpatronen en -vragen en de inzet van de juiste mix van parttimers/flextimers en fulltimers met de vereiste competenties. Daarnaast moet hij om kunnen gaan met ziekteverzuim en het begeleiden van zieke medewerkers via reïntegratietrajecten. Veelal is het omgaan met ziekteverzuim bedrijfsspecifiek en kan dit door de Manager verkoop reizen zelf worden gedaan of vindt dit plaats vanuit de centrale organisatie. Hij moet kunnen omgaan met onverwachte uitstroom en hierop oplossingsgericht inspelen met de teambezetting.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.

Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F.

De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x	x		
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

MVT naar keuze

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten	**Werkprocessen bij kerntaak 1**	
Beschrijving kerntaak: De Verkoper reizen verkoopt reizen en gerelateerde services en producten aan klanten in zijn werkomgeving. Randvoorwaardelijk aan het verkopen is het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden die het verkopen ondersteunen of bevorderen. Hij maakt de systemen gebruiksklaar door in te loggen. Hij zorgt ervoor dat het verkooppunt er verzorgd uitziet en de werkplek op orde is. Hij controleert de voorraad informatiemateriaal in het verkooppunt en vult deze zo nodig aan. Hij zorgt er tevens voor op de hoogte te zijn van actuele trends en ontwikkelingen, daartoe raadpleegt hij diverse bronnen, zoals radio, krant, televisie, internet, etc. Hij communiceert belangrijke ontwikkelingen naar collega's binnen het team. De Verkoper reizen heeft het eerste klantcontact aan de balie, telefoon of via mail, en staat de klant proactief te woord. Hij raadpleegt het CRM-systeem om informatie op te roepen over de klant. Tijdens het verkoopgesprek achterhaalt hij de wensen van de klant en gebruikt hiertoe tevens gegevens vanuit het klant- en/of bedrijfsprofiel en de reishistorie van de klant. Hij koppelt de klantwens terug ter verificatie. Hij geeft een verkoopgericht advies, afgestemd op de klantwens, over een te boeken reis en gerelateerde services en producten. Hij voorziet de klant van de benodigde informatie ten behoeve van het maken van een keuze. De Verkoper reizen selecteert een passend en beschikbaar reisaanbod en gerelateerde services en producten en benut kansen voor cross- en upselling, conform de in het bedrijf geldende richtlijnen. Hij licht het aanbod toe aan de klant. Hij berekent de reissom (inclusief toeslagen) en legt dit aan de klant voor. Hij stuurt het verkoopgesprek commercieel aan op beschikbaarheid en prijs en probeert een verkooptransactie te realiseren door verkooptechnieken te gebruiken. Indien niet direct aan wensen van de klant kan worden voldaan biedt hij, binnen de grenzen van zijn eigen verantwoordelijkheid, geschikte alternatieven aan. Als het verkoopgesprek nog niet kan worden afgesloten met een verkooptransactie, voorziet hij de klant van extra informatie en maakt een commerciële vervolgafspraak. De Verkoper reizen verwerkt de reservering en de klantgegevens in het bedrijfsspecifieke systeem en in de reserveringsystemen van de betreffende leveranciers. Hij rondt het verkoopgesprek af met het opmaken van een bevestiging van de gemaakte afspraken. Hij maakt de factuur op conform de daarvoor geldende regels. Hij int de (aan)betaling en verwerkt deze in het bedrijfsspecifieke systeem. Hij attendeert de klant op specifieke boekingsgebonden voorwaarden en regels en geeft de klant de noodzakelijke bijbehorende specifieke informatie met betrekking tot bijvoorbeeld gezondheidsbepalingen en reisdocumenten. De Verkoper reizen registreert tijdens het gehele verkoopproces de gegevens die nodig zijn voor het vastleggen van een optie, aanvraag, wachtlijst of boeking in het CRM-systeem. In het verlengde hiervan houdt hij alle afspraken en klantcontacten bij in het klant- en/of bedrijfsprofiel ten behoeve van aftersales en relatiebeheer.	1.1	Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit
	1.2	Ontvangt klant en inventariseert de wensen
	1.3	Doet een aanbod met prijsberekening
	1.4	Legt reservering vast en rondt de verkoop af
	1.5	Houdt het klant- en bedrijfsprofiel actueel

Toelichting: De werk-/klantomgeving van de Verkoper reizen kan zowel Business-to-Business (B2B) als Business-to-Consumer (B2C) zijn. Hij verkoopt reizen aan de klanten via de verkoopkanalen reisbureau en internet of via de telefoon in een callcenter/contactcenter. De verkoopkanalen verstevigen veelal onderling de invulling van de klantwens vanuit het principe Multi Channelling. De Verkoper reizen heeft afhankelijk van het type bedrijf en sector te maken met verschillende typen klanten en werkomgevingen. De zakenklant heeft werk als doel van de reis, eventueel in combinatie met leisure, ter invulling van de vrije tijd. In de sector Vakantiereizen is het verkopen van vakantiereizen de corebusiness. Hij heeft aan de balie in het reisbureau of aan de telefoon in een contactcenter persoonlijk contact met de klant. Deze klant heeft vaak leisure als doel van de reis. Het kan echter ook zijn dat de klanten een zakelijk doel van de reis hebben. In de sector Touroperating geldt hetzelfde: de klant heeft meestal leisure als doel voor de reis, maar kan ook zakelijk boeken. De meest voorkomende keuzes en dilemma's die de Verkoper reizen of Manager verkoop reizen kan tegenkomen in de uitvoering van deze kerntaak zijn: de keuze maken tussen het vertegenwoordigen van het bedrijfsbelang (omzet) versus de invulling van de klantwens (informatie, prijs) de reis is niet meer beschikbaar en de klant wil naar een andere aanbieder gaan de klant weet meer van de reis (bestemming en product) dan de Verkoper reizen zelf de prioriteitsbepaling en de juiste balans vinden in de werkzaamheden: klantcontacten, het verkooppunt op orde en overige (administratieve en/of financiële) werkzaamheden het omgaan met bijzondere situaties zoals klachtafhandeling, slecht nieuws brengen aan de klant (bijvoorbeeld: prijs van de reis is tussentijds verhoogd, overboeking, reis niet meer beschikbaar etc.) de afweging maken tussen het persoonlijke belang versus het bedrijfsbelang De Verkoper reizen is commercieel ingesteld en gebruikt elk klantcontact als verkoopkans. Hij toont in de uitvoering van zijn werk daadkracht en durf. Hij werkt conform de bedrijfsspecifieke visie en formule en weet in elk klantcontact de toegevoegde waarde van het bedrijf en zichzelf als verkoper te benadrukken. Relatiebeheer en aftersales is niet los te zien van het voeren van verkoopgesprekken. Klantenbinding vormt de rode draad door zijn gehele werk. Tijdens de uitvoering van het werk moet de Verkoper reizen zich steeds bewust blijven van de tijd die hij besteedt en de kosten die hij maakt in verhouding tot het commerciële en kwalitatieve resultaat dat hij bereikt. De Manager verkoop reizen vervult altijd een voorbeeldfunctie voor de Verkopers reizen en fungeert als eerste aanspreekpunt voor het team bij problemen of vragen. Zowel de Verkoper reizen als de Manager verkoop reizen hebben te maken met Performance indicatoren. Deze geven het te bereiken resultaat in het werk aan. Afhankelijk van de bedrijfsspecifieke methode worden performance indicatoren verschillend gehanteerd ten aanzien van: de weergave: absoluut (in aantallen), relatief (in percentages) of per index (ten opzichte van de voorgaande periode) de norm: wat het te behalen resultaat moet zijn = wanneer tevreden het niveau: individueel, team, verkooppunt, district, landelijk etc.. Voorbeelden van Commerciële Performance Indicatoren zijn: Omzet en targets: afhankelijk van het bedrijf worden deze verschillend gehanteerd, te weten: paxen/producten/Euro's/services / preferred suppliers/transacties etc. Aantal gerealiseerde klantcontacten: resultaten op ondernomen acties om klant- en bedrijfsprofielen te verkrijgen inclusief n.a.w.-gegevens en e-mail in de Customer Relations Management (CRM) tool Conversie: het beste resultaat in één keer halen uit elk klantcontact het aantal boekingen gerealiseerd uit het totaal aantal klantcontacten duur contact versus het resultaat Cross selling: extra verkoop realiseren in elk klantcontact Up selling: de klantwens boven verwachting invullen, meer realiseren uit elk klantcontact. Voorbeelden van Kwalitatieve Performance Indicatoren zijn: afboekingen naar aanleiding van klachten, afboekingen naar aanleiding van fouten,	

klanttevredenheid, aftersales en relatiebeheer, kwaliteit van de dienstverlening t.a.v. klantcontact in het totale verkoop- / klantproces, persoonlijke ontwikkeling: voortgang in de persoonlijke ontwikkeling, klachten Repeaters	

5.2 Kerntaak 2: Handelt verkooptransacties administratief en financieel af

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af	Werkprocessen bij kerntaak 2	
Beschrijving kerntaak: De Verkoper reizen inventariseert de door hem uit te voeren administratieve werkzaamheden en gebruikt hierbij het CRM-systeem. Hij stelt prioriteiten aan deze werkzaamheden en plant deze werkzaamheden in. Hij stemt de planning zo nodig af met de Manager verkoop reizen of met andere collega's. De Verkoper reizen bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact en controleert de vervaldata van bijvoorbeeld opties, wachtlijsten, de voortgang van aanvragen en het tijdige ontvangst van reisbescheiden met behulp van het CRM-systeem en neemt proactief contact op met de klant en/of leveranciers om hen te informeren, (commerciële) vervolgafspraken te maken of knelpunten op te lossen. De Verkoper reizen verwerkt veranderingen in de boeking, bijvoorbeeld bijboekingen, wijzigingen, (deel)annuleringen en voert hierbij indien nodig overleg met de Manager verkoop reizen. Hij past zo nodig alle onderdelen van de verkoop (bijv. de verzekering, de prijsberekening, de reisbescheiden of de betaalafspraak) zorgvuldig aan en verwerkt de mutaties in de reserveringssystemen van de leveranciers en het CRM-systeem van het bedrijf. De Verkoper reizen bewaakt actief betalingen en betaalafspraken van de door de klant verschuldigde reissom, conform de bedrijfspecifieke richtlijnen en procedures. Hij controleert boekingen en bijbehorende geldstromen met behulp van het CRM-systeem. Hij neemt contact op met de klant wanneer (dreigt dat) de reissom niet op tijd wordt betaald en informeert zo nodig de Manager verkoop reizen hierover. Bij crediteringen zorgt hij voor de restitutie van (een gedeelte van) de door de klant gedane betaling. Hij verwerkt betalingen of restituties in het bedrijfsspecifieke systeem. Hij voert overleg met de Manager verkoop reizen wanneer zich fouten voordoen en neem actie om deze fouten te herstellen. De Verkoper reizen controleert of de leveranciersfacturen en reisbescheiden inhoudelijk juist zijn. Bij onjuistheden of afwijkingen in bijvoorbeeld de boekingsgegevens, de reissom of de commissie onderneemt hij actie om deze te (laten) corrigeren. Zo nodig communiceert hij hierover met de Manager verkoop reizen, de klant en/of leverancier(s). Vervolgens zorgt hij ervoor dat de klant de reisbescheiden tijdig en eventueel met toelichting ontvangt. **Toelichting:** De Verkoper reizen moet onder tijdsdruk voortdurend prioriteiten stellen als gevolg van de combinatie van vrijwel continu klantcontact en de verdere administratieve en financiële afhandeling van transacties. Bij alle handelingen werkt de Verkoper reizen volgens de voorwaarden en procedures van de leverancier(s) en de richtlijnen en procedures van de eigen organisatie. Dit houdt in dat alles zorgvuldig, volledig en tijdig moet worden verwerkt.	2.1	Plant administratieve werkzaamheden
	2.2	Bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact
	2.3	Verwerkt veranderingen in de boeking
	2.4	Bewaakt betalingen en betaalafspraken en neemt indien nodig actie
	2.5	Handelt facturen en reisbescheiden af

Eventuele knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden bespreekt de Verkoper reizen met de Manager verkoop reizen of het management. Hij lost knelpunten waar mogelijk zelf op.	

5.3 Kerntaak 3: Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice	**Werkprocessen bij kerntaak 3**	
Beschrijving kerntaak: De Verkoper reizen onderhoudt proactief contact met de klant, zowel mondeling als schriftelijk, over de voortgang van de boeking en/of het klantcontact en (consequenties van) eventuele wijzigingen en gebruikt elk klantcontact als commerciële kans voor cross- en upselling en om klantenbinding te realiseren. Indien gewenst heeft hij contact met de klant tijdens de reis, wanneer er problemen of klachten zijn. In het kader van aftersales en relatiebeheer doet hij navraag over de reisbeleving. De Verkoper reizen vangt klachten op. Hij staat de klant te woord, toont begrip, legt de klachtenprocedure aan de klant uit en wijst de klant op rechten/regelgeving. Hij overlegt indien nodig met de Manager verkoop reizen en bepaalt binnen de gegeven bevoegdheden op welke wijze de klacht wordt afgehandeld of verwijst klanten, bij excessen, volgens bedrijfsrichtlijnen door naar de juiste persoon of instantie. Hij registreert de klacht in een (geautomatiseerd) systeem en koppelt de klacht aan het klant- en/of bedrijfsprofiel. Hij bevestigt gemaakte afspraken en legt deze vast in het systeem. Hij bewaakt de termijnen voor een tijdige afhandeling en geeft terugkoppeling aan de klant over de afhandeling. De Verkoper reizen beheert en ontwikkelt, afhankelijk van de bedrijfsspecifieke aanpak, actief een (eigen) klantenbestand. Hij analyseert het klantenbestand en signaleert potentiële klantvragen. Hij benadert potentiële of bestaande klanten proactief en informeert hen, op basis van het bedrijfs- of klantprofiel, over reismogelijkheden en reisgerelateerde services en producten van het bedrijf, die aansluiten bij de wensen van de (potentiële) klant. Hij zet hierbij, na overleg met de Manager verkoop reizen en volgens bedrijfspecifieke visie, formule en richtlijnen, marketinginstrumenten in. Hij herkent verkoopkansen en stuurt (potentiële) klanten in hun keuze om een reis of gerelateerde services en producten te boeken. De Verkoper reizen signaleert (veranderingen in) het koop- en reisgedrag van klanten tijdens zijn werkzaamheden of door het verwerken van enquêtes. Hij rapporteert zijn bevindingen aan collega's en de Manager verkoop reizen. Hij doet voorstellen voor aanpassingen in het productaanbod of dienstverlening van het bedrijf. **Toelichting:** De Verkoper reizen is zich bewust van het belang van goed relatiebeheer, aftersales, het realiseren van een goede klantenbinding en klantenservice. Klantenbinding is de rode draad door zijn hele werk en hij houdt daar in de uitvoering van zijn werk continue rekening mee door met passende acties binnen elke andere kerntaak te acteren. Om de werkzaamheden in deze kerntaak uit te voeren moet de Verkoper reizen of Manager verkoop reizen daadkracht en durf laten zien. De Manager verkoop reizen is verantwoordelijk voor de correcte en oplossingsgerichte afhandeling van klachten en zorgt daarbij voor klantenbinding. Inspelen op de doelgroepen en de bedrijfs- en klantprofielen wordt steeds belangrijker. Dit geldt voor alle kerntaken van de Verkoper reizen,	3.1	Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis
	3.2	Behandelt klachten
	3.3	Beheert en ontwikkelt een (eigen) relatiebestand
	3.4	Inventariseert koop- en reisgedrag en rapporteert deze

maar komt in deze kerntaak sterk naar voren. Het inspelen op de doelgroepen en de bedrijfs- en klantprofielen wordt in toenemende mate ondersteund door een Customer Relations Management (CRM) tool. Het reispatroon van het bedrijf/de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc. wordt vastgelegd in een bedrijfs- of klantprofiel. Door inzicht te hebben in dit bedrijfs-/klantprofiel kan de Verkoper reizen hier proactief met marketinginstrumenten op inspelen en de juiste reis op maat verkopen. Dit vraagt van de Verkoper reizen een proactieve, ondernemende en creatieve attitude. Het proactief zelf benaderen van klanten vraagt meer van de communicatieve vaardigheden van de Verkoper reizen en de klant verwacht hierbij een gesprekspartner op zijn niveau.	

5.4 Kerntaak 4: Geeft leiding aan een team van verkopers

Kerntaak 4 Geeft leiding aan een team van verkopers	Werkprocessen bij kerntaak 4
Beschrijving kerntaak: De Manager verkoop reizen plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers, klantvragen en type klantcontact en drukte. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. De Manager verkoop reizen stuurt medewerkers aan op de (verbetering van de) performance en het behalen van de resultaten op de performance-indicatoren. Hij informeert en instrueert het team van verkopers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten op de performance indicatoren. De Manager verkoop reizen coacht medewerkers op de ontwikkeling van competenties en werkt (nieuwe) medewerkers in. Hij introduceert medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en coacht op het behalen van persoonlijke doelstellingen en ontwikkeling van competenties door samen met de medewerker een ontwikkelroute in kaart te brengen. Hij stemt de wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de medewerkers. De Manager verkoop reizen besteedt aandacht aan het creëren van een prettige, veilige en professionele werksfeer. Hij bevordert een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team kunnen verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim. De Manager verkoop reizen voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers volgens de bedrijfsspecifieke beoordelingssystematiek. Hij signaleert ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan om het functioneren van de medewerker te verbeteren. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken besluit hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij houdt personeelsdossiers bij en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht. De Manager verkoop reizen bewaakt, evalueert en stuurt de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de werkafspraken die gelden. Hij beoordeelt of de verkoop leidt tot het gewenste commerciële resultaat en of de werkzaamheden verlopen conform de planning. Daarnaast stuurt hij ook aan op het beheersen en reduceren van de kosten. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wet en	4.1 Plant en verdeelt de werkzaamheden 4.2 Stuurt medewerkers aan op performance 4.3 Coacht medewerkers op de ontwikkeling van competenties 4.4 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team 4.5 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken 4.6 Stuurt processen en procedures op de werkvloer 4.7 Informeert en voert overleg met medewerkers

regelgeving/branche richtlijnen. Indien hij verbeterpunten signaleert geeft hij terugkoppeling aan de ondersteunende afdelingen en het management.

De Manager verkoop reizen organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Hij informeert medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid, veranderingen in het werk, de commerciële resultaten van zijn team, de actuele zaken en de knelpunten en kiest hiervoor het juiste middel. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.

Toelichting:

De Manager verkoop reizen geeft resultaatgericht en situationeel leiding op de werkvloer aan een team van verkopers in de reisbranche, teneinde de voor het team geldende commerciële en kwalitatieve doelstellingen te bereiken. Hij geeft bij het uitvoeren van de werkzaamheden altijd het voorbeeld als meewerkend voorman en laat de gewenste typerende beroepshouding dagelijks zien.
Belangrijk is het vinden van de balans tussen de werkprocessen met betrekking tot het managen en de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden als Verkoper reizen.

De Manager verkoop reizen heeft te maken met Performance indicatoren. Deze geven het te bereiken resultaat in het werk aan. Hij heeft te maken met Commerciële, Kwalitatieve en Personele performance indicatoren. Afhankelijk van de bedrijfsspecifieke methode worden performance indicatoren verschillend gehanteerd ten aanzien van:

· de weergave: absoluut (in aantallen), relatief (in percentage) of per index (ten opzichte van de voorgaande periode)

· de norm: wat het te behalen resultaat moet zijn = wanneer tevreden

· het niveau: individueel, team, verkooppunt, district, landelijk etc..

Hij is verantwoordelijk om deze resultaten zelf te halen, maar hij stuurt ook het team aan op het behalen van de Performance indicatoren.

In deze kerntaak zijn de Personele Performance Indicatoren van groot belang, voorbeelden hiervan zijn:

· Personeelsdevelopment -ontwikkeling (binnen het team en teamoverstijgend)

· Ziekteverzuim

· Verloop/uitstroom

· Kwaliteit van functioneren medewerkers: naleven van werken conform bedrijfsformule, proces, procedures en afspraken

De meest voorkomende keuzes en dilemma's die de Manager verkoop reizen kan tegenkomen in de uitvoering van deze kerntaak zijn:

· het sturen op de keuze maken tussen het vertegenwoordigen van het bedrijfsbelang (omzet) versus het klantbelang en de invulling van de klantwens (informatie, prijs)

· het aanbod van reizen of producten is onvoldoende of contractueel niet binnen het assortiment en klanten gaan naar andere aanbieder · de persoonlijke carrière keuze: binnen dezelfde functie blijven of doorgroeien naar een andere functie of bedrijf · het bepalen van de juiste prioriteit en de balans in de werkzaamheden tussen de rol als Verkoper reizen en als Manager verkoop reizen · het maken van de afweging tussen het teambelang versus het bedrijfsbelang · het maken van de afweging tussen acties delegeren of zelf uitvoeren · het omgaan met conflicten in het team: ongehoorzaamheid, verzuim, bezettingsproblemen, ruzie onderling · het voorkomen en oplossen van ziekteverzuim · het voorkomen van verloop en het oplossen en invullen van openstaande vacatures	

5.5 Kerntaak 5: Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties

Kerntaak 5 Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties	Werkprocessen bij kerntaak 5
Beschrijving kerntaak: De Manager verkoop reizen stelt budgetten en begrotingen op, op basis van een actieplan voor de activiteiten van het team. Hij stelt, aan de hand van de strategie en beleid van de organisatie, prioriteiten in de te behalen doelstellingen en bepaalt waar de focus komt te liggen. Hij onderkent kansen en bedreigingen vanuit ontwikkelingen in de reisbranche en vertaalt dit naar activiteiten in het actieplan. Hij vertaalt de begroting en het budget naar het te behalen team- en individueel resultaat op periodiek niveau. Hij beschrijft in het actieplan de manier waarop de doelstellingen behaald moeten worden en besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het actieplan af met het management. De Manager verkoop reizen maakt op basis van het actieplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten van het team en past hierbij het bedrijfsspecifieke beleid toe. Hij beschrijft dit alles in een personeelsplan en/of formatieplan en neemt daarbij ook de ontwikkelingsbehoefte op. Op basis van het formatieplan beschrijft hij in een instroomplan de behoefte aan en het moment van instroom van personeel. De Manager verkoop reizen draagt bij aan werving en selectie van nieuwe medewerkers, rekening houdend met de procedures en richtlijnen van de organisatie. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen. De Manager verkoop reizen houdt zich constant op de hoogte van trends en ontwikkelingen in de reisbranche. Hij speelt op ondernemende wijze in op klantwensen en het reispatroon van klanten en schrijft op basis van het centrale beleid en de bedrijfsformule een marketing- en promotieplan voor de lokale markt en/of doelgroepen van het verkooppunt. Hij beschrijft promotieactiviteiten die de verkoop van het verkooppunt op de lokale markt kunnen vergroten. Hij zet, afgestemd op de doelgroep van het verkooppunt, proactief marketingacties in om de klant naar zich toe te trekken. Hij besteedt de uitvoering en organisatie hiervan eventueel aan externen. De Manager verkoop reizen bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten en stuurt aan op het beheersen en reduceren van kosten. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen om kosten te besparen. Hij onderneemt een passende actie bij zowel positieve als negatieve afwijkingen van de budgetten en begrotingen. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages. De Manager verkoop reizen ontvangt managementinformatie over de resultaten en de voortgang in het behalen van Performance Indicatoren of voert analyses uit om deze managementinformatie zelf op te kunnen stellen. Hij stelt daartoe vergelijkingen op van voorgaande periodes,	5.1 Stelt budgetten en begrotingen en een plan op 5.2 Maakt een personeelsplan 5.3 Werft en selecteert nieuwe medewerkers 5.4 Verzorgt marketing en promotie 5.5 Bewaakt budgetten 5.6 Analyseert managementinformatie 5.7 Rapporteert aan het management

andere verkooppunten en team, de regio, etc. Hij analyseert deze informatie en trekt conclusies omtrent de voortgang van het behalen van performance indicatoren en signaleert trends.

De Manager verkoop reizen stelt rapportages op en geeft een terugkoppeling en legt verantwoording af aan het management over de behaalde resultaten, de te ondernemen (verbeter)acties en mogelijke bijsturing. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen en bespreekt verbeterpunten of problemen.

Toelichting:

De Manager verkoop reizen geeft resultaatgericht en kwaliteitsgericht en op creatieve wijze leiding op de werkvloer aan een team van Verkopers reizen.

Het sturen van zijn team op het behalen van commerciële resultaten vormt een rode draad door zijn werkzaamheden. Communicatie is van groot belang in het functioneren van de Manager verkoop reizen, als spil tussen de klant, het team en het management, om de resultaten te bereiken.

Bij het uitvoeren van alle werkzaamheden kan de Manager verkoop reizen een beroep doen op de eigen creativiteit en ondernemerschap.

De Manager verkoop reizen is in staat om goede arbeidsomstandigheden te realiseren, met als doel een optimale werksfeer te bereiken, waarin het team tot maximale prestaties komt.

De Manager verkoop reizen moet taken coördineren en delegeren, maar ook kunnen inspringen op de werkvloer om dagelijkse werkzaamheden uit te voeren. Belangrijk is het vinden van de balans tussen de werkprocessen met betrekking tot het managen en de dagelijkse werkzaamheden van de Verkoper reizen.

De Manager verkoop reizen heeft te maken met Performance indicatoren. Deze geven het te bereiken resultaat in het werk aan. Hij heeft te maken met Commerciële, Kwalitatieve en Personele performance indicatoren. Afhankelijk van de bedrijfsspecifieke methode worden performance indicatoren verschillend gehanteerd ten aanzien van:

· de weergave: absoluut (in aantallen), relatief (in percentage) of per index (ten opzichte van de voorgaande periode)

· de norm: wat het te behalen resultaat moet zijn = wanneer tevreden

· het niveau: individueel, team, verkooppunt, district, landelijk etc..

Hij is verantwoordelijk om deze resultaten zelf te halen, maar hij stuurt ook het team aan op het behalen van de Performance indicatoren. Voor de Manager Verkoop Reizen gelden Performance Indicatoren op Verkooppunt en / of teamniveau en als Manager Verkoop Reizen zelf op individueel niveau:

Voorbeelden van Commerciële Performance Indicatoren zijn:

· Rendement: omzet versus kosten

· Budget bewaken en begroting realiseren · Omzet en targets: afhankelijk van het bedrijf worden deze verschillend gehanteerd, te weten: paxen/producten/Euro's/Services/Preferred Suppliers/transacties/teamomzet/verkooppunt omzet, etc. · Aantal gerealiseerde klantcontacten: resultaten op ondernomen acties om klant- en bedrijfsprofielen te verkrijgen inclusief n.a.w.-gegevens en e-mail in de Customer Relations Management (CRM) tool · Conversie: het beste resultaat in één keer halen uit elk klantcontact . het aantal boekingen gerealiseerd uit het totaal aantal klantcontacten . duur contact versus het resultaat · Cross selling: extra verkoop realiseren in elk klantcontact · Up selling: de klantwens boven verwachting invullen, meer realiseren uit elk klantcontact Voorbeelden van Kwalitatieve Performance Indicatoren zijn: · Afboekingen naar aanleiding van klachten · Afboekingen naar aanleiding van fouten · Klanttevredenheid · Aftersales en relatiebeheer · Kwaliteit van dienstverlening t.a.v. klantcontact in het totale verkoop -/klantproces · Persoonlijke ontwikkeling: voortgang · Klachten · Repeaters	

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten

Kerntaak 1 **Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten**		**Competenties**																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit					■■							■■		■■						■■					
1.2	Ontvangt klant en inventariseert de wensen							■■	■■	■■		■■	■■						■■	■■					■■	
1.3	Doet een aanbod met prijsberekening							■■	■■	■■		■■							■■		■■		■■		■■	
1.4	Legt reservering vast en rondt de verkoop af										■■	■■	■■						■■		■■					
1.5	Houdt het klant- en bedrijfsprofiel actueel										■■		■■								■■					

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Handelt verkooptransacties administratief en financieel af

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Plant administratieve werkzaamheden					■■							■■					■■			■■					
2.2	Bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact								■■				■■													
2.3	Verwerkt veranderingen in de boeking					■□						■■								■■	■■					
2.4	Bewaakt betalingen en betaalafspraken en neemt indien nodig actie					■□			■■				■■								■■					
2.5	Handelt facturen en reisbescheiden af					■■					■■	■■						■■		■■						

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice

Kerntaak 3 **Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice**		**Competenties**																									
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
3.1	Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis				■■			■■		■■	■■								■■						■■	
3.2	Behandelt klachten				■■	■□		■■		■■	■■								■■				■■			

Kerntaak 3 **Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice**		**Competenties**																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.3	Beheert en ontwikkelt een (eigen) relatiebestand							■■		■■				■■											■■	
3.4	Inventariseert koop- en reisgedrag en rapporteert deze					■■						■■		■■												

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft leiding aan een team van verkopers

Kerntaak 4 Geeft leiding aan een team van verkopers		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
4.1	Plant en verdeelt de werkzaamheden		■															■			■					
4.2	Stuurt medewerkers aan op performance		■			■														■						■
4.3	Coacht medewerkers op de ontwikkeling van competenties		■	■	■				■					■												
4.4	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			■	■	■																				
4.5	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken	■	■	■					■		■			■							■					

Kerntaak 4 **Geeft leiding aan een team van verkopers**		**Competenties**																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.6	Stuurt processen en procedures op de werkvloer		■																	■	■					
4.7	Informeert en voert overleg met medewerkers					■			■	■	■			■				■								

6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties

Kerntaak 5 Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
5.1	Stelt budgetten en begrotingen en een plan op	☐■				☐■					☐■	☐■						☐■							☐■	
5.2	Maakt een personeelsplan										☐■			☐■				☐■								
5.3	Werft en selecteert nieuwe medewerkers	☐■					☐■			☐■				☐■							☐■					
5.4	Verzorgt marketing en promotie	☐■	☐■								☐■				☐■										☐■	
5.5	Bewaakt budgetten										☐■			☐■							☐■					

Kerntaak 5 **Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties**		**Competenties**																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
5.6	Analyseert managementinformatie													■												■
5.7	Rapporteert aan het management					■					■															

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Verkoper reizen

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten

Proces-competentie-matrix Verkoper reizen

Kerntaak 1 **Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten**		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met veranderingen en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit					x							x		x						x					
1.2	Ontvangt klant en inventariseert de wensen							x	x	x		x	x						x	x					x	
1.3	Doet een aanbod met prijsberekening							x	x	x		x							x		x		x		x	
1.4	Legt reservering vast en rondt de verkoop af										x	x	x						x		x					
1.5	Houdt het klant- en bedrijfsprofiel actueel										x		x								x					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoper reizen

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.1 werkproces: Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit			
Omschrijving	De Verkoper reizen voert voorbereidende werkzaamheden uit die het verkopen ondersteunen of bevorderen. Hij maakt de systemen gebruiksklaar door in te loggen. Hij zorgt ervoor dat het verkooppunt er verzorgd uitziet en de werkplek op orde is. Hij controleert de voorraad informatiemateriaal in het verkooppunt en vult deze zo nodig aan. Hij zorgt er tevens voor op de hoogte te zijn van actuele trends en ontwikkelingen en daartoe raadpleegt hij diverse bronnen, zoals radio, krant, televisie, internet, etc. Hij communiceert belangrijke ontwikkelingen naar collega's binnen het team.		
Gewenst resultaat	Voorbereidingen zijn uitgevoerd en verkoopondersteunende systemen zijn gebruiksklaar. Het verkooppunt en de werkplek zijn op orde. Er is voldoende informatiemateriaal op het verkooppunt aanwezig. De Verkoper reizen is op de hoogte van actuele trends en ontwikkelingen op de reismarkt en heeft belangrijke informatie gecommuniceerd naar collega's.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Proactief informeren	Voelt zich verantwoordelijk voor het communiceren van belangrijke informatie over direct of indirect reisgerelateerde ontwikkelingen naar collega's binnen het team en communiceert deze informatie mondeling of schriftelijk, zodat zijn collega's op de hoogte worden gehouden van deze ontwikkelingen en hiermee voorbereid worden op hun werk.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen • K: bestemmingen • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: financiële en administratieve systemen • K: informatiematerialen • K: klant en/of bedrijfsprofiel • K: presentatietechnieken en displays • K: reizen (algemeen) • K: services en producten
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Maakt verkoopondersteunende systemen gebruiksklaar, zodat deze ingezet kunnen worden tijdens de uit te voeren werkzaamheden en beoordeelt tevens of er voldoende informatiemateriaal aanwezig is en vult deze indien nodig aan.	
Onderzoeken	• Informatie achterhalen • Vanuit meerdere invalshoeken kijken	Verzamelt informatie over actuele nationale en internationale trends en ontwikkelingen op de reismarkt en ontwikkelingen in de branche en schat in welke gevolgen dit heeft die van invloed kunnen zijn op het boekingsgedrag en de reisbeleving van klanten, zodat hij proactief op ontwikkelingen kan inspelen tijdens het verkopen.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Zorgt ervoor dat het verkooppunt en de werkplek voldoen aan de bedrijfsspecifieke richtlijnen.	

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.1 werkproces: Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit			
			• K: verkoopondersteunende systemen / CRM-systeem • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.2 werkproces: Ontvangt klant en inventariseert de wensen			
Omschrijving	De Verkoper reizen heeft het eerste klantcontact aan de balie, telefoon of via mail en staat de klant proactief te woord. Hij raadpleegt het CRM-systeem om informatie op te roepen over de klant. Tijdens het verkoopgesprek achterhaalt hij de wensen van de klant en gebruikt hiertoe tevens gegevens vanuit het klant- en/of bedrijfsprofiel en de reishistorie van de klant. Hij koppelt de klantwens terug ter verificatie. Hij geeft een verkoopgericht advies, afgestemd op de klantwens, over een te boeken reis en gerelateerde services en producten. Hij voorziet de klant van de benodigde informatie ten behoeve van het maken van een keuze.		
Gewenst resultaat	De klant is ontvangen en proactief te woord gestaan. De klantwens is geïnventariseerd en teruggekoppeld ter verificatie. De klant heeft een verkoopgericht advies gekregen over een te boeken reis en gerelateerde services en producten, waarbij is ingespeeld op de beleving en de wensen van de klant. De klant heeft informatie ontvangen om een keuze te kunnen maken. De Verkoper reizen benut commerciële kansen en realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Relaties bouwen en netwerken	• Relaties opbouwen met mensen	Toont durf en lef in het eerste klantcontact door actief contact met de klant te leggen en investeert in een korte en/of lange termijn relatie, zodat de klant aan het bedrijf gebonden wordt.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: bestemmingen • K: communicatiestijlen • K: Customer Relations Management (CRM) • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: klant en/of bedrijfsprofiel • K: reizen (algemeen) • K: services en producten • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: commerciële vaardigheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven • Emoties aanspreken • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Geeft een verkoopgericht advies over reizen en aanverwante services en producten, zet hierbij verkoopvaardigheden en -technieken in, komt actief met voorstellen en ideeën, geeft illustratieve voorbeelden en speelt daarmee in op de beleving en de wensen van de klant.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Presenteert zich kundig, legt zaken duidelijk uit en stemt de communicatiestijl af op de klant, zodat de klant de dienstverlening als prettig ervaart en als toegevoegde waarde ziet en een keuze kan maken.	
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Kan de klantwens snel en precies inventariseren en maakt op basis van parate kennis een vertaling van de klantwens naar een verkoopgericht advies, zodat hij een kundig advies kan geven en de klant de dienstverlening als toegevoegde waarde ziet.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het CRM-systeem op effectieve, efficiënte en accurate wijze om informatie over het klant- en/of bedrijfsprofiel of reishistorie van de klant te vergaren, te toetsen en/of te actualiseren, zodat hij deze informatie kan gebruiken in het	

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.2 werkproces: Ontvangt klant en inventariseert de wensen			
		verkoopgesprek en zodat de informatie over de klant en/of het bedrijf actueel blijft.	• V: mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: nauwkeurig werken • V: relaties bouwen en netwerken • V: sociale vaardigheden • V: verkopen en verkooptechnieken
Kwaliteit leveren	• Kwaliteitsniveaus halen	Gaat ervoor om in één keer een passend en compleet advies te kunnen geven aan de klant, zodat het klantcontact effectief gebruikt wordt en de klant de dienstverlening als toegevoegde waarde ervaart.	
Ondernemend en commercieel handelen	• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	Schat de commerciële potentie van de klant in en maakt een eerste vertaling naar een passend aanbod in een verkoopgericht advies, zodat hij in deze fase reeds commerciële kansen benut en klantenbinding realiseert.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Is oprecht geïnteresseerd in de klant en geeft de klant een persoonlijke herkenning en de benodigde aandacht en speelt in op de beleving van de klant, zodat hij zich geholpen voelt en tevreden is. Herkent tevens diverse type reiswensen, reisbeleving, klantvragen, doelgroepen en klanttypen, gebruikt dit om de klantbehoefte en prioriteiten te inventariseren en peilt of deze goed zijn begrepen en bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden van het assortiment, zodat hij op basis hiervan een passend aanbod kan selecteren en de klant zich goed geholpen voelt en tevreden is.	

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.3 werkproces: Doet een aanbod met prijsberekening			
Omschrijving	De Verkoper reizen selecteert een passend en beschikbaar reisaanbod en gerelateerde services en producten en benut kansen voor cross- en upselling, conform de in het bedrijf geldende richtlijnen. Hij licht het aanbod toe aan de klant. Hij berekent de reissom (inclusief toeslagen) en legt dit aan de klant voor. Hij stuurt het verkoopgesprek commercieel aan op beschikbaarheid en prijs en probeert een verkooptransactie te realiseren. Indien niet direct aan wensen van de klant kan worden voldaan biedt hij, binnen de grenzen van zijn eigen verantwoordelijkheid, geschikte alternatieven aan. Als het verkoopgesprek nog niet kan worden afgesloten met een verkooptransactie, voorziet hij de klant van extra informatie en maakt een commerciële vervolgafspraak.		
Gewenst resultaat	Er is een compleet en beschikbaar reisaanbod gedaan, dat past bij de behoefte en verwachtingen van de klant. Er is een prijsberekening gemaakt inclusief toeslagen en verzekering(en). Indien in eerste instantie niet aan de wensen en behoeften van de klant kan worden voldaan is een alternatief aangeboden. Er is een commerciële vervolgafspraak gemaakt, waardoor de klant terugkeert bij het bedrijf. Het aanbod draagt bij aan het commerciële resultaat van het verkooppunt. De Verkoper reizen benut commerciële kansen en realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Relaties bouwen en netwerken	• Relatienetwerk onderhouden en benutten	Investeert in klantenbinding door het maken van een commerciële vervolgafspraak, zodat de klant terugkeert bij het bedrijf.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden m.b.t. actueel houden van klant- en/of bedrijfsprofiel • K: bestemmingen • K: communicatiestijlen • K: Customer Relations Management (CRM) • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: klant en/of bedrijfsprofiel
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Stuurt het verkoopgesprek en oefent invloed uit op het verloop van het gesprek door proactief met voorstellen en ideeën te komen en schat het juiste moment in om de klant te vragen tot boeking over te gaan, zodat de klant overtuigd wordt om de reis en aanverwante services en producten te boeken.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Enthousiasme uitstralen	Straalt enthousiasme uit en stemt de communicatiestijl en de verkooptechniek af op de klant en doelgroep en licht het aanbod duidelijk toe, zodat de klant goed geïnformeerd is en de dienstverlening als toegevoegde waarde ziet.	
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Selecteert uit het totale aanbod een passend en beschikbaar aanbod, gebruikt hiertoe parate kennis over bestemmingen, gerelateerde services en producten en actuele ontwikkelingen en zoekt informatie op in beschikbare hulpmiddelen of systemen en berekent daarna de juiste reissom, inclusief toelagen en verzekeringen.	

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.3 werkproces: Doet een aanbod met prijsberekening			
Met druk en tegenslag omgaan	• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder druk van de te behalen performance-indicatoren en targets en in stroef verlopende verkoopgesprekken effectief presteren, zodat hij bijdraagt aan het commerciële resultaat van het verkooppunt.	• K: reisbeleving • K: reizen (algemeen) • K: services en producten • K: wet- en regelgeving m.b.t. het verkopen van verzekeringen • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: commerciële vaardigheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: onderhandelen • V: rekenen • V: relaties bouwen en netwerken • V: sociale vaardigheden • V: verkopen en verkooptechnieken
Ondernemend en commercieel handelen	• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	Ziet mogelijkheden om de klant te overtuigen tot een keuze te komen tot bijverkoop of mogelijkheden voor cross- en upselling en speelt hier actief op in door verkoopvaardigheden en -technieken in te zetten, zodat hierdoor bijgedragen wordt aan het commerciële resultaat van het verkooppunt en hij klantenbinding realiseert.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Komt tegemoet aan de klantwens door een reisaanbod te selecteren dat daarbij aansluit of door alternatieven aan te bieden en maakt daarbij een juiste afweging tussen klantwensen en het commerciële resultaat van het verkooppunt.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Doet een compleet en passend aanbod, conform de bedrijfsspecifieke richtlijnen en brancherichtlijnen voor het verkopen van reizen en gerelateerde services en producten.	

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.4 werkproces: Legt reservering vast en rondt de verkoop af			
Omschrijving	De Verkoper reizen verwerkt de reservering en de klantgegevens in het bedrijfsspecifieke systeem en in de reserveringsystemen van de betreffende leveranciers. Hij rondt het verkoopgesprek af met het opmaken van een bevestiging van de gemaakte afspraken. Hij maakt de factuur op conform de daarvoor geldende regels. Hij int de (aan)betaling en verwerkt deze in het bedrijfsspecifieke systeem. Hij attendeert de klant op specifieke boekingsgebonden voorwaarden en regels en geeft de klant de noodzakelijke bijbehorende specifieke informatie met betrekking tot bijvoorbeeld gezondheidsbepalingen en reisdocumenten.		
Gewenst resultaat	De reservering(en) is (zijn) vastgelegd in het boekingssysteem of het centrale reserveringssysteem. Er is een factuur opgesteld en de gemaakte afspraken zijn bevestigd aan de klant, het bedrijf en de leverancier. De Verkoper reizen heeft voldaan aan zijn informatieplicht. De Verkoper reizen realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt en registreert, conform brancheregelgeving, nauwkeurig alle benodigde gegevens accuraat in het CRM-systeem en stelt de factuur en de bevestiging naar de klant, het bedrijf of de leverancier op, waarbij hij de correcte spelling en grammatica hanteert, zodat de gegevens volledig en correct in de systemen of op facturen staan vermeld.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden, wet- en regelgeving m.b.t. reserveringen en opstellen van facturen • K: bestemmingen • K: communicatiestijlen • K: Customer Relations Management (CRM) • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: het opstellen van facturen • K: klant en/of bedrijfsprofiel • K: reisbeleving • K: reizen (algemeen) • K: services en producten
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Voorziet de klant van bijbehorende (specifieke) informatie over boekingsgebonden voorwaarden en regels voor de reisbestemming met betrekking tot bijvoorbeeld inentingen, benodigde visa en valuta en gebruikt hierbij parate kennis of zoekt informatie op in beschikbare hulpmiddelen of systemen, zodat hij aan de informatieplicht voldoet en toont hierbij voorbeeldgedrag naar verkopers in zijn team.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Gebruikt het CRM-systeem op effectieve, efficiënte en accurate wijze, zodat de reservering online of op een andere wijze vastgelegd kan worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Gaat ervoor de klant een tevreden gevoel te geven en controleert of er aan de verwachtingen en wensen van de klant wordt voldaan, zodat hij klantenbinding realiseert.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Legt de reservering vast in het systeem en stelt facturen op conform de voorgeschreven richtlijnen van het bedrijf of de leveranciers.	

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.4 werkproces: Legt reservering vast en rondt de verkoop af			
	• Werken conform voorgeschreven procedures		• V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.5 werkproces: Houdt het klant- en bedrijfsprofiel actueel			
Omschrijving	De Verkoper reizen registreert tijdens het gehele verkoopproces de gegevens die nodig zijn voor het vastleggen van een optie, aanvraag, wachtlijst of boeking in het CRM-systeem. In het verlengde hiervan houdt hij alle afspraken en klantcontacten bij in het klant- en/of bedrijfsprofiel ten behoeve van aftersales en relatiebeheer.		
Gewenst resultaat	Alle gegevens zijn verwerkt in het CRM-systeem, zodat deze gegevens beschikbaar zijn in (vervolg) klantcontacten en tevens relatiebeheer en aftersales mogelijk wordt gemaakt.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt de klantgegevens nauwkeurig en volledig in het CRM-systeem, zodat het klant- en of bedrijfsprofiel geactualiseerd wordt en relatiebeheer en aftersales mogelijk wordt gemaakt.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden m.b.t. actueel houden van klant- en/of bedrijfsprofiel • K: wet- en regelgeving op het gebied van privacy en registratie van persoonsgegevens • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het CRM-systeem op effectieve, efficiënte en accurate wijze voor het vastleggen van gegevens van het klant- en/of bedrijfsprofiel of een te ondernemen commerciële vervolgactie.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het actueel houden van het klant- en bedrijfsprofiel de relevante bedrijfspecifieke richtlijnen, (branche)voorwaarden en/of wet- en regelgeving in acht.	

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af

Proces-competentie-matrix Verkoper reizen

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Plant administratieve werkzaamheden					x							x					x			x					
2.2	Bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact								x				x													
2.3	Verwerkt veranderingen in de boeking					x						x								x	x					
2.4	Bewaakt betalingen en betaalafspraken en neemt indien nodig actie					x			x				x								x					
2.5	Handelt facturen en reisbescheiden af					x					x	x						x		x						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoper reizen

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af			
2.1 werkproces: Plant administratieve werkzaamheden			
Omschrijving	De Verkoper reizen inventariseert de door hem uit te voeren administratieve werkzaamheden en gebruikt hierbij het CRM-systeem. Hij stelt prioriteiten aan deze werkzaamheden en plant deze werkzaamheden in. Hij stemt de planning zo nodig af met de Manager verkoop reizen of met andere collega's.		
Gewenst resultaat	Er is een planning voor de uit te voeren administratieve werkzaamheden. De werkzaamheden zijn afgestemd met de Manager verkoop reizen of collega's en er wordt rekening gehouden met klantbehoeften.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	Legt de planning voor aan de Manager verkoop reizen of aan andere collega's en stemt de werkzaamheden met hem/hen af.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden, m.b.t. afhandeling administratieve werkzaamheden • K: processen van administratieve afhandeling • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: mondelinge en/of schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels; • V: plannen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het CRM-systeem effectief om de administratieve werkzaamheden te kunnen plannen en de status van de administratieve afhandeling te volgen.	
Plannen en organiseren	• Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen • Tijd indelen	Inventariseert de uit te voeren administratieve werkzaamheden en formuleert haalbare doelen, stelt prioriteiten aan de werkzaamheden en maakt een haalbare tijdsplanning die afgestemd is op de klantbehoeften en andere werkzaamheden.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert bij de planning van administratieve werkzaamheden de brancherichtlijnen en bedrijfspecifieke richtlijnen.	

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af			
2.2 werkproces: Bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact			
Omschrijving	De Verkoper reizen bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact en controleert de vervaldata van bijvoorbeeld opties, wachtlijsten, de voortgang van aanvragen en de tijdige ontvangst van reisbescheiden met behulp van het CRM-systeem en neemt proactief contact op met de klant en/of leveranciers om hen te informeren, (commerciële) vervolgafspraken te maken of knelpunten op te lossen.		
Gewenst resultaat	De status van de boeking en/of verkoopoptie is gecontroleerd. De klant is tijdig herinnerd aan de status van de boeking en het klantcontact resulteert in een verkooptransactie of een commerciële vervolgafspraak. Er is proactief contact opgenomen met klant en/of leveranciers. De Verkoper reizen benut commerciële kansen en realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven	Neemt proactief contact op met de klant om de klant te herinneren aan de status van de boeking en zet verkoopvaardigheden en -technieken in, zodat het klantcontact resulteert in een verkooptransactie of een commerciële vervolgafspraak.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: commerciële vaardigheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: onderhandelen • V: sociale vaardigheden • V: verkopen en verkooptechnieken
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het CRM-systeem op effectieve, efficiënte en accurate wijze om de status van de boeking en/of het klantcontact te controleren, zodat bijvoorbeeld opties en wachtlijsten niet onnodig verlopen.	

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af			
2.3 werkproces: Verwerkt veranderingen in de boeking			
Omschrijving	De Verkoper reizen verwerkt veranderingen in de boeking, bijvoorbeeld bijboekingen, wijzigingen en (deel)annuleringen en voert hierbij indien nodig overleg met de Manager verkoop reizen. Hij past zo nodig alle onderdelen van de verkoop (bijv. de verzekering, de prijsberekening, de reisbescheiden of de betaalafspraak) zorgvuldig aan en verwerkt de mutaties in de reserveringssystemen van de leveranciers en het CRM-systeem van het bedrijf.		
Gewenst resultaat	Bijboekingen, wijzigingen, (deel)annuleringen of (deel)crediteringen zijn verwerkt. Er is overleg gevoerd met de Manager verkoop reizen over de consequenties van de wijziging. De prijsberekening en verzekering zijn aangepast. De wijzigingen in de boeking zijn in één keer goed verwerkt.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken	Bespreekt de consequenties van de wijzigingen en stemt de te maken afspraken af met de Manager verkoop reizen, zodat fouten voorkomen worden.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden m.b.t. het verkopen van reizen en gerelateerde services en producten • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden, wet- en regelgeving m.b.t. het verkopen van reizen en gerelateerde services en producten • K: reis- en boekingsvoorwaarden; • K: reissomberekeningen • K: voorwaarden, wet- en regelgeving m.b.t. annuleringen, crediteringen en wijzigingen • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: mondelinge communicatie:
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Schat de consequenties van wijzigingen en (deel)annuleringen snel en precies in, kent de van toepassing zijnde voorwaarden en verwerkt de wijzigingen in het reserveringssysteem van de leverancier en het CRM-systeem van het bedrijf.	
Kwaliteit leveren	• Systematisch werken	Verwerkt de wijzigingen nauwkeurig in het reserveringssysteem van de leverancier en het CRM-systeem en is erop gericht alles in één keer goed te doen, zodat fouten en klachten voorkomen worden.	
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Verwerkt veranderingen in de boeking conform relevante voorwaarden, de bepalingen van de leverancier en bedrijfsspecifieke regels.	

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af			
2.3 werkproces: Verwerkt veranderingen in de boeking			
			Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: nauwkeurig werken • V: rekenen

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af			
2.4 werkproces: Bewaakt betalingen en betaalafspraken en neemt indien nodig actie			
Omschrijving	De Verkoper reizen bewaakt actief betalingen en betaalafspraken van de door de klant verschuldigde reissom, conform de bedrijfspecifieke richtlijnen en procedures. Hij controleert boekingen en bijbehorende geldstromen met behulp van het CRM-systeem. Hij neemt contact op met de klant wanneer (dreigt dat) de reissom niet op tijd wordt betaald en informeert zo nodig de Manager verkoop reizen hierover. Bij crediteringen zorgt hij voor de restitutie van (een gedeelte van) de door de klant gedane betaling. Hij verwerkt betalingen of restituties in het bedrijfsspecifieke systeem. Hij voert overleg met de Manager verkoop reizen wanneer zich fouten voordoen en neemt actie om deze fouten te herstellen.		
Gewenst resultaat	Betalingen en restituties zijn verwerkt in het CRM-systeem. De Manager verkoop reizen en de klant zijn op de hoogte wanneer betaalafspraken niet zijn nagekomen. Bedrijfsspecifieke regels en richtlijnen worden toegepast.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Proactief informeren	Meldt bij de Manager verkoop reizen wanneer een betaalafspraak niet wordt nagekomen, zodat hij hiervan op de hoogte is en goed geïnformeerd is.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: voorwaarden, wet- en regelgeving m.b.t. betalingen • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: commerciële vaardigheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: onderhandelen • V: sociale vaardigheden • V: verkopen en verkooptechnieken
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven	Neemt contact op met de klant wanneer dreigt dat een betaalafspraak niet wordt nagekomen en stuurt er vervolgens bij de klant op aan dat de betaling alsnog zo spoedig mogelijk wordt gedaan.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het CRM-systeem op effectieve, efficiënte en accurate wijze om de status van betalingen en betaalafspraken te controleren, zodat deze tijdig worden uitgevoerd.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt naar de status van de betaling en betaalafspraken en verwerkt betalingen of restituties, conform de bedrijfsspecifieke regels en richtlijnen.	

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af			
2.5 werkproces: Handelt facturen en reisbescheiden af			
Omschrijving	De Verkoper reizen controleert of de leveranciersfacturen en reisbescheiden inhoudelijk juist zijn. Bij onjuistheden of afwijkingen in bijvoorbeeld de boekingsgegevens, de reissom of de commissie, onderneemt hij actie om deze te (laten) corrigeren. Zo nodig communiceert hij hierover met de Manager verkoop reizen, de klant en/of leverancier(s). Vervolgens zorgt hij ervoor dat de klant de reisbescheiden tijdig en eventueel met toelichting ontvangt.		
Gewenst resultaat	Facturen van leveranciers zijn gecontroleerd, zo nodig gecorrigeerd en verwerkt in het systeem. Reisbescheiden zijn geproduceerd en op tijd met een toelichting verzonden aan de klant. De Manager verkoop reizen of leverancier is indien nodig geïnformeerd en fouten en klachten worden voorkomen of zijn opgelost.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt bij problemen de Manager verkoop reizen, neemt indien nodig contact op met de leveranciers en inventariseert mogelijke oplossingen, zodat fouten en klachten worden opgelost.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: afhandelingstermijnen • K: facturen en reisbescheiden • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: nauwkeurig werken • V: onderhandelen • V: plannen • V: schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal
Formuleren en rapporteren	• Communicatie op de ontvanger(s) richten	Stelt een toelichting op bij het versturen van de reisbescheiden, richt zich op de vraag en (informatie)behoefte van de klant en hanteert daarbij correcte spelling en grammatica.	
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Produceert (indien nodig) reisbescheiden, controleert reisbescheiden en facturen op onjuistheden en afwijkingen en verwerkt facturen van leveranciers in het CRM-systeem, zodat fouten en klachten voorkomen worden.	
Plannen en organiseren	• Voortgang bewaken	Bewaakt de deadline voor het produceren en versturen van reisbescheiden en houdt daarbij rekening met de vertrekdatum van de klant, zodat de klant de reisbescheiden tijdig ontvangt.	
Kwaliteit leveren	• Kwaliteitsniveaus halen	Controleert reisbescheiden nauwkeurig en is erop gericht alles in één keer goed te doen, zodat fouten en klachten voorkomen worden.	

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice

Proces-competentie-matrix Verkoper reizen

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis				x			x		x	x								x						x	
3.2	Behandelt klachten				x	x		x		x	x								x		x		x			
3.3	Beheert en ontwikkelt een (eigen) relatiebestand							x		x				x											x	
3.4	Inventariseert koop- en reisgedrag en rapporteert deze					x						x		x												

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoper reizen

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.1 werkproces: Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis			
Omschrijving	De Verkoper reizen onderhoudt proactief contact met de klant, zowel mondeling als schriftelijk, over de voortgang van de boeking en/of het klantcontact en (consequenties van) eventuele wijzigingen en gebruikt elk klantcontact als commerciële kans voor cross- en upselling en om klantenbinding te realiseren. Indien gewenst heeft hij contact met de klant tijdens de reis, wanneer er problemen of klachten zijn. In het kader van aftersales en relatiebeheer doet hij navraag over de reisbeleving.		
Gewenst resultaat	De klant krijgt een op de persoon gerichte dienstverlening die is afgestemd op de behoeften van de klant. De klant is tevreden over de geleverde service. De Verkoper reizen signaleert en benut commerciële kansen en realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aandacht en begrip tonen	• Interesse tonen • Inleven in andermans gevoelens	Toont oprecht interesse in de klant en kan zich inleven in de klant of de situatie, zodat de klant een dienstverlening ervaart die op de persoon gericht is en afgestemd is op diens wensen.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: bestemmingen • K: communicatiestijlen • K: Customer Relations Management (CRM) • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: klant en/of bedrijfsprofiel • K: marketinginstrumenten • K: reizen (algemeen) • K: services en producten • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: onderhandelen
Relaties bouwen en netwerken	• Relatienetwerk onderhouden en benutten • Goede relaties behouden bij moeilijkheden	Onderhoudt proactief contact met de klant, onderneemt (tijdig) acties om ergernis of frustraties bij relaties te verminderen en zoekt actief naar oplossingen voor problemen om de relaties tevreden te houden.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Onderhoudend communiceren	Stemt taal en benaderingswijze af op de klant en stelt zich in het contact met de klant innemend op, waarbij hij de klant de nodige aandacht geeft en vragen van de klant weet te beantwoorden en licht zaken begrijpelijk en correct toe, zodat de klant de tevreden is met de informatie/service die hij heeft gekregen.	
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten	Richt zich in correspondentie en (schriftelijke) communicatie naar de klant op de vraag en (informatie)behoefte van de klant en hanteert correcte spelling en grammatica.	
Ondernemend en commercieel handelen	• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	Speelt in op actuele behoeften van de klant, grijpt elk klantcontact aan als extra verkoopkans en zet verkoopvaardigheden en –technieken in om te komen tot cross- en upselling of klantenbinding te realiseren.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen	Inventariseert actief de wensen van de klant, sluit daar in zijn dienstverlening op aan, bespreekt afwijkingen/wijzigingen met	

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.1 werkproces: Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis			
	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	de klant en controleert de tevredenheid van de klant, zodat de klant tevreden is en/of blijft over de dienstverlening.	• V: relaties bouwen en netwerken • V: sociale vaardigheden • V: verkopen en verkooptechnieken

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.2 werkproces: Behandelt klachten			
Omschrijving	De Verkoper reizen vangt klachten op. Hij staat de klant te woord, toont begrip, legt de klachtenprocedure aan de klant uit en wijst de klant op rechten/regelgeving. Hij overlegt indien nodig met de Manager verkoop reizen en bepaalt binnen de gegeven bevoegdheden op welke wijze de klacht wordt afgehandeld of verwijst klanten, bij excessen, volgens bedrijfsrichtlijnen door naar de juiste persoon of instantie. Hij registreert de klacht in een (geautomatiseerd) systeem en koppelt de klacht aan het klant- en/of bedrijfsprofiel. Hij bevestigt gemaakte afspraken en legt deze vast in het systeem. Hij bewaakt de termijnen voor een tijdige afhandeling en geeft terugkoppeling aan de klant over de afhandeling.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn volgens de bedrijfsvoorschriften afgehandeld. Klanten zijn tijdig en volledig geïnformeerd over de afhandeling en gemaakte afspraken of zijn ondersteund bij de afhandeling van een klacht. De Verkoper reizen realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aandacht en begrip tonen	• Interesse tonen • Luisteren • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de klant te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt en gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de klant, zodat de klant zich serieus genomen voelt.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden, m.b.t. afhandeling administratieve werkzaamheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: onderhandelen • V: relaties bouwen en netwerken • V: sociale vaardigheden
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken	Vraagt de Manager verkoop reizen om advies over de afhandeling van klachten en stemt de afhandeling af of laat deze controleren, zodat de juiste afhandeling van klachten wordt gekozen en de klant goed ondersteund kan worden bij de afhandeling van een klacht.	
Relaties bouwen en netwerken	• Goede relaties behouden bij moeilijkheden	Handelt tactvol en diplomatiek bij het afhandelen van klachten of aannemen van een ongegronde klacht en zoekt actief naar mogelijkheden om de tevredenheid van de klant te behouden.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	Licht de afhandelingsprocedure en termijnen toe, wijst de klant op rechten/regelgeving en verwijst de klant door naar de juiste instanties, door zaken begrijpelijk en correct toe te lichten en wekt vertrouwen bij de klant op door zich ter zake kundig te presenteren.	
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert klachten en gemaakte afspraken in het systeem door alle benodigde gegevens accuraat te registreren en deze aan een klant-/bedrijfsprofiel te koppelen en bevestigt, na controle van de Manager verkoop reizen, de gemaakte	

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.2 werkproces: Behandelt klachten			
		afspraken aan de klant, zodat de klant geïnformeerd wordt over de gemaakte afspraken.	
Met druk en tegenslag omgaan	• Gevoelens onder controle houden	Kan professioneel omgaan met emoties van klanten, voelt zich niet persoonlijk aangevallen bij het aannemen van de klacht en houdt gevoelens en emoties onder controle in moeilijke situaties, zodat hij effectief kan blijven presteren en in elke situatie passend gedrag vertoont.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Steekt veel energie in het vaststellen van de verwachtingen van de klant en kan, door middel van doorvragen op wat de klant zegt, inschatten of het een gegronde klacht is, is er op gericht zoveel mogelijk aan de verwachting van de klant te voldoen, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en maakt hierbij een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt de klacht af overeenkomstig de richtlijnen van het bedrijf of de branche en biedt een passende oplossing aan die binnen zijn bevoegdheid ligt.	

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.3 werkproces: Beheert en ontwikkelt een (eigen) relatiebestand			
Omschrijving	De Verkoper reizen beheert en ontwikkelt, afhankelijk van de bedrijfsspecifieke aanpak, actief een (eigen) klantenbestand. Hij analyseert het klantenbestand en signaleert potentiële klantvragen. Hij benadert potentiële of bestaande klanten proactief en informeert hen op, basis van het bedrijfs- of klantprofiel, over reismogelijkheden en reisgerelateerde services en producten van het bedrijf die aansluiten bij de wensen van de (potentiële) klant. Hij zet hierbij, na overleg met de Manager verkoop reizen en volgens bedrijfspecifieke visie, formule en richtlijnen, marketinginstrumenten in. Hij herkent verkoopkansen en stuurt (potentiële) klanten in hun keuze om een reis of gerelateerde services en producten te boeken.		
Gewenst resultaat	Het klantenbestand is geanalyseerd en potentiële klantvragen zijn herkend. Potentiële klanten zijn benaderd en gericht geïnformeerd over commerciële aantrekkelijke aanbiedingen die aansluiten bij het bedrijfs- of klantprofiel, zodat klantenbinding tot stand komt. De Verkoper reizen benut commerciële kansen en realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Relaties bouwen en netwerken	• Relaties opbouwen met mensen • Relatienetwerk onderhouden en benutten	Toont durf en lef in het proactief benaderen van (potentiële) klanten en informeert hen gericht over reizen of gerelateerde services en producten, waarbij hij marketinginstrumenten inzet, zodat hij investeert in het opbouwen van een goede relatie.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: bestemmingen • K: communicatiestijlen • K: Customer Relations Management (CRM) • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: klant en/of bedrijfsprofiel • K: marketinginstrumenten • K: reizen (algemeen) • K: services en producten • V: analyseren • V: commerciële vaardigheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Presenteert zich in het contact met de klant ter zake kundig, stemt communicatiestijl af op de klant en geeft gerichte en duidelijke informatie omtrent de commerciële en financiële aspecten van de relatie, waardoor de klant goed geïnformeerd wordt en tevreden is, zodat klantenbinding tot stand kan komen.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Verbanden leggen	Analyseert het klantenbestand en bedrijfs- of klantprofielen, creëert hieruit nieuwe potentiële klantvragen en selecteert hierop een passend en aantrekkelijk aanbod voor een reis en gerelateerde services en producten.	
Ondernemend en commercieel handelen	• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	Ziet kansen om relaties aan het verkooppunt te binden en zet marketinginstrumenten in om nieuwe reizen en gerelateerde services en producten aan te bieden, zodat klantenbinding tot stand komt.	

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.3 werkproces: Beheert en ontwikkelt een (eigen) relatiebestand			
			tweede moderne vreemde taal • V: onderhandelen • V: relaties bouwen en netwerken • V: sociale vaardigheden • V: verkopen en verkooptechnieken

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.4 werkproces: Inventariseert koop- en reisgedrag en rapporteert deze			
Omschrijving	De Verkoper reizen signaleert (veranderingen) in het koop- en reisgedrag van klanten tijdens zijn werkzaamheden of door het verwerken van enquêtes. Hij rapporteert zijn bevindingen aan collega's en de Manager verkoop reizen. Hij doet voorstellen voor aanpassingen in het productaanbod of dienstverlening van het bedrijf.		
Gewenst resultaat	Veranderingen in de wensen, behoeften en/of gedrag van klanten is gesignaleerd. Collega's of Manager verkoop Reizen zijn proactief geïnformeerd en voorstellen voor aanpassingen in het productaanbod of dienstverlening zijn geformuleerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Proactief informeren	Fungeert als schakel tussen markt en organisatie, door informatie over klantbehoeften te delen met collega's of de Manager verkoop reizen.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: bestemmingen • K: communicatiestijlen • K: Customer Relations Management (CRM) • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: klant en/of bedrijfsprofiel • K: marketinginstrumenten • K: reizen (algemeen) • K: services en producten • V: analyseren • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Doet op basis van zijn kennis over gewijzigde klantbehoeften en kennis over het productaanbod en dienstverlening van het bedrijf een voorstel tot aanpassing, zodat deze aan het management van het bedrijf kan worden gerapporteerd.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Signaleert (veranderingen in) de wensen, behoeften en/of het gedrag van klanten in het koop- en reisgedrag tijdens klantcontact of analyseert hiertoe enquêtes, maakt rationele inschattingen over gewijzigde klantbehoeften en doet voorstellen, zodat deze gerapporteerd kunnen worden aan collega's en/of de Manager verkoop reizen.	

2.2 Manager verkoop reizen

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten

Proces-competentie-matrix Manager verkoop reizen

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met veranderingen en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit					x							x		x						x					
1.2	Ontvangt klant en inventariseert de wensen							x	x	x		x	x						x	x					x	
1.3	Doet een aanbod met prijsberekening							x	x	x		x							x		x		x		x	
1.4	Legt reservering vast en rondt de verkoop af										x	x	x						x		x					
1.5	Houdt het klant- en bedrijfsprofiel actueel										x		x								x					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Manager verkoop reizen

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.1 werkproces: Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen voert voorbereidende werkzaamheden uit die het verkopen ondersteunen of bevorderen. Hij maakt de systemen gebruiksklaar door in te loggen. Hij zorgt ervoor dat het verkooppunt er verzorgd uitziet en de werkplek op orde is. Hij controleert de voorraad informatiemateriaal in het verkooppunt en vult deze zo nodig aan. Hij zorgt er tevens voor op de hoogte te zijn van actuele trends en ontwikkelingen. Daartoe raadpleegt hij diverse bronnen, zoals radio, krant, televisie, internet, etc. Hij communiceert belangrijke ontwikkelingen naar collega's binnen het team.		
Gewenst resultaat	Voorbereidingen zijn uitgevoerd en verkoopondersteunende systemen zijn gebruiksklaar. Het verkooppunt en de werkplek zijn op orde. Er is voldoende informatiemateriaal op het verkooppunt aanwezig. De Manager verkoop reizen is op de hoogte van actuele trends en ontwikkelingen op de reismarkt en heeft belangrijke informatie gecommuniceerd naar collega's.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Proactief informeren	Voelt zich verantwoordelijk voor het communiceren van belangrijke informatie over direct of indirect reisgerelateerde ontwikkelingen naar collega's binnen het team en communiceert deze informatie mondeling of schriftelijk, zodat zijn collega's op de hoogte worden gehouden van deze ontwikkelingen en hiermee voorbereid worden op hun werk.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen • K: bestemmingen • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: financiële en administratieve systemen • K: informatiematerialen • K: klant en/of bedrijfsprofiel • K: presentatietechnieken en displays • K: reizen (algemeen) • K: services en producten
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Maakt verkoopondersteunende systemen gebruiksklaar, zodat deze ingezet kunnen worden tijdens de uit te voeren werkzaamheden en beoordeelt tevens of er voldoende informatiemateriaal aanwezig is en vult deze indien nodig aan.	
Onderzoeken	• Informatie achterhalen • Vanuit meerdere invalshoeken kijken	Verzamelt informatie over actuele nationale en internationale trends- en ontwikkelingen op de reismarkt en ontwikkelingen in de branche en schat in welke gevolgen dit heeft die van invloed kunnen zijn op het boekingsgedrag en de reisbeleving van de klant, zodat hij proactief op ontwikkelingen kan inspelen tijdens het verkopen.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Zorgt ervoor dat het verkooppunt en de werkplek voldoen aan de bedrijfsspecifieke richtlijnen.	

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.1 werkproces: Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit			
			• K: verkoopondersteunende systemen / CRM-systeem • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.2 werkproces: Ontvangt klant en inventariseert de wensen			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen heeft het eerste klantcontact aan de balie, telefoon of via mail en staat de klant proactief te woord. Hij raadpleegt het CRM-systeem om informatie op te roepen over de klant. Tijdens het verkoopgesprek achterhaalt hij de wensen van de klant en gebruikt hiertoe tevens gegevens vanuit het klant- en/of bedrijfsprofiel en de reishistorie van de klant. Hij koppelt de klantwens terug ter verificatie. Hij geeft een verkoopgericht advies, afgestemd op de klantwens, over een te boeken reis en gerelateerde services en producten. Hij voorziet de klant van de benodigde informatie ten behoeve van het maken van een keuze.		
Gewenst resultaat	De klant is ontvangen en proactief te woord gestaan. De klantwens is geïnventariseerd en teruggekoppeld ter verificatie. De klant heeft een verkoopgericht advies gekregen over een te boeken reis en gerelateerde services en producten, waarbij is ingespeeld op de beleving en de wensen van de klant. De klant heeft informatie ontvangen om een keuze te kunnen maken. De Manager verkoop reizen benut commerciële kansen en realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Relaties bouwen en netwerken	• Relaties opbouwen met mensen	Toont durf en lef in het eerste klantcontact door actief contact met de klant te leggen en investeert in een korte en/of lange termijn relatie, zodat de klant aan het bedrijf gebonden wordt.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: bestemmingen • K: communicatiestijlen • K: Customer Relations Management (CRM) • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: klant en/of bedrijfsprofiel • K: reizen (algemeen) • K: services en producten • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: commerciële vaardigheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven • Emoties aanspreken • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Geeft een verkoopgericht advies over reizen en aanverwante services en producten, zet hierbij verkoopvaardigheden en -technieken in, komt actief met voorstellen en ideeën, geeft illustratieve voorbeelden en speelt daarmee in op de beleving en de wensen van de klant.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Presenteert zich kundig, legt zaken duidelijk uit en stemt de communicatiestijl af op de klant, zodat de klant de dienstverlening als prettig ervaart en als toegevoegde waarde ziet en een keuze kan maken.	
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Expertise delen	Kan de klantwens snel en precies inventariseren en maakt op basis van parate kennis een vertaling van de klantwens naar een verkoopgericht advies, zodat hij een kundig advies kan geven en de klant de dienstverlening als toegevoegde waarde ziet en toont hierbij voorbeeldgedrag naar verkopers in zijn team.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het CRM-systeem op effectieve, efficiënte en accurate wijze om informatie over het klant- en/of bedrijfsprofiel of reishistorie van de klant te vergaren, te toetsen en/of te actualiseren, zodat hij deze informatie kan gebruiken in het	

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.2 werkproces: Ontvangt klant en inventariseert de wensen			
		verkoopgesprek en zodat de informatie over de klant en of het bedrijf actueel blijft.	• V: mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: nauwkeurig werken • V: relaties bouwen en netwerken • V: sociale vaardigheden • V: verkopen en verkooptechnieken
Kwaliteit leveren	• Kwaliteitsniveaus halen	Gaat ervoor om in één keer een passend en compleet advies te kunnen geven aan de klant, zodat het klantcontact effectief gebruikt wordt en de klant de dienstverlening als toegevoegde waarde ervaart.	
Ondernemend en commercieel handelen	• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	Schat de commerciële potentie van de klant in en maakt een eerste vertaling naar een passend aanbod in een verkoopgericht advies, zodat hij in deze fase reeds commerciële kansen benut en klantenbinding realiseert.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Is oprecht geïnteresseerd in de klant en geeft de klant een persoonlijke herkenning en de benodigde aandacht en speelt in op de beleving van de klant, zodat hij zich geholpen voelt en tevreden is. Herkent tevens diverse type reiswensen, reisbeleving, klantvragen, doelgroepen en klanttypen, gebruikt dit om de klantbehoefte en prioriteiten te inventariseren en peilt of deze goed zijn begrepen en bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden van het assortiment, zodat hij op basis hiervan een passend aanbod kan selecteren en de klant zich goed geholpen voelt en tevreden is.	

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.3 werkproces: Doet een aanbod met prijsberekening			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen selecteert een passend en beschikbaar reisaanbod en gerelateerde services en producten en benut kansen voor cross- en upselling, conform de in het bedrijf geldende richtlijnen. Hij licht het aanbod toe aan de klant. Hij berekent de reissom (inclusief toeslagen) en legt dit aan de klant voor. Hij stuurt het verkoopgesprek commercieel aan op beschikbaarheid en prijs en probeert een verkooptransactie te realiseren. Indien niet direct aan de wensen van de klant kan worden voldaan biedt hij geschikte alternatieven aan. Als het verkoopgesprek nog niet kan worden afgesloten met een verkooptransactie voorziet hij de klant van extra informatie en maakt een commerciële vervolgafspraak.		
Gewenst resultaat	Er is een compleet en beschikbaar reisaanbod gedaan, dat past bij de behoefte en verwachtingen van de klant. Er is een prijsberekening gemaakt inclusief toeslagen en verzekering(en). Indien in eerste instantie niet aan de wensen en behoeften van de klant kan worden voldaan is een alternatief aangeboden. Er is een commerciële vervolgafspraak gemaakt, waardoor de klant terugkeert bij het bedrijf. Het aanbod draagt bij aan het commerciële resultaat van het verkooppunt. De Manager verkoop reizen benut commerciële kansen en realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Relaties bouwen en netwerken	• Relatienetwerk onderhouden en benutten	Investeert in klantenbinding door het maken van een commerciële vervolgafspraak, zodat de klant terugkeert bij het bedrijf.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden m.b.t. het verkopen van reizen en gerelateerde services en producten • K: bestemmingen • K: communicatiestijlen • K: Customer Relations Management (CRM) • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Stuurt het verkoopgesprek en oefent invloed uit op het verloop van het gesprek door proactief met voorstellen en ideeën te komen en schat het juiste moment in om de klant te vragen tot boeking over te gaan, zodat de klant overtuigd wordt om de reis en aanverwante services en producten te boeken.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Enthousiasme uitstralen	Straalt enthousiasme uit en stemt de communicatiestijl en de verkooptechniek af op de klant en doelgroep en licht het aanbod duidelijk toe, zodat de klant goed geïnformeerd is en de dienstverlening als toegevoegde waarde ziet.	
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Selecteert uit het totale aanbod een passend en beschikbaar aanbod, gebruikt hiertoe parate kennis over bestemmingen, gerelateerde services en producten en actuele ontwikkelingen en zoekt informatie op in beschikbare hulpmiddelen of systemen en berekent daarna de juiste reissom, inclusief toelagen en verzekeringen.	

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.3 werkproces: Doet een aanbod met prijsberekening			
Met druk en tegenslag omgaan	• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder druk van de te behalen performance-indicatoren en targets en in stroef verlopende verkoopgesprekken effectief presteren, zodat hij bijdraagt aan het commerciële resultaat van het verkooppunt.	• K: klant en/of bedrijfsprofiel • K: reisbeleving • K: reizen (algemeen) • K: services en producten • K: wet- en regelgeving m.b.t. het verkopen van verzekeringen • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: commerciële vaardigheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: onderhandelen • V: rekenen • V: relaties bouwen en netwerken • V: sociale vaardigheden • V: verkopen en verkooptechnieken
Ondernemend en commercieel handelen	• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	Ziet mogelijkheden om de klant te overtuigen tot een keuze of te komen tot bijverkoop of mogelijkheden voor cross- en upselling en speelt hier actief op in door verkoopvaardigheden en -technieken in te zetten, zodat hierdoor bijgedragen wordt aan het commerciële resultaat van het verkooppunt en hij klantenbinding realiseert.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Komt tegemoet aan de klantwens door een reisaanbod te selecteren dat daarbij aansluit of door alternatieven aan te bieden en maakt daarbij een juiste afweging tussen klantwensen en het commerciële resultaat van het verkooppunt.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Doet een compleet en passend aanbod, conform de bedrijfsspecifieke richtlijnen en brancherichtlijnen voor het verkopen van reizen en gerelateerde services en producten.	

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.4 werkproces: Legt reservering vast en rondt de verkoop af			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen verwerkt de reservering en de klantgegevens in het bedrijfsspecifieke systeem en in de reserveringsystemen van de betreffende leveranciers. Hij rondt het verkoopgesprek af met het opmaken van een bevestiging van de gemaakte afspraken. Hij maakt de factuur op conform de daarvoor geldende regels. Hij int de (aan)betaling en verwerkt deze in het bedrijfsspecifieke systeem. Hij attendeert de klant op specifieke boekingsgebonden voorwaarden en regels en geeft de klant de noodzakelijke bijbehorende specifieke informatie met betrekking tot bijvoorbeeld gezondheidsbepalingen en reisdocumenten.		
Gewenst resultaat	De reservering(en) is (zijn) vastgelegd in het boekingssysteem of centrale reserveringssysteem. Er is een factuur opgesteld en de gemaakte afspraken zijn bevestigd aan de klant, het bedrijf en de leverancier. De Manager verkoop reizen heeft voldaan aan zijn informatieplicht. De Manager verkoop reizen realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt en registreert, conform brancheregelgeving, nauwkeurig alle benodigde gegevens accuraat in het CRM-systeem en stelt de factuur en de bevestiging naar de klant, het bedrijf of de leverancier op, waarbij hij de correcte spelling en grammatica hanteert, zodat de gegevens volledig en correct in systemen of op facturen staan vermeld.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden, wet- en regelgeving m.b.t. reserveringen en opstellen van facturen • K: bestemmingen • K: communicatiestijlen • K: Customer Relations Management (CRM) • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: het opstellen van facturen • K: klant en/of bedrijfsprofiel • K: reisbeleving • K: reizen (algemeen) • K: services en producten
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Voorziet de klant van bijbehorende (specifieke) informatie over boekingsgebonden voorwaarden en regels voor de reisbestemming met betrekking tot bijvoorbeeld inentingen, benodigde visa en valuta, gebruikt hierbij parate kennis of zoekt informatie op in beschikbare hulpmiddelen of systemen, zodat hij aan de informatieplicht voldoet en toont hierbij voorbeeldgedrag naar verkopers in zijn team.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Gebruikt het CRM-systeem op effectieve, efficiënte en accurate wijze, zodat de reservering online of op een andere wijze vastgelegd kan worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Gaat ervoor de klant een tevreden gevoel te geven en controleert of er aan de verwachtingen en wensen van de klant wordt voldaan, zodat hij klantenbinding realiseert.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Legt de reservering vast in het systeem en stelt facturen op conform de voorgeschreven richtlijnen van het bedrijf of de leveranciers.	

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.4 werkproces: Legt reservering vast en rondt de verkoop af			
	• Werken conform voorgeschreven procedures		• V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal

Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
1.5 werkproces: Houdt het klant- en bedrijfsprofiel actueel			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen registreert tijdens het gehele verkoopproces de gegevens die nodig zijn voor het vastleggen van een optie, aanvraag, wachtlijst of boeking in het CRM-systeem. In het verlengde hiervan houdt hij alle afspraken en klantcontacten bij in het klant- en/of bedrijfsprofiel ten behoeve van aftersales en relatiebeheer.		
Gewenst resultaat	Alle gegevens zijn verwerkt in het CRM-systeem, zodat deze gegevens beschikbaar zijn in (vervolg) klantcontacten en tevens relatiebeheer en aftersales mogelijk wordt gemaakt.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt de klantgegevens nauwkeurig en volledig in het CRM-systeem, zodat het klant- en of bedrijfsprofiel geactualiseerd wordt en relatiebeheer en aftersales mogelijk wordt gemaakt.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden m.b.t. actueel houden van klant- en/of bedrijfsprofiel • K: wet- en regelgeving op het gebied van privacy en registratie van persoonsgegevens • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het CRM-systeem op effectieve, efficiënte en accurate wijze voor het vastleggen van gegevens van het klant- en/of bedrijfsprofiel of een te ondernemen commerciële vervolgactie.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Houdt bij het actueel houden van het klant- en bedrijfsprofiel de relevante bedrijfspecifieke richtlijnen, (branche)voorwaarden en/of wet- en regelgeving in acht.	

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af

Proces-competentie-matrix Manager verkoop reizen

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Plant administratieve werkzaamheden					x							x					x			x					
2.2	Bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact								x				x													
2.3	Verwerkt veranderingen in de boeking											x								x	x					
2.4	Bewaakt betalingen en betaalafspraken en neemt indien nodig actie								x				x								x					
2.5	Handelt facturen en reisbescheiden af					x					x	x						x		x						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Manager verkoop reizen

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af			
2.1 werkproces: Plant administratieve werkzaamheden			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen inventariseert de door hem uit te voeren administratieve werkzaamheden en gebruikt hierbij het CRM-systeem. Hij stelt prioriteiten aan deze werkzaamheden en plant deze werkzaamheden in. Hij stemt de planning zo nodig af met het management van het bedrijf of met andere collega's.		
Gewenst resultaat	Er is een planning voor de uit te voeren administratieve werkzaamheden. De werkzaamheden zijn afgestemd met de Manager verkoop reizen of collega's en er wordt rekening gehouden met klantbehoeften.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	Legt de planning voor aan het management van het bedrijf en/of aan andere collega's en stemt de werkzaamheden met hem/hen af.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden, m.b.t. afhandeling administratieve werkzaamheden • K: processen van administratieve afhandeling • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: mondelinge en/of schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels; • V: plannen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het CRM-systeem effectief om de administratieve werkzaamheden te kunnen plannen en de status van de administratieve afhandeling te volgen.	
Plannen en organiseren	• Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen • Tijd indelen	Inventariseert de uit te voeren administratieve werkzaamheden en formuleert haalbare doelen, stelt prioriteiten aan de werkzaamheden en maakt een haalbare tijdsplanning die afgestemd is op de klantbehoeften en andere werkzaamheden.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert bij de planning van administratieve werkzaamheden de brancherichtlijnen en bedrijfspecifieke richtlijnen.	

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af			
2.2 werkproces: Bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact en controleert de vervaldata van bijvoorbeeld opties, wachtlijsten, de voortgang van aanvragen en de tijdige ontvangst van reisbescheiden met behulp van het CRM-systeem en neemt proactief contact op met de klant en/of leveranciers om hen te informeren, (commerciële) vervolgafspraken te maken of knelpunten op te lossen.		
Gewenst resultaat	De status van de boeking en/of verkoopopties is gecontroleerd. De klant is tijdig herinnerd aan de status van de boeking en het klantcontact resulteert in een verkooptransactie of een commerciële vervolgafspraak. Er is proactief contact opgenomen met klant en/of leveranciers. De Manager verkoop reizen benut commerciële kansen en realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven	Neemt proactief contact op met de klant om de klant te herinneren aan de status van de boeking en zet verkoopvaardigheden en -technieken in, zodat het klantcontact resulteert in een verkooptransactie of een commerciële vervolgafspraak.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: commerciële vaardigheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: onderhandelen • V: sociale vaardigheden • V: verkopen en verkooptechnieken
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het CRM-systeem op effectieve, efficiënte en accurate wijze om de status van de boeking en/of het klantcontact te controleren, zodat bijvoorbeeld opties en wachtlijsten niet onnodig verlopen.	

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af			
2.3 werkproces: Verwerkt veranderingen in de boeking			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen verwerkt veranderingen in de boeking, bijvoorbeeld bijboekingen, wijzigingen en (deel)annuleringen. Hij past zo nodig alle onderdelen van de verkoop (bijv. de verzekering, de prijsberekening, de reisbescheiden of de betaalafspraak) zorgvuldig aan en verwerkt de mutaties in de reserveringssystemen van de leveranciers en het CRM-systeem van het bedrijf.		
Gewenst resultaat	Bijboekingen, wijzigingen, (deel)annuleringen of (deel)crediteringen zijn verwerkt. De prijsberekening en verzekering zijn aangepast. De wijzigingen in de boeking zijn in één keer goed verwerkt.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Schat de consequenties van wijzigingen en (deel)annuleringen snel en precies in, kent de van toepassing zijnde voorwaarden en verwerkt de wijzigingen in het reserveringssysteem van de leverancier en het CRM-systeem van het bedrijf.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden m.b.t. het verkopen van reizen en gerelateerde services en producten • K: reis- en boekingsvoorwaarden; • K: reissomberekeningen • K: voorwaarden, wet- en regelgeving m.b.t. annuleringen, crediteringen en wijzigingen • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: nauwkeurig werken • V: rekenen
Kwaliteit leveren	• Systematisch werken	Verwerkt de wijzigingen nauwkeurig in het reserveringssysteem van de leverancier en het CRM-systeem en is erop gericht alles in één keer goed te doen, zodat fouten en klachten voorkomen worden.	
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Verwerkt veranderingen in de boeking conform relevante voorwaarden, de bepalingen van de leverancier en bedrijfsspecifieke regels.	

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af			
2.4 werkproces: Bewaakt betalingen en betaalafspraken en neemt indien nodig actie			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen bewaakt actief betalingen en betaalafspraken van de door de klant verschuldigde reissom, conform de bedrijfspecifieke richtlijnen en procedures. Hij controleert boekingen en bijbehorende geldstromen met behulp van het CRM-systeem. Hij neemt contact op met de klant wanneer (dreigt dat) de reissom niet op tijd wordt betaald. Bij crediteringen zorgt hij voor de restitutie van (een gedeelte van) de door de klant gedane betaling. Hij verwerkt betalingen of restituties in het bedrijfsspecifieke systeem. Hij neemt actie om deze fouten te laten herstellen.		
Gewenst resultaat	Betalingen en restituties zijn verwerkt in het CRM-systeem. De klant is op de hoogte wanneer betaalafspraken niet zijn nagekomen. Bedrijfsspecifieke regels en richtlijnen worden toegepast.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven	Neemt contact op met de klant wanneer dreigt dat een betaalafspraak niet wordt nagekomen en stuurt er vervolgens bij de klant op aan dat de betaling alsnog zo spoedig mogelijk wordt gedaan.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: voorwaarden, wet- en regelgeving m.b.t. betalingen • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: commerciële vaardigheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: onderhandelen • V: sociale vaardigheden • V: verkopen en verkooptechnieken
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het CRM-systeem op effectieve, efficiënte en accurate wijze om de status van betalingen en betaalafspraken te controleren, zodat deze tijdig worden uitgevoerd.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt naar de status van de betaling en betaalafspraken en verwerkt betalingen of restituties, conform de bedrijfsspecifieke regels en richtlijnen.	

Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af			
2.5 werkproces: Handelt facturen en reisbescheiden af			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen controleert of de leveranciersfacturen en reisbescheiden inhoudelijk juist zijn. Bij onjuistheden of afwijkingen in bijvoorbeeld de boekingsgegevens, de reissom of de commissie, onderneemt hij actie om deze te (laten) corrigeren. Zo nodig communiceert hij hierover met de klant en/of leverancier(s). Vervolgens zorgt hij ervoor dat de klant de reisbescheiden tijdig en eventueel met toelichting ontvangt.		
Gewenst resultaat	Facturen van leveranciers zijn gecontroleerd, zo nodig gecorrigeerd en verwerkt in het systeem. Reisbescheiden zijn op tijd met een toelichting verzonden aan de klant. De Manager verkoop reizen of leverancier is indien nodig geïnformeerd en fouten en klachten worden voorkomen of zijn opgelost.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken	Neemt bij problemen contact op met de leveranciers en inventariseert mogelijke oplossingen, zodat fouten en klachten worden opgelost.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: afhandelingstermijnen • K: facturen en reisbescheiden • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: nauwkeurig werken • V: onderhandelen • V: plannen • V: schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal
Formuleren en rapporteren	• Communicatie op de ontvanger(s) richten	Stelt een toelichting op bij het versturen van de reisbescheiden, richt zich op de vraag en (informatie)behoefte van de klant en hanteert daarbij correcte spelling en grammatica.	
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Produceert (indien nodig) reisbescheiden en controleert reisbescheiden en facturen op onjuistheden en afwijkingen en verwerkt facturen van leveranciers in het CRM-systeem, zodat fouten en klachten voorkomen worden.	
Plannen en organiseren	• Voortgang bewaken	Bewaakt de deadline voor het produceren en versturen van reisbescheiden en houdt daarbij rekening met de vertrekdatum van de klant, zodat de klant de reisbescheiden tijdig ontvangt.	
Kwaliteit leveren	• Kwaliteitsniveaus halen	Controleert reisbescheiden nauwkeurig en is erop gericht alles in één keer goed te doen, zodat fouten en klachten voorkomen worden.	

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice

Proces-competentie-matrix Manager verkoop reizen

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis				x			x		x	x								x						x	
3.2	Behandelt klachten				x			x		x	x								x		x		x			
3.3	Beheert en ontwikkelt een (eigen) relatiebestand							x		x				x											x	
3.4	Inventariseert koop- en reisgedrag en rapporteert deze					x						x		x												

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Manager verkoop reizen

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.1 werkproces: Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen onderhoudt proactief contact met de klant, zowel mondeling als schriftelijk, over de voortgang van de boeking en/of het klantcontact en (consequenties van) eventuele wijzigingen en gebruikt elk klantcontact als commerciële kans voor cross- en upselling en om klantenbinding te realiseren. Indien gewenst heeft hij contact met de klant tijdens de reis, wanneer er problemen of klachten zijn. In het kader van aftersales en relatiebeheer doet hij navraag over de reisbeleving.		
Gewenst resultaat	De klant krijgt een op de persoon gerichte dienstverlening die is afgestemd op de behoeften van de klant. De klant is tevreden over de geleverde service. De Manager verkoop reizen signaleert en benut commerciële kansen en realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aandacht en begrip tonen	• Interesse tonen • Inleven in andermans gevoelens	Toont oprecht interesse in de klant en kan zich inleven in de klant of situatie, zodat de klant een dienstverlening ervaart die op de persoon gericht is en is afgestemd is op diens wensen.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: bestemmingen • K: communicatiestijlen • K: Customer Relations Management (CRM) • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: klant en/of bedrijfsprofiel • K: marketinginstrumenten • K: reizen (algemeen) • K: services en producten • V: commerciële vaardigheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal
Relaties bouwen en netwerken	• Relatienetwerk onderhouden en benutten • Goede relaties behouden bij moeilijkheden	Onderhoudt proactief contact met de klant en onderneemt (tijdig) acties om ergernis of frustraties bij relaties te verminderen en zoekt actief naar oplossingen voor problemen om de relaties tevreden te houden.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Onderhoudend communiceren	Stemt taal en benaderingswijze af op de klant en stelt zich in het contact met de klant innemend op, waarbij hij de klant de nodige aandacht geeft, weet vragen van klanten te beantwoorden en licht zaken begrijpelijk en correct toe, zodat de klant de tevreden is met de informatie/service die hij heeft gekregen.	
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten	Richt zich in correspondentie en (schriftelijke) communicatie naar klanten op de vraag en (informatie)behoefte van klanten en hanteert correcte spelling en grammatica.	
Ondernemend en commercieel handelen	• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	Speelt in op actuele behoeften van de klant en grijpt elk klantcontact aan als extra verkoopkans en zet verkoopvaardigheden en –technieken in om te komen tot cross- en upselling of om klantenbinding te realiseren.	

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.1 werkproces: Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Inventariseert actief de wensen van de klant, sluit daar in zijn dienstverlening op aan en bespreekt afwijkingen/wijzigingen met de klant en controleert de tevredenheid van de klant, zodat de klant tevreden is en/of blijft over de dienstverlening.	• V: onderhandelen • V: relaties bouwen en netwerken • V: sociale vaardigheden • V: verkopen en verkooptechnieken

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.2 werkproces: Behandelt klachten			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen vangt klachten op. Hij staat de klant te woord, toont begrip, legt de klachtenprocedure aan de klant uit en wijst de klant op rechten/regelgeving. Hij bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld of verwijst klanten, bij excessen, volgens bedrijfsrichtlijnen door naar de juiste persoon of instantie. Hij registreert de klacht in een (geautomatiseerd) systeem en koppelt de klacht aan het klant- en/of bedrijfsprofiel. Hij bevestigt gemaakte afspraken en legt deze vast in het systeem. Hij bewaakt de termijnen voor een tijdige afhandeling en geeft terugkoppeling aan de klant over de afhandeling.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn volgens de bedrijfsvoorschriften afgehandeld. Klanten zijn tijdig en volledig geïnformeerd over de afhandeling en gemaakte afspraken of zijn ondersteund bij de afhandeling van een klacht. De Manager verkoop reizen realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aandacht en begrip tonen	• Interesse tonen • Luisteren • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de klant te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt en gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de klant, zodat de klant zich serieus genomen voelt.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden, m.b.t. afhandeling administratieve werkzaamheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: onderhandelen • V: relaties bouwen en netwerken • V: sociale vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	• Goede relaties behouden bij moeilijkheden	Handelt tactvol en diplomatiek bij het afhandelen van klachten of aannemen van een ongegronde klacht en zoekt actief naar mogelijkheden om de tevredenheid van de klant te behouden.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	Licht de afhandelingsprocedure en termijnen toe, wijst de klant op rechten/regelgeving en verwijst de klant door naar de juiste instanties, door zaken begrijpelijk en correct toe te lichten en wekt vertrouwen bij de klant op door zich ter zake kundig te presenteren.	
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert klachten en gemaakte afspraken in het systeem door alle benodigde gegevens accuraat te registreren en deze aan een klant-/bedrijfsprofiel te koppelen en bevestigt na conctrole de gemaakte afspraken aan de klant, zodat de klant geïnformeerd wordt over de gemaakte afspraken.	
Met druk en tegenslag omgaan	• Gevoelens onder controle houden	Kan professioneel omgaan met emoties van de klant, voelt zich niet persoonlijk aangevallen bij het aannemen van de klacht en houdt gevoelens en emoties onder controle in moeilijke situaties, zodat hij effectief kan blijven presteren en in elke situatie passend gedrag vertoont.	

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.2 werkproces: Behandelt klachten			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Steekt veel energie in het vaststellen van de verwachtingen van de klant en kan, door middel van doorvragen op wat de klant zegt, inschatten of het een gegronde klacht is, is er op gericht zoveel mogelijk aan de verwachting van de klant te voldoen, bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en maakt hierbij een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt de klacht af overeenkomstig de richtlijnen van het bedrijf of de branche en biedt een passende oplossing aan die binnen zijn bevoegdheid ligt.	

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.3 werkproces: Beheert en ontwikkelt een (eigen) relatiebestand			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen beheert en ontwikkelt, afhankelijk van de bedrijfsspecifieke aanpak, actief een (eigen) klantenbestand. Hij analyseert het klantenbestand en signaleert potentiële klantvragen. Hij benadert potentiële of bestaande klanten proactief en informeert hen, op basis van het bedrijfs- of klantprofiel, over reismogelijkheden en reisgerelateerde services en producten van het bedrijf die aansluiten bij de wensen van de (potentiële) klant. Hij zet hierbij volgens bedrijfspecifieke visie, formule en richtlijnen, marketinginstrumenten in. Hij herkent verkoopkansen en stuurt (potentiële) klanten in hun keuze om een reis of gerelateerde services en producten te boeken.		
Gewenst resultaat	Het klantenbestand is geanalyseerd en potentiële klantvragen zijn herkend. Potentiële klanten zijn benaderd en gericht geïnformeerd over commerciële aantrekkelijke aanbiedingen die aansluiten bij het bedrijfs- of klantprofiel, zodat klantenbinding tot stand komt. De Manager verkoop reizen benut commerciële kansen en realiseert klantenbinding.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Relaties bouwen en netwerken	• Relaties opbouwen met mensen • Relatienetwerk onderhouden en benutten	Toont durf en lef in het proactief benaderen van (potentiële) klanten en informeert hen gericht over reizen of gerelateerde services en producten, waarbij hij marketinginstrumenten inzet, zodat hij investeert in het opbouwen van een goede relatie.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: bestemmingen • K: communicatiestijlen • K: Customer Relations Management (CRM) • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: klant en/of bedrijfsprofiel • K: marketinginstrumenten • K: reizen (algemeen) • K: services en producten • V: analyseren • V: commerciële vaardigheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Presenteert zich in het contact met de klant ter zake kundig, stemt communicatiestijl af op de klant en geeft gerichte en duidelijke informatie omtrent de commerciële en financiële aspecten van de relatie, waardoor de klant goed geïnformeerd wordt en tevreden is, zodat klantenbinding tot stand kan komen.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Verbanden leggen	Analyseert het klantenbestand en bedrijfs- of klantprofielen, creëert hieruit nieuwe potentiële klantvragen en selecteert hierop een passend en aantrekkelijk aanbod voor een reis en gerelateerde services en producten.	
Ondernemend en commercieel handelen	• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	Ziet kansen om relaties aan het verkooppunt te binden en zet marketinginstrumenten in om nieuwe reizen en gerelateerde services en producten aan te bieden, zodat klantenbinding tot stand komt.	

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.3 werkproces: Beheert en ontwikkelt een (eigen) relatiebestand			
			tweede moderne vreemde taal • V: onderhandelen • V: relaties bouwen en netwerken • V: sociale vaardigheden • V: verkopen en verkooptechnieken

Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
3.4 werkproces: Inventariseert koop- en reisgedrag en rapporteert deze			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen signaleert (veranderingen) in het koop- en reisgedrag van klanten tijdens zijn werkzaamheden of door het verwerken van enquêtes. Hij rapporteert zijn bevindingen aan collega's en/of het management van het bedrijf. Hij doet voorstellen voor aanpassingen in het productaanbod of dienstverlening van het bedrijf.		
Gewenst resultaat	Veranderingen in de wensen, behoeften en/of gedrag van klanten is gesignaleerd. Collega's of management zijn proactief geïnformeerd en voorstellen voor aanpassingen in het productaanbod of dienstverlening zijn geformuleerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Proactief informeren	Fungeert als schakel tussen markt en organisatie, door informatie over klantbehoeften te delen met collega's en/of het management van het bedrijf.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: bestemmingen • K: communicatiestijlen • K: Customer Relations Management (CRM) • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: klant en/of bedrijfsprofiel • K: marketinginstrumenten • K: reizen (algemeen) • K: services en producten • V: analyseren • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Doet op basis van zijn kennis over gewijzigde klantbehoeften en kennis over het productaanbod en dienstverlening van het bedrijf een voorstel tot aanpassing, zodat deze aan het management van het bedrijf kan worden gerapporteerd.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Signaleert (veranderingen in) de wensen, behoeften en/of het gedrag van klanten in het koop- en reisgedrag tijdens klantcontact of analyseert hiertoe enquêtes, maakt rationele inschattingen over gewijzigde klantbehoeften en doet voorstellen, zodat deze gerapporteerd kunnen worden aan collega's en/of het management van het bedrijf.	

Kerntaak 4 Geeft leiding aan een team van verkopers

Proces-competentie-matrix Manager verkoop reizen

Kerntaak 4 Geeft leiding aan een team van verkopers		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Plant en verdeelt de werkzaamheden		x															x			x					
4.2	Stuurt medewerkers aan op performance		x			x														x						x
4.3	Coacht medewerkers op de ontwikkeling van competenties		x	x	x				x					x												
4.4	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			x	x	x																				
4.5	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken	x	x	x					x		x			x							x					
4.6	Stuurt processen en procedures op de werkvloer		x																	x	x					
4.7	Informeert en voert overleg met medewerkers					x			x	x	x			x				x								

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Manager verkoop reizen

Kerntaak 4 Geeft leiding aan een team van verkopers			
4.1 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers, klantvragen, type klantcontact en drukte. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.		
Gewenst resultaat	Een operationele planning en een werkrooster waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Diversiteit benutten	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning kan worden opgesteld.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: CAO-bepalingen van de branche • K: capaciteitsberekeningen en prognoses • K: het maken van planningen en werkroosters • K: managementstijlen • K: wet- en regelgeving m.b.t veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden • V: (situationeel) leidinggeven en aansturen • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: plannen
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren	Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie planningen en werkroosters op, waarbij hij rekening houdt met kwaliteiten van medewerkers, klantvragen, type klantcontact en drukte.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Stelt planningen conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure op en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de reisbranche , de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.	

Kerntaak 4 Geeft leiding aan een team van verkopers			
4.2 werkproces: Stuurt medewerkers aan op performance			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen stuurt medewerkers aan op de (verbetering van de) performance en het behalen van de resultaten op de performance-indicatoren. Hij informeert en instrueert het team van verkopers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten op de performance indicatoren.		
Gewenst resultaat	De Manager verkoop reizen heeft de medewerkers instructies gegeven over de te verrichten taken, prioriteiten en de voortgang in de te behalen resultaten met hen besproken.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren	Geeft medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en zich blijven ontwikkelen en controleert of medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: commerciële, kwalitatieve en performance indicatoren • K: managementstijlen • V: (situationeel) leidinggeven en aansturen • V: financiële vaardigheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: sociale vaardigheden
Samenwerken en overleggen	• Proactief informeren	Zorgt er uit zichzelf voor dat medewerkers goed geïnformeerd zijn en maakt melding van de voortgang van het behalen van de perfomance-indicatoren.	
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt continue de voortgang van het behalen van de perfomance-indicatoren en koppelt de voortgang terug naar de medewerkers.	
Bedrijfsmatig handelen	• Financieel bewustzijn tonen	Maakt gebruik van managementinformatie om de voortgang te bewaken.	

Kerntaak 4 Geeft leiding aan een team van verkopers			
4.3 werkproces: Coacht medewerkers op de ontwikkeling van competenties			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen coacht medewerkers op de ontwikkeling van competenties en werkt (nieuwe) medewerkers in. Hij introduceert medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en coacht op het behalen van persoonlijke doelstellingen en ontwikkeling van competenties door samen met de medewerker een ontwikkelroute in kaart te brengen. Hij stemt de wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de medewerkers.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. Medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid en er is een ontwikkelroute opgesteld voor iedere medewerker.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Functioneren van mensen controleren	Geeft medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij geïntroduceerd en ingewerkt zijn en weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: commerciële, kwalitatieve en personele performance indicatoren • K: competenties • K: functieprofielen • K: inwerkprocedures • K: managementstijlen • K: ontwikkelroutes • V: (situationeel) leidinggeven en aansturen • V: coachen • V: het geven van feedback • V: het geven van instructies • V: het oplossen van problemen • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en
Begeleiden	• Coachen • Adviseren • Motiveren • Anderen ontwikkelen	Geeft medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	
Aandacht en begrip tonen	• Interesse tonen • Luisteren • Anderen steunen	Toont oprechte belangstelling, betrokkenheid en begrip, luistert aandachtig en actief naar medewerkers en neemt hier de tijd voor, stelt hen op hun gemak en ondersteunt hen waar nodig, zodat de medewerkers optimaal begeleid en/of aangestuurd zijn.	
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Leidt gesprekken met medewerkers in duidelijke banen, onderbouwt zijn ideeën standpunten en/of voorstellen met steekhoudende argumenten, concrete feiten en illustratieve voorbeelden en zorgt dat het gesprek leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken waar de medewerker mee instemt en	

Kerntaak 4 Geeft leiding aan een team van verkopers			
4.3 werkproces: Coacht medewerkers op de ontwikkeling van competenties			
	• Overeenstemming nastreven	legt dit samen met de medewerker vast in het Persoonlijk Ontwikkelplan.	tweede moderne vreemde taal • V: sociale vaardigheden
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	

Kerntaak 4 Geeft leiding aan een team van verkopers			
4.4 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen besteedt aandacht aan het creëren van een prettige, veilige en professionele werksfeer. Hij bevordert een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team kunnen verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
Gewenst resultaat	Er is een prettige, veilige en professionele werksfeer. Zaken die het functioneren binnen het team verstoren zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim gestuurd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Begeleiden	• Coachen • Motiveren	Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert hun best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: conflicthantering • K: managementstijlen • K: verzuimbegeleiding • V: (situationeel) leidinggeven en aansturen • V: coachen • V: het geven van feedback • V: het geven van instructies • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: organisatiesensitiviteit • V: sociale vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	• Interesse tonen • Luisteren • Anderen steunen	Toont oprechte belangstelling, betrokkenheid en begrip, luistert aandachtig en actief naar medewerkers en neemt hier de tijd voor, stelt hen op hun gemak en ondersteunt hen waar nodig, zodat een prettige, veilige en professionele werksfeer ontstaat.	
Samenwerken en overleggen	• Bevorderen van de teamgeest	Draagt constructief bij aan een goede sfeer, bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat er een prettige, veilige en professionele werksfeer ontstaat.	

Kerntaak 4 Geeft leiding aan een team van verkopers			
4.5 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers volgens de bedrijfsspecifieke beoordelingssystematiek. Hij signaleert ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan om het functioneren van de medewerkers te verbeteren. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken besluit hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij houdt personeelsdossiers bij en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht.		
Gewenst resultaat	Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een beslissing genomen ten aanzien van verandering in functie of beloning.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Beslissen en activiteiten initiëren	• Beslissingen nemen	Neemt, op basis van een beoordelingsgesprek, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden, wet- en regelgeving m.b.t. personeelsbeleid • K: CAO-bepalingen van de branche • K: commerciële, kwalitatieve en performance indicatoren • K: functionerings- en beoordelingsgesprekken • K: loonopbouw • V: (situationeel) leidinggeven en aansturen • V: beslissen • V: coachen • V: het geven van feedback • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge en schriftelijke
Aansturen	• Functioneren van mensen controleren • Richting geven	Bespreekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker, maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hen indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.	
Begeleiden	• Coachen • Motiveren • Anderen ontwikkelen	Geeft de medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, bespreekt ontwikkelingsmogelijkheden, biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker om zijn best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven • Overeenstemming nastreven	Leidt functionerings- en beoordelingsgesprekken in duidelijke banen, onderbouwt zijn ideeën, standpunten en/of voorstellen met steekhoudende argumenten, concrete feiten en illustratieve voorbeelden en zorgt dat het gesprek leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken waar de medewerker mee instemt en legt dit vast in het persoonlijk ontwikkelingsplan.	
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt en registreert gegevens over het functioneren van de medewerker nauwkeurig en volledig, zodat deze informatie in het personeelsdossier is vastgelegd.	

Kerntaak 4 Geeft leiding aan een team van verkopers			
4.5 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken	Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerker, toetst verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker en beoordeelt op basis van deze informatie of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning.	communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: sociale vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.	

Kerntaak 4 Geeft leiding aan een team van verkopers			
4.6 werkproces: Stuurt processen en procedures op de werkvloer			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen bewaakt, evalueert en stuurt de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de werkafspraken die gelden. Hij beoordeelt of de verkoop leidt tot het gewenste commerciële resultaat en of de werkzaamheden verlopen conform de planning. Daarnaast stuurt hij ook aan op het beheersen en reduceren van de kosten. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wet en regelgeving/branche richtlijnen. Indien hij verbeterpunten signaleert geeft hij terugkoppeling aan de ondersteunende afdelingen en het management.		
Gewenst resultaat	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Hij draagt oplossingen aan en voert verbeterpunten door.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden, draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat, controleert of medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden, wet- en regelgeving • K: de ARBO-wetgeving • K: kwaliteitsniveaus en -procedures • K: managementstijlen • V: (situationeel) leidinggeven en aansturen • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: sociale vaardigheden
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig en bedenkt haalbare voorstellen om de werkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren en is erop gericht alles in één keer goed op te lossen, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	Stimuleert anderen om bij het werk de geldende (kwaliteits)procedures, wet- en regelgeving / brancherichtlijnen te volgen, door zelf het goede voorbeeld te geven.	

Kerntaak 4 Geeft leiding aan een team van verkopers			
4.7 werkproces: Informeert en voert overleg met medewerkers			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Hij informeert medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid, veranderingen in het werk, de commerciële resultaten van zijn team, de actuele zaken en de knelpunten en kiest hiervoor het juiste middel. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn geïnformeerd over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren	Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken en stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerker goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden over de uitvoering van gemeenschappelijke taken.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: overlegvormen • K: rapportagevormen • K: vergadertechnieken • V: analyseren • V: interpersoonlijke sensitiviteit • V: mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: plannen • V: sociale vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven	Zorgt ervoor dat overleggen een duidelijk doel en verloop hebben, zet zaken op de agenda, leidt het overleg in duidelijke banen en zorgt dat het overleg leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij een geschikt communicatiemiddel kiest en zijn communicatie afstemt op de medewerkers en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn.	
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen op van werkoverleggen waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken	Analyseert zaken die het bedrijf aangaan, weet uit een veelheid van informatie de belangrijkste informatie te halen en bepaalt op basis daarvan over welke zaken de medewerkers en het management geïnformeerd dienen te worden om hun werk te kunnen uitvoeren.	
Plannen en organiseren	• Voortgang bewaken	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.	

Kerntaak 5 Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties

Proces-competentie-matrix Manager verkoop reizen

Kerntaak 5 Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
5.1	Stelt budgetten en begrotingen en een plan op	x				x					x	x						x							x	
5.2	Maakt een personeelsplan										x			x				x								
5.3	Werft en selecteert nieuwe medewerkers	x					x			x				x							x					
5.4	Verzorgt marketing en promotie	x	x								x				x										x	
5.5	Bewaakt budgetten		x								x			x							x					
5.6	Analyseert managementinformatie													x												x
5.7	Rapporteert aan het management					x					x															

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Manager verkoop reizen

Kerntaak 5 Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties			
5.1 werkproces: Stelt budgetten en begrotingen en een plan op			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen stelt budgetten en begrotingen op, op basis van een actieplan voor de activiteiten van het team. Hij stelt, aan de hand van de strategie en het beleid van de organisatie, prioriteiten in de te behalen doelstellingen en bepaalt waar de focus komt te liggen. Hij onderkent kansen en bedreigingen vanuit ontwikkelingen in de reisbranche en vertaalt dit naar activiteiten in het actieplan. Hij vertaalt de begroting en het budget naar het te behalen team- en individueel resultaat op periodiek niveau. Hij beschrijft in het actieplan de manier waarop de doelstellingen behaald moeten worden en besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het actieplan af met het management.		
Gewenst resultaat	Een actieplan waarin realistische en operationele doelstellingen, werkzaamheden en eisen waaraan werkzaamheden moeten voldoen, staan beschreven. Het actieplan is afgestemd op het organisatiebeleid en op ontwikkelingen in de reisbranche en in de samenleving. Het teamplan is afgestemd met het management en waar nodig bijgesteld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Beslissen en activiteiten initiëren	• Beslissingen nemen	Neemt binnen zijn eigen verantwoordelijkheden beslissingen over de te behalen doelstellingen van zijn team en de uit te voeren activiteiten, zodat deze in het actieplan kunnen worden opgenomen.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: actieplan • K: bedrijfsplan of ondernemingsplan • K: bedrijfsvoering • K: budgetten en begrotingen • K: de reisbranche • K: marketing • K: trends en ontwikkelingen in de reisbranche • V: mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: plannen
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken	Legt het actieplan, inclusief de juiste onderbouwing en motivering, voor aan het management en stemt af over de te behalen doelen van het team en eventuele aanpassingen in de budgetten en begrotingen, zodat het afdelingsplan kan worden vastgesteld.	
Formuleren en rapporteren	• Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd actieplan, waarin de te behalen doelstellingen SMART geformuleerd zijn en hanteert daarbij correcte spelling en grammatica.	
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Kan doelstellingen vanuit de strategie en beleid van de organisatie vertalen naar de resultaten van het team en gebruikt kennis en rekenvaardigheden bij het opstellen van budgetten en begrotingen.	
Plannen en organiseren	• Doelen en prioriteiten stellen • Mensen en middelen organiseren	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stelt vast welke middelen en hoeveel medewerkers nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en de	

Kerntaak 5 Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties			
5.1 werkproces: Stelt budgetten en begrotingen en een plan op			
		doestellingen te behalen, zodat een realistisch actieplan wordt opgesteld.	
Ondernemend en commercieel handelen	• De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	Volgt de trends en ontwikkelingen in de reisbranche en in de samenleving, onderkent op basis hiervan kansen en bedreigingen voor de afdeling, vertaalt kansen in concrete activiteiten, anticipeert op mogelijke bedreigingen en verwerkt dit in het actieplan.	

Kerntaak 5 Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties			
5.2 werkproces: Maakt een personeelsplan			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen maakt op basis van het actieplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten van het team en past hierbij het bedrijfsspecifieke beleid toe. Hij beschrijft dit alles in een personeelsplan en/of formatieplan en neemt daarbij ook de ontwikkelingsbehoefte op. Op basis van het formatieplan beschrijft hij in een instroomplan de behoefte aan en het moment van instroom van personeel.		
Gewenst resultaat	Een personeelsplanning waarin de benodigde inzet van personeel op korte en lange termijn voor bepaalde activiteiten (kwalitatief en kwantitatief) staat beschreven.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: CAO-bepalingen van de branche • K: personeelsbeleid • V: schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Schat op basis van het afdelingsplan de benodigde inzet van personeel (kwalitatief en kwantitatief) in die nodig is om de operationele doelen te realiseren.	
Plannen en organiseren	• Mensen en middelen organiseren	Bepaalt aan de hand van het actieplan de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn, houdt hierbij rekening met de aanwezige capaciteit en stelt op basis hiervan een personeelsplanning op.	

Kerntaak 5 Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties			
5.3 werkproces: Werft en selecteert nieuwe medewerkers			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen draagt bij aan werving en selectie van nieuwe medewerkers, rekening houdend met de procedures en richtlijnen van de organisatie. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen.		
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Beslissen en activiteiten initiëren	• Beslissingen nemen	Selecteert binnen de gestelde kaders nieuw personeel en doet een voorstel aan het management over eventuele aanstelling.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden, wet- en regelgeving, m.b.t. werving, selectie en aanname van personeel • K: beleid m.b.t. werving en selectie • K: CAO-bepalingen van de branche • K: loonopbouw • K: personeelsmanagement • K: personeelsplan en/of formatieplan • K: wervings- en selectiemethodieken • V: beslissen • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: wet- en regelgeving op het gebied van privacy
Ethisch en integer handelen	• Ethisch handelen • Integer handelen	Handelt bij de selectie van nieuw personeel ethisch en integer, door kandidaten gelijke kansen te bieden en onbevooroordeeld te handelen.	
Presenteren	• Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiceert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het bedrijf en de functie.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het bedrijf gebruikelijke procedure in acht.	

Kerntaak 5 Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties			
5.4 werkproces: Verzorgt marketing en promotie			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen houdt zich constant op de hoogte van trends en ontwikkelingen in de reisbranche. Hij speelt op ondernemende wijze in op klantwensen en het reispatroon van klanten en schrijft op basis van het centrale beleid en de bedrijfsformule een marketing- en promotieplan voor de lokale markt en/of doelgroepen van het verkooppunt. Hij beschrijft promotieactiviteiten die de verkoop van het verkooppunt op de lokale markt kunnen vergroten. Hij zet, afgestemd op de doelgroep van het verkooppunt, proactief marketingacties in om de klant naar zich toe te trekken. Hij besteedt de uitvoering en organisatie hiervan eventueel uit aan externen.		
Gewenst resultaat	Een marketing- en promotieplan waarin marketing- en promotieactiviteiten staan beschreven. De plannen zijn afgestemd op het organisatiebeleid en op de bedrijfsformule. Marketing- en promotieactiviteiten zijn uitgevoerd of gedelegeerd aan externen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Beslissen en activiteiten initiëren	• Beslissingen nemen • Acties en activiteiten initiëren	Neemt beslissingen over uit te voeren commerciële uitingen (instore en outstore) om de verkoop van het verkooppunt op de lokale markt te vergroten en stuurt actief aan, zodat marketing- en promotieactiviteiten worden uitgevoerd en de verkoop kan worden gestimuleerd.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector • K: bestemmingen • K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbeleving • K: het opstellen van rapportages • K: marketing en promotie • K: marktonderzoek • K: reizen (algemeen) • K: services en producten • V: (situationeel) leidinggeven en aansturen • V: beslissen • V: delegeren • V: het geven van instructies • V: mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en
Aansturen	• Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven	Delegeert indien nodig de uitvoering van marketing- en promotieactiviteiten aan externen en geeft daarbij op basis van het marketing- en promotieplan instructies en aanwijzingen aan externen.	
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd marketing en promotieplan van het verkooppunt, dat is afgestemd op het organisatiebeleid en de bedrijfsformule en waarin de uit te voeren marketing- en promotieactiviteiten staan beschreven.	
Onderzoeken	• Informatie achterhalen • Vanuit meerdere invalshoeken kijken	Verzamelt informatie over actuele nationale en internationale trends- en ontwikkelingen op de reismarkt en ontwikkelingen in de branche en signaleert veranderingen in reis- en koopgedrag van klanten, zodat hij deze informatie kan gebruiken bij het opstellen van een marketing- en promotieplan.	
Ondernemend en commercieel handelen	• De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	Signaleert op basis van een marktomgevingsanalyse kansen en bedreigingen voor het bedrijf op de lokale/regionale markt en speelt hierop in door concrete acties voor de marketing en promotie op te zetten.	

Kerntaak 5 Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties			
5.4 werkproces: Verzorgt marketing en promotie			
			tweede moderne vreemde taal

Kerntaak 5 Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties			
5.5 werkproces: Bewaakt budgetten			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten en stuurt aan op het beheersen en reduceren van kosten. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen om kosten te besparen. Hij onderneemt een passende actie bij zowel positieve als negatieve afwijkingen van de budgetten en begrotingen. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.		
Gewenst resultaat	Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er zijn maatregelen genomen ter beperking van de kosten. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Taken delegeren • Functioneren van mensen controleren	Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden. Tevens delegeert hij indien nodig de financiële administratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: budgettering • K: financiële administratie • K: richtlijnen, wet- en regelgeving m.b.t. financiële administratie • V: (situationeel) leidinggeven en aansturen • V: mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal • V: rekenen
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Zorgt voor een volledige en nauwkeurige financiële administratie en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.	
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en bedenkt haalbare maatregelen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.	

Kerntaak 5 Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties			
5.6 werkproces: Analyseert managementinformatie			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen ontvangt managementinformatie over de resultaten en de voortgang van het behalen van Performance Indicatoren of voert analyses uit om deze managementinformatie zelf op te kunnen stellen. Hij stelt daartoe vergelijkingen op van voorgaande periodes, andere verkooppunten en het team, de regio, etc. Hij analyseert deze informatie en trekt conclusies omtrent de voortgang van het behalen van performance indicatoren en signaleert trends.		
Gewenst resultaat	Managementinformatie is geanalyseerd of opgesteld. Conclusies omtrent de voortgang van het behalen van Performance Indicatoren zijn geformuleerd en trends zijn gesignaleerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Analyseert de beschikbare (financiële) gegevens en Performance Indicatoren van de afdeling en stelt vergelijkingen op, zodat hij op basis hiervan conclusies over de voortgang kan trekken of trends herkent en deze in rapportages kan verwerken.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: commerciële, kwalitatieve en personele performance indicatoren • K: het opstellen van rapportages • V: rekenen
Bedrijfsmatig handelen	• Financieel bewustzijn tonen	Maakt gebruik van informatie over Performance Indicatoren en de omzet om de prestaties van de afdeling te volgen.	

Kerntaak 5 Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties			
5.7 werkproces: Rapporteert aan het management			
Omschrijving	De Manager verkoop reizen stelt rapportages op, geeft een terugkoppeling en legt verantwoording af aan het management over de behaalde resultaten, de te ondernemen acties en mogelijke bijsturing. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen en bespreekt verbeterpunten of problemen.		
Gewenst resultaat	Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De prestaties van de afdeling zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld naar het management. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Proactief informeren	Bespreekt de financiële situatie en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen, zodat het management keuzes kan maken en besluiten kan nemen.	• *K: = kennis van/*V: = vaardig in • K: het opstellen van rapportages • V: mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen	Stelt nauwkeurige en volledige rapportages op basis van informatie over de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen op en analyses m.b.t. managementinformatie en zorgt voor een logische opbouw van de rapportage, zodat informatie wordt vastgelegd en het management via de rapportage geïnformeerd kan worden.	

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door team Arbeidsmarkt en Beroepsontwikkeling van Kenniscentrum Kenwerk, in samenwerking met vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven en het beroepsonderwijs.

De leden van de paritaire commissie Toerisme, Recreatie, Reizen (pc TRR) van Kenniscentrum Kenwerk zijn bij het ontwikkelproces van het kwalificatiedossier betrokken. Daarnaast zijn ook door hen aangewezen werkgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zowel de pc TRR als de werkgroepleden hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De pc TRR van Kenwerk bestaat uit de volgende leden:

Afvaardiging van	**Rol**
ANWB	adviserend
ANVR	adviserend
Recron	adviserend
FNV Horecabond	adviserend
MBO Raad	adviserend
Paepon	adviserend
Vmbo	toehoorder
Hbo	toehoorder
KHN	toehoorder
SFR	toehoorder

2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Reizen is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

· Verkoper Reizen (september 2007)

· Manager Verkoop Reizen (september 2007).

Om de verwantschap tussen de beroepscompetentieprofielen te bepalen zijn de kerntaken met elkaar vergeleken. De kerntaken vertonen een dusdanige overlap dat besloten is de betreffende beroepscompetentieprofielen als uitgangspunt te hanteren voor het kwalificatiedossier Reizen. Er is geen verwantschap geconstateerd met andere kwalificatiedossiers.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Bij het opstellen van de kerntaken, werkprocessen en competenties zijn alle onderdelen van de onderliggende beroepscompetentieprofielen als uitgangspunt genomen. Er heeft een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

De onderdelen van de beroepscompetentieprofielen zijn beoordeeld op relevantie en geldigheid voor de beginnende beroepsbeoefenaar. Verschillen tussen een vakvolwassen en een beginnende beroepsbeoefenaar hebben in de eerste plaats betrekking op de mate van ervaring. Veel handelingen en resultaten komen wel overeen, maar door ervaring zal een vakvolwassene deze handelingen effectiever en efficiënter uitvoeren. Dit komt tot uitdrukking in de prestatie-indicatoren in deel C.

In het beroepscompetentieprofiel Verkoper reizen zijn de volgende kerntaken opgenomen:

1. Verkopen van reizen en gerelateerde services en producten

De Verkoper Reizen verkoopt reizen en gerelateerde services en producten en pakt elk klantcontact als verkoopkans op.

2. Afhandelen van verkooptransacties inclusief administratieve en financiële handelingen

Alle transacties die met de verkoop van de reis te maken hebben worden proactief opgevolgd, bewaakt en gerealiseerd. Dit geldt vanaf het moment van het eerste klantcontact tot en met de thuiskomst van de klant na de reis.

3. Zorgen voor relatiebeheer en klantenbinding

De Verkoper Reizen weet de koppeling te maken vanuit relatiebeheer en marketing voornu en op lange termijn met als resultaat klantenbinding. Dit door in te spelen op de bedrijfs- en klantprofielen en zo de klantwens boven verwachting op maat in te kunnen vullen.

4. Zorgen voor klantenservice

De Verkoper Reizen weet klachten te voorkomen of direct goed op te lossen. Dit is in het hele klantproces verweven. De klant ervaart kwaliteit en extra service.

Er is gekozen om deze 4 kerntaken in het kwalificatiedossier te verwerken in 3 kerntaken, waarbij de 3e en de 4e kerntaak in één kerntaak zijn opgenomen. Omdat de derde kerntaak als rode draad door alle werkzaamheden loopt is deze in de toelichting in de eerste drie kerntaken in het dossier benoemd.

In het beroepscompetentieprofiel zijn de volgende kerntaken opgenomen voor de Manager verkoop reizen:

1. Operationeel leidinggeven

De Manager Verkoop Reizen geeft resultaat- en kwaliteitsgericht en op creatieve wijze leiding op de werkvloer teneinde de commerciële, kwalitatieve en personele doelstellingen te realiseren.

2. Personeelsplanning en - ontwikkeling

De Manager Verkoop Reizen voert het vastgestelde personeelsbeleid uit, stuurt op het behalen van de resultaten op de Performance Indicatoren en coacht/begeleidt medewerkers in de persoonlijke ontwikkeling en zorgt voor personeelsplanning op korte en lange termijn.

3. Opstellen van budgetten en begrotingen (i.s.m. leiding organisatie)

De Manager Verkoop Reizen is in samenwerking met de leiding van de organisatie verantwoordelijk voor het opstellen, bewaken en/of realiseren van budgetten en begrotingen en het realiseren van de gestelde doelen.

In het kwalificatiedossier is ervoor gekozen om de drie kerntaken te verdelen over twee kerntaken, waarbij in de ene kerntaak de nadruk op het aansturen van het team ligt en in de andere kerntaak op het beleidsmatige aspect en het opstellen van budgetten en begrotingen.

Hierbij is gebruik gemaakt van het referentiedocument Leidinggeven. Er is echter geprobeerd om deze voor de herkenbaarheid toe te schrijven naar de branche.

De Manager Verkoop Reizen besteedt het merendeel van de werktijd aan het uitvoeren van de taken van de Verkoper reizen. Er is daarom gekozen om de kerntaken van de Verkoper reizen ook toe te wijzen aan de Manager Verkoop Reizen.

De opgestelde kerntaken, werkprocessen en prestatie-indicatoren zijn beoordeeld door eenwerkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers vanuit onderwijs en bedrijfsleven.

Generieke niveaus Nederlands en rekenen

In deel B van dit kwalificatiedossier zijn generieke niveaus voor Nederlands en rekenen opgenomen, geformuleerd volgens de richtlijnen van de commissie Meijerink. Voor Nederlands en rekenen zijn de beroepsgerichte tabellen verplaatst naar deel D. De tabel(len) voor moderne vreemde talen blijven gehandhaafd in deel B.

Hieronder zijn de beroepsgerichte tabellen voor Nederlands opgenomen, volgens CEF.

Verkoper reizen

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	X	X	X	X	X

B1	X	X	X	X	X
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

Manager verkoop reizen

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	X	X	X	X	X
B1	X	X	X	X	X
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

In de opleiding moet het hoogst geformuleerde niveau worden behaald.

Beroepsgerichte taalniveaus

De taalniveaus zijn op een aantal punten aangepast. De pc TRR heeft ervoor gekozen voor schooljaar 2010-2011 een taaldeskundige naar de beroepsvereisten voor taal te laten kijken.

De volgende keuzes zijn gemaakt:

- Het niveau van Nederlands voor de Verkoper reizen was voor alle rubrieken op B2 geformuleerd. Dit is ongewijzigd. Voor Engels is het niveau van de rubrieken gesprekken voeren en spreken aangepast naar B1. Het niveau van de tweede moderne vreemde taal is ongewijzigd gebleven.
- Het niveau van Nederlands voor de Manager verkoop reizen zijn de rubrieken luisteren en lezen aangepast naar B2. Voor Engels is het niveau van de rubrieken spreken en schrijven aangepast naar B1. Voor de tweede moderne vreemde taal is het niveau voor de rubriek schrijven aangepast naar A2.

Servicedocument taal- en rekenniveaus

In mei 2010 stelt Kenwerk servicedocumenten beschikbaar voor de taal- en rekenniveaus die in dit kwalificatiedossier zijn opgenomen. In deze documenten zijn uitwerkingen van de niveaus en voorbeelden opgenomen, die de implementatie in de onderwijspraktijk moeten ondersteunen.

2.4 Discussiepunten

Kerntaak Leidinggeven

Na bespreking van de kerntaak leidinggeven in de pc-vergadering is besloten de beschrijving van de werkprocessen vooralsnog niet af te zwakken en onveranderd te laten. In plaats daarvan is besloten aan het onderwijs, leerbedrijven en adviseurs van Kenwerk voorbeelden mee te geven van creatieve oplossingen waarmee bpv in de reële beroepspraktijk op niveau 4 toch mogelijk wordt. Dit is een oplossing voor de korte termijn. Voor de lange termijn heeft de pc besloten om niveau 4 in een breed perspectief te bekijken en daarbij ook de aansluiting met het hbo mee te nemen. Dit zal in 2010 op de pc-agenda komen.

Rekenen

De pc TTR heeft ervoor gekozen de beroepsgerichte niveaus voor Rekenen niet op te nemen in deel D. Enerzijds omdat de leden van de pc TRR niet voldoende tijd hebben gehad om hun achterban te raadplegen. Anderzijds is aangeven dat in de niveaus die vorig jaar in werkgroepen waren opgesteld inconsistentie is geconstateerd tussen dossiers.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

In dit kwalificatiedossier is een aantal zaken aangepast.

Taal- en rekenniveaus

(zie beroepsgerichte taalniveaus)

Brondocumenten

· De raamwerken van Meijerink voor Nederlands en rekenen zijn verwerkt in het dossier.

Algemene aanpassingen

· Paragraaf B2.5 Trends en innovaties is geactualiseerd.

· Het onderdeel kennis en vaardigheden in deel C is anders geformuleerd. Deze onderdelen worden nu omschreven in de vorm van
*K= kennis van/*V= vaardig in.

· Deel D is geactualiseerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Eenduidigheid kwaliteitsverbetering	Aanpassing dossier op basis van ervaringen van gebruikers Onderzoek naar klanttevredenheid	Kenwerk in samenwerking met MBO2010, andere kenniscentra en de paritaire commissie	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Veranderingen in de beroepsuitoefening	Geactualiseerde of nieuwe beroepscompetentieprofielen verwerken in het dossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Vanaf 2010 elke vier jaar, tenzij daar eerder aanleiding toe is
Trends en innovaties	Onderzoek naar trends en innovaties	Kenwerk	Jaarlijks
Algemene brondocumenten	Geactualiseerde of nieuwe brondocumenten verwerken in het dossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Zodra brondocumenten beschikbaar zijn
Taal- en rekenniveaus	Niveaus voor taal en rekenen worden geëvalueerd	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	2011-2012
Competentiereductie	Het aantal competenties wordt kritisch bekeken en waar mogelijk gereduceerd. De prestatie-indicatoren worden waar mogelijk scherper geformuleerd.	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	2011-2012
Kerntaak leidinggeven	De kerntaak leidinggeven wordt in breder perspectief bekeken. Hier wordt ook de aansluiting gezocht bij het Hbo.	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	2011-2012

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers vindt plaats op basis van de kwaliteitscyclus kwalificatiedossiers.