

4.1 Verkoper reizen

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>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.</p>
Typerende beroepshouding	<p>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.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De rollen van de Verkoper reizen zijn ondernemend, informierend, 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</p>

	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	<p>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).</p>																																										
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																										
Branche vereisten	Nee																																										
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>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.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Engels</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreeken</td><td>Schrijven</td></tr><tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table>		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	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

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 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					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	<p>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.</p> <p>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.</p>		
Gewenst resultaat	<p>Vorbereidingen 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.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> *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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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			
			<ul style="list-style-type: none">• K: verkoopondersteunende systemen / CRM-systeem• V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen• V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal

			<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> *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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>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.</p> <p>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.</p>	

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 vervolgspraak.		
Gewenst resultaat	<p>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).</p> <p>Indien in eerste instantie niet aan de wensen en behoeften van de klant kan worden voldaan is een alternatief aangeboden.</p> <p>Er is een commerciële vervolgspraak 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.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Investeert in klantenbinding door het maken van een commerciële vervolgspraak, zodat de klant terugkeert bij het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> • *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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • K: reisbeleving • K: reizen (algemeen) • K: services en producten • K: wet- en regelgeving m.b.t. het verkopen van verzekeringen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen • V: commerciële vaardigheden • V: interpersoonlijke sensitiviteit
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • V: onderhandelen • V: rekenen • V: relaties bouwen en netwerken • V: sociale vaardigheden • V: verkopen en verkooptechnieken

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	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> *K: = kennis van/*V: = vaardig in K: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissector K: bedrijfsspecifieke 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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**

	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures		<ul style="list-style-type: none">V: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemenV: 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	<ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">*K: = kennis van/*V: = vaardig inK: bedrijfspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden m.b.t. actueel houden van klant- en/of bedrijfsprofielK: wet- en regelgeving op het gebied van privacy en registratie van persoonsgegevensV: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemenV: schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken 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
		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
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	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Legt de planning voor aan de Manager verkoop reizen of aan andere collega's en stemt de werkzaamheden met hem/hen af.	<ul style="list-style-type: none"> *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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 Verkooper reizen bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact en controleert de vervaldatum 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 vervolgafpraak. Er is proactief contact opgenomen met klant en/of leveranciers. De Verkooper reizen benut commerciële kansen en realiseert klantenbinding.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">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 vervolgafpraak.	<ul style="list-style-type: none">*K: = kennis van/*V: = vaardig inV: het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemenV: commerciële vaardighedenV: interpersoonlijke sensitiviteitV: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taalV: onderhandelenV: sociale vaardighedenV: verkopen en verkooptechnieken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">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 betaalafpraak) 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	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> *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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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			
			<p>Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal</p> <ul style="list-style-type: none">• V: nauwkeurig werken• V: rekenen

			<p>Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Meldt bij de Manager verkoop reizen wanneer een betaalafpraak niet wordt nagekomen, zodat hij hiervan op de hoogte is en goed geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> *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	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven 	Neemt contact op met de klant wanneer dreigt dat een betaalafpraak 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> *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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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
		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
Werkprocessen																					
3.1	Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis				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 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • *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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • *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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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 Verkoopreizen 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 reis mogelijkheden 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 verkoopreizen en volgens bedrijfsspecifieke 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 Verkoopreizen benut commerciële kansen en realiseert klantenbinding.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> *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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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			
			<p>tweede moderne vreemde taal</p> <ul style="list-style-type: none">• V: onderhandelen• V: relaties bouwen en netwerken• V: sociale vaardigheden• V: verkopen en verkooptechnieken

			<p>tweede moderne vreemde taal</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Fungeert als schakel tussen markt en organisatie, door informatie over klantbehoeften te delen met collega's of de Manager verkoop reizen.	<ul style="list-style-type: none">*K: = kennis van/*V: = vaardig inK: (actuele) trends en marktontwikkelingen in de reissectorK: bestemmingenK: communicatiestijlenK: Customer Relations Management (CRM)
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">K: doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen en reisbelevingK: klant en/of bedrijfsprofielK: marketinginstrumentenK: reizen (algemeen)K: services en productenV: analyserenV: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en tweede moderne vreemde taal
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensConclusies 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.	