



Beroepscompetentieprofiel

Commercieel medewerker travel – versie 2.0

Juli 2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Colofon	4
Verantwoording	4
Bronnen	4
1 Algemene informatie over het beroep.....	5
1.1 Mogelijke functiebenamingen.....	5
1.2 Beschrijving van het beroep.....	5
1.3 Loopbaanperspectief.....	8
1.4 Trends en innovaties.....	9
2 Kerntaken en werkprocessen	12
2.1 Beschrijving van de kerntaken en werkprocessen.....	13
2.1.1 Kerntaak 1 Voert acquisitie en relatiebeheer uit.....	13
2.1.2 Kerntaak 2 Adviseert en verkoopt reis- en reisgerelateerde producten.....	16
2.1.3 Kerntaak 3 Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit	20
2.1.4 Kerntaak 4 Geeft leiding aan personeel	23
2.1.5 Kerntaak 5: Voert beheerstaken uit.....	27

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch onwenselijk vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

Inleiding

De reisbranche onderscheidt zich steeds meer naar de markt én de arbeidsmarkt door haar excellente commerciële dienstverlening. Deze ontwikkeling heeft gevolgen voor de competenties, houdings- en gedragskenmerken van de medewerkers in de branche. Van medewerkers wordt onder meer inlevingsvermogen, vertrouwen, ondernemerschap, creativiteit en respect gevraagd. Daarnaast blijft ook vakkennis belangrijk voor het uitvoeren van de functie. Het onderwijs moet studenten opleiden tot echte excellente commerciële medewerkers voor de reisbranche. Dit doen zij door onderwijs aan te bieden met excellente commerciële dienstverlening als uitgangspunt. Het is van belang dat de specifieke combinatie van commerciële en dienstverlenende competenties die het organiseren van reizen vraagt, centraal staan.

Om de kenmerken, houding en werkzaamheden van deze Commerciële medewerkers travel in het onderwijs te verankeren, is dit beroepscompetentieprofiel (bcp) ontwikkeld. Het ligt aan de basis van de inhoud van opleidingen.

Dit bcp is in 2011 tot stand gekomen op basis van het arbeidsmarktrapport van Kenwerk en diverse expertmeetings met professionals uit de branche (Reiswerk, 2011). Het bcp is in 2018 geactualiseerd op basis van nieuwe bronnen en diverse consultatierondes met bedrijven uit de branche (zie Verantwoording).

Colofon

Ontwikkeld door:	CINOP in samenwerking met Stichting Reiswerk.
In opdracht van:	Bestuur van Stichting Reiswerk
Verantwoording:	Vastgesteld door: Bestuur van Stichting Reiswerk Op: 1 augustus 2018 Te: Baarn

Verantwoording

Dit beroepscompetentieprofiel (bcp) is tot stand gekomen door het bcp van de Excellente commerciële dienstverlener uit 2011 te actualiseren. Hiertoe is ten eerste deskresearch uitgevoerd. Op basis hiervan zijn relevante ontwikkelingen in de reisbranche geïnventariseerd. Vervolgens is in samenspraak met 13 vertegenwoordigende bedrijven uit de drie marktsegmenten van de reisbranche (zie paragraaf 1.2 beschrijving Werkomgeving) gekeken of deze ontwikkelingen compleet zijn en wat de impact is op het werk van de Commerciële medewerker travel. Hiertoe zijn in het voorjaar van 2018 drie groepssessies gehouden met deze bedrijven. De sessies waren achtereenvolgens gericht op ontwikkelingen in de reisbranche; kerntaken en werkprocessen; en kennis, vaardigheden, houdingsaspecten en competenties. Na elke groepssessie zijn wijzigingen aangebracht in het bcp, die daarna zijn afgestemd met een kleine vertegenwoordiging van experts. Ten slotte is ook nog gebruik gemaakt van informatie uit verschillende presentaties verzorgd door vertegenwoordigers van ANVR en Reiswerk.

Bronnen

Documenten

ANVR 1. *Travel experience tomorrow.*

ANVR (2017). *Workshops wet op de reisovereenkomst.* Opgehaald uit:

<https://www.anvr.nl/DownloadItem/Workshop%20ANVR%20Nieuwe%20Wet%20op%20de%20Reisovereenkomst.pdf>

Capgemini (2015). *Travel tomorrow. Beeld je de toekomst van reizen in.*

Reiswerk (2009). *Witboek. Op weg naar excellente commerciële dienstverlening in de reisbranche,* Baarn.

Reiswerk (2011). *Beroepscompetentieprofiel. Excellente commerciële dienstverlener.*

Reiswerk 1. *Future proof travel employees.*

Reiswerk 2. *Handboek functiewaardering. Cao-reisbranche.* Baarn.

Websites

<https://www.anvr.nl/archief/overzicht.aspx?tag=Wet-op-de-Reisovereenkomst>

<https://arbeidsmarktcijfers.reiswerk.nl/dashboard>

<https://www.ing.nl/zakelijk/kennis-over-de-economie/uw-sector/sectoren-algemeen/reisbranche.html>

1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

1.1 Mogelijke functiebenamingen

In de verschillende marktsegmenten van de reisbranche kunnen voor de Commercieel medewerker travel diverse functiebenamingen voorkomen. In dit bcp wordt gesproken over Commercieel medewerker travel. Andere functiebenamingen zijn onder meer:

- Commercieel medewerker toerisme
- Commercieel medewerker reizen
- Commercieel verkoopmedewerker
- Commercieel adviseur toerisme
- Medewerker customer care/ klantenservice
- Medewerker Ticketing
- Medewerker IATA
- Medewerker Yield
- Medewerker web care
- Medewerker traffic
- Specialist luchtvaart
- Assistent product-management
- Medewerker e-commerce
- Marketing en communicatiemedewerker
- Medewerker luchthavenbalie
- Medewerker product
- (Business) Travelconsultant
- Reisspecialist
- Reisadviseur
- Reserveringsmedewerker
- Vakantieverkoper
- Verkoper (zaken)reizen
- Verkoper groepsreizen
- Verkoper winkel (retail)
- Reisverkoper (B2B-touroperating)
- Reisverkoper (B2C-touroperating)
- Reisverkoper contactcenter

In de sectoren kunnen voor de functie van Leidinggevende onder andere de volgende functiebenamingen voorkomen:

- Coördinator
- Office Manager
- Reisbureau manager
- Supervisor
- Teamleader/ -coach (contact center)
- Vestigingsmanager/ -leider
- Accountmanager retail

1.2 Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	<p>In de reisbranche zijn grofweg drie marktsegmenten te onderscheiden:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Verkoop van reisproducten (vakantiereizen) aan de consument, voornamelijk via persoonlijk contact (retail, telefonisch, online) (commercieel medewerker heeft een adviserende en sales functie);2 Verkoop van reisproducten (vakantiereizen) in eerste instantie online en zonder tussenkomst van een commercieel medewerker (commercieel medewerker heeft voornamelijk een dienstverlenende en probleemoplossende functie);3 Zakenreizen (commercieel medewerker heeft een adviserende en sales functie). <p>Tussen de beide marktsegmenten die zich richten op vakantiereizen bestaat de nodige overlap: veel bedrijven richten zich op beide vormen van verkoop. Het gaat om accentverschillen. Het oorspronkelijke onderscheid op de markt voor vakantiereizen tussen touroperators en reisagenten is door de opkomst van verkopen via internet en door wetgeving grotendeels verdwenen.</p>
--------------	--

	<p>Alle organisaties zijn nu reisorganisatoren. Het voornaamste onderscheid in de segmenten gericht op vakantie-reizen zit nu in het verkoopmoment (voor of na het klantcontact).</p> <p>Bij reisorganisaties in het eerste marktsegment vindt in principe het verkoopmoment plaats na het eerste contact met de commercieel medewerker. Bij deze organisaties wordt vaak nog de oorspronkelijke volgorde van het verkoopproces gevolgd, namelijk: eerste klantcontact–het doen van een aanbod–verkoop– aftersales en dienstverlening. Een aantal van de organisaties biedt voornamelijk gespecialiseerde of maatwerkproducten, maar ook de verkoop van standaardpakketten op deze wijze komt voor.</p> <p>Bij organisaties uit het tweede marktsegment vindt de verkoop voornamelijk online plaats, zonder tussenkomst van een commercieel medewerker. Hierbij gaat het meestal om meer gestandaardiseerde producten met een grote zelfstandigheid in het koopproces voor de consument. Contact tussen de consument en de commercieel medewerker vindt na het verkoopmoment plaats en heeft betrekking op het bieden van aanvullende service of het oplossen van eventuele problemen voor, tijdens of na de reis.</p> <p>Organisaties die zich richten op zakenreizen vormen, evenals in het verleden, nog steeds een duidelijk te onderscheiden marktsegment.</p>
<p>Typerende beroepshouding</p>	<p>De reisbranche is een zeer competitieve markt met nieuwe toetreders. Hierin willen reisorganisaties zich onderscheiden in de kwaliteit van de commerciële dienstverlening: alleen door het bieden van excellente commerciële dienstverlening wordt meerwaarde voor de klant bereikt. Dit betekent dat de klant centraal staat in de dienstverlening en dat deze een passend reisaanbod aangeboden krijgt (Reiswerk, 2009).</p> <p>Voor de beroepsuitoefening betekent dit dat niet de gewenste handelingen in een bepaalde situatie, maar de gevraagde houding en het gevraagde gedrag van een Commercieel medewerker travel centraal staan. Houdings- en gedragskenmerken vormen dan ook uitgangspunt voor het opleiden van Commercieel medewerker travel (Reiswerk, 2009).</p> <p>De basis van deze houdings- en gedragskenmerken is het inlevingsvermogen in de klant. Het is voor de Commercieel medewerker travel van belang om in gesprek te gaan met de klant en zich in te leven in zijn belevingswereld. Het doel van dit gesprek is om wensen en verlangens van de klant boven tafel te krijgen en hem daadwerkelijk proberen te begrijpen (Reiswerk, 2009). Vervolgens kunnen verbindingen gelegd worden vanuit de eigen kennis en expertise. Hierbij is het van belang dat de Commercieel medewerker travel vanuit zijn passie voor een bepaald geografisch gebied en/of specialistische kennis zich hierin wil verdiepen. Hierdoor kan hij een meerwaarde bieden in het gesprek met de klant (Reiswerk, 2009).</p> <p>Naast de houdings- en gedragskenmerken uit het Witboek '<i>Op weg naar excellente commerciële dienstverlening in de reisbranche</i>' van Reiswerk, wordt de beroepshouding gekenmerkt door de volgende aspecten van houding en persoonlijkheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analytisch • Commercieel • Communicatief

	<ul style="list-style-type: none"> • Doorvragen/tot de kern komen • Doorzettingsvermogen • Durf en lef • Efficiënt • Excellent • Empathisch • Flexibel • Gedreven • Inlevingsvermogen • Integer • Klantgericht • Leergierig • Nauwkeurig • Oplossingsgericht • Passievol • Proactief • Probleemoplossend • Resultaatgericht • Samenwerkingsgericht • Servicegericht • Zelfstandig
<p>Rol en verantwoordelijkheden</p>	<p>De Commercieel medewerker travel vervult een informerende, adviserende, commerciële en probleemoplossende rol. Hij werkt in teamverband en levert actief een bijdrage aan het behalen van de commerciële doelstellingen. Hij is het visitekaartje van het bedrijf, signaleert kansen voor kwaliteitsverbetering en benut deze.</p> <p>De Commercieel medewerker travel zet zijn klant centraal om een duurzame klantrelatie op te bouwen. Hij wil de klant écht begrijpen en leeft zich daarom in, in de wensen en behoeften van deze klant. Gebruikmakend van zijn specialistische productkennis en creativiteit doet hij de klant een uniek passend aanbod en onderscheidt zich daarin van de concurrent: hij weet de klant te verrassen door een meerwaarde te bieden. Hij speelt daarbij in op de ontwikkelingen in de branche, zoals de toenemende aandacht voor duurzaam toerisme en milieu.</p> <p>Daarnaast is de Leidinggevende verantwoordelijk voor het behalen van de commerciële doelstellingen. Hij stuurt zijn team of vestiging daarop aan. In zijn team of op zijn vestiging heeft hij een voorbeeldfunctie.</p>
<p>Complexiteit</p>	<p>De complexiteit van dit beroep is hoog en wordt bepaald door de volgende factoren.</p> <p>Ten eerste heeft de commercieel medewerker te maken met unieke klantwensen. De commercieel medewerker moet de klant begrijpen en een aanbod doen dat aansluit bij de klantwens.</p> <p>Daarnaast heeft de commercieel medewerker te maken met de commerciële doelstellingen van het bedrijf. Het aanbod dat hij doet moet passen binnen deze doelstellingen.</p> <p>Ten derde vindt het werk van de commercieel medewerker plaats in een snel veranderende maatschappelijke en technologische omgeving. Hij moet enerzijds rekening houden met kritische en goed geïnformeerde klanten. Klanten zijn zeer goed op de hoogte van allerlei aspecten van het reisproduct met betrekking tot bijvoorbeeld kwaliteit en duurzaamheid en verlangen snel antwoord op hun vragen.</p>

	<p>Anderzijds heeft de commercieel medewerker te maken met snel veranderende softwareprogramma's en met veel verschillende systemen (klant-, reserverings- en boekingsystemen) die hij moet kunnen beheersen om zijn werk uit te voeren.</p> <p>De leidinggevende stuurt aan op resultaat, efficiency en de correcte uitvoering van werkprocessen, zowel door de werkzaamheden van zijn team te plannen als zijn medewerkers te coachen. De leidinggevende heeft een belangrijke rol in het motiveren en stimuleren van zijn team om doelstellingen te behalen. Dit verhoogt de complexiteit van het beroep.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	-
Branchevereisten	-
Taalvaardigheid	<p>De Commercieel medewerker travel heeft in al zijn werkzaamheden te maken met mondeling en schriftelijk communiceren, zowel Nederlands als in vreemde talen (voornamelijk Engels). Hij is veelvuldig in contact met klanten die hij mondeling te woord kan staan, maar waarmee hij ook schriftelijk communiceert, bijvoorbeeld via e-mail of chat. Het verlenen van een excellente service aan de klant vraagt om een superieure productkennis. Daarvoor is een grondige analyse van informatie in de Nederlandse en voornamelijk Engelse taal essentieel. Vervolgens presenteert hij zijn unieke aanbod aan de klant. Dit vereist mondeling communicatieve vaardigheid. Van de Commercieel medewerker travel wordt verwacht dat hij zijn klant informeert over de status van de aanvraag/boeking. Een goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift is daarom onmisbaar.</p>
Rekenen/wiskunde	<p>De Commercieel medewerker travel heeft gevoel voor getallen, verhoudingen en verbanden. De rekenkundige activiteiten in zijn werk bestaan uit het boekbaar maken van producten door invoering van contracten, prijzen en voorraden. Hij houdt de voorraad van het verkoopondersteunende materiaal op peil. Hij presenteert de klant een aanbod dat past binnen de commerciële doelstellingen van het bedrijf, voorzien van een correcte prijsberekening voor de klant. Bij het maken van een prijsberekening kan hij inschatten of de uitkomst kloppend is. Daarnaast kan hij zorgdragen voor verschillende administratieve handelingen, zoals de betalingen van inkoopfacturen en de controle van de betalingen (debet en credit).</p> <p>De Leidinggevende Commercieel medewerker travel kan werkzaam zijn als filiaalmanager in de retail (marktsegment 1) of als teamleider in een van de andere marktsegmenten. Hij is naast deze taken verantwoordelijk voor het opstellen van een personeelsplanning en werkrooster dat rekening houdt met seizoensfluctuaties, en als filiaalmanager ook voor het commercieel jaarplan van de vestiging. Ook houdt hij toezicht op de financiële administratie. Daarnaast voert hij kostenberekeningen uit en maakt hij begrotingen. Hij stuurt op de omzet op basis van de gestelde targets en bewaakt budgetten.</p>

1.3 Loopbaanperspectief

De commercieel medewerker travel kan doorgroeien op basis van ervaring naar leidinggevende/managementfuncties of andere functies in de reisbranche. Dit verbreedt het carrièreperspectief van de Commercieel medewerker travel. In 2017 geeft 26% van de medewerkers in de reisbranche leiding en heeft 7% een managementfunctie (arbeidsmarkt cijfers.reiswerk.nl, 2018).

1.4 Trends en innovaties

Hieronder worden relevante ontwikkelingen voor het beroep beschreven. Trends en innovaties geven aan in hoeverre het beroep nog kan veranderen onder invloed van vernieuwingen. Het gaat hierbij om trends op de arbeidsmarkt, Soci demografische ontwikkelingen, technologische ontwikkelingen, ontwikkelingen in wet- en regelgeving, ontwikkelingen in de reisvraag en ontwikkelingen op het gebied van milieu en duurzaamheid.

Arbeidsmarkt	<p>De werkgelegenheid in de reisbranche beweegt mee met de conjunctuur. Na een dalende werkgelegenheid in de crisisjaren na 2008 zit de werkgelegenheid in de branche sinds 2014 weer duidelijk in de lift. Het aantal werknemers is tussen 2014 en 2017 met 15% gestegen van ongeveer 17.740 naar 20.380 (arbeidsmarkt cijfers.reiswerk.nl, 2017). Het aantal gediplomeerde schoolverlaters is tussen 2014 en 2015 gestegen met 15% waarna dit aantal stabiel is gebleven tot 2016 (2.400 gediplomeerden) (Bron: cijfers Reiswerk).</p> <p>Bedrijven ervaren krapte in de volle breedte van het bedrijf. De meeste vacatures in de reisbranche staan open bij de marketing, verkoop en automatisering/ICT. Met name bij de marketing en automatisering/ICT zijn deze vacatures moeilijk vervulbaar. Ook bij de verkoop/customer service center, logistiek en inkoop wordt krapte op de arbeidsmarkt ervaren (arbeidsmarkt cijfers.reiswerk.nl, 2018). Organisaties gaan verschillend om met deze krapte: bij sommige organisaties wordt personeel breder ingezet om taken op te vangen waarvoor moeilijk personeel beschikbaar is (bv. customer care, inhoud website, social media, yield management, allotment-beheer). Andere organisatie kiezen voor specialisatie in functies: werkzaamheden die door ander personeel gedaan kunnen worden niet meer door de commercieel medewerker laten uitvoeren. Ook wordt ingezet op verdere automatisering en het werken met oproepkrachten of studenten (expertbijeenkomst 1 2018). Werkzaamheden die daardoor komen te vervallen hebben bijvoorbeeld te maken met de verkoop van standaard pakketreizen en losse tickets.</p>
Economische ontwikkelingen	<p>Sinds 2014 is er sprake van een continue volumegroei in de reisbranche, hoewel zich hierin wel fluctuaties voordoen (na een stijging van 16% in 2015 is er een stijging van 8% in 2016) (ING; Capgemini, 2015).</p> <p>Er zijn verschillende nieuwe (met name online) toetreders tot de markt gekomen (ANVR 1; Capgemini, 2015).</p> <p>Doordat de reismarkt een zeer competitieve markt is, zijn marges laag. De loonkosten als percentage van de omzet zijn in de reisbranche relatief laag (ING). Dit komt doordat er in de branche veel andere kosten zijn, voor inkoop van reisproducten. De marges die hierop worden gemaakt zijn laag doordat er veel aanbieders op de markt actief zijn. Er worden ook veel kosten gemaakt voor ICT en marketing (expertbijeenkomst 1 2018). Dit dwingt bedrijven steeds na te denken over de meerwaarde die zij bieden ten opzichte van andere aanbieders (presentatie ANVR).</p>
Socio-demografische ontwikkelingen	<p>Nederland heeft te maken met een aantal demografische ontwikkelingen, zoals vergrijzing, kleinere huishoudens en meer samengestelde gezinnen (ANVR 1). Reisproducten moeten worden aangepast op deze specifieke doelgroepen (expertbijeenkomst 1 2018).</p> <p>Naast deze demografische ontwikkelingen spelen ook maatschappelijke veranderingen een grote rol in de reisbranche: de</p>

	<p>consument van nu is veeleisender geworden. Consumenten verlangen meer inspraak bij het samenstellen van een zo persoonlijke mogelijke reis (ANVR 1; expertbijeenkomst 1 2018). Door de opkomst van reviewsites en sociale media zijn consumenten breder geïnformeerd (Capgemini, 2015). Hierdoor krijgt de medewerker vooraf te maken met veel kritische vragen. Daarnaast verwacht de consument, mede dankzij de beschikbaarheid van verschillende communicatiemiddelen, dat problemen tijdens de reis direct worden opgelost (expertbijeenkomst 1 2018).</p> <p>Er is toenemende maatschappelijke aandacht voor duurzaamheid bij het reizen, die is terug te zien bij een deel van de consumenten en zakelijke reizigers. Reizen moeten gezond, veilig en duurzaam zijn. Reisorganisaties moeten zich hierover kunnen verantwoorden. Daarnaast willen consumenten in toenemende mate met hun reis iets bijdragen aan de omgeving (betekeniseconomie) (ANVR 1).</p>
Technologische ontwikkelingen	<p>Een aantal technologische ontwikkelingen heeft bijgedragen aan innovaties en veranderingen in de reisbranche (ANVR 1; Capgemini, 2015).</p> <p>Consumenten maken veel gebruik van internet en daarbinnen steeds meer van sociale media voor het boeken van hun vakantie (Capgemini, 2015).</p> <p>Door het gebruik van internet zijn er steeds meer onlinedata beschikbaar, waardoor reisorganisaties meer inzicht kunnen krijgen in wensen van de klant (Capgemini, 2015; ANVR 1). De commercieel medewerker kan hiermee continu de klantbehoeften te monitoren, bijvoorbeeld via sociale netwerken op internet, en deze informatie te verzamelen, te analyseren en te vertalen van deze naar reisproducten. Met het gebruik van deze data moet zorgvuldig worden omgegaan (expertbijeenkomst 1 2018).</p> <p>De commercieel medewerker heeft te maken met steeds meer verschillende communicatiemiddelen. Naast telefoon en e-mail gaat het om chat, apps (bijvoorbeeld WhatsApp) of sociale media. Hierdoor stijgt het aantal contactmomenten met de consument (expertbijeenkomst 1 2018).</p> <p>Doordat er steeds meer online gewerkt kan worden (in <i>the cloud</i>, Capgemini, 2015), ontstaan er meer mogelijkheden om thuis te werken.</p> <p>Het gebruik van virtual reality in de reisbranche is in ontwikkeling (Capgemini, 2015; ANVR 1) maar staat nog in de kinderschoenen (expertbijeenkomst 1 2018). Dit kan worden ingezet ten behoeve van de verkoop (rondkijken in de reisomgeving) of tijdens de reis (digitale gidsen die ter plekke informatie bieden over de omgeving).</p>
Veranderingen in wet- en regelgeving	<p>Van twee wijzigingen in wet- en regelgeving worden gevolgen verwacht voor de reisbranche en het werk van de commercieel medewerker: de Europese privacywet (Algemene verordening gegevensbescherming, AVG) en de Wet op de reisovereenkomst (anvr.nl; Capgemini, 2015).</p> <p>Door de Algemene verordening gegevensbescherming zijn er strengere regels voor de opslag van persoonsgegevens en moet de reisorganisatie kunnen verantwoorden waarom bepaalde gegevens nodig zijn om een reis te kunnen boeken (anvr.nl). Dit vraagt van reisorganisaties een grote zorgvuldigheid bij het omgaan met en bewaren van persoonsgegevens.</p>

	<p>Bij overtredingen loopt de organisatie het risico op hoge boetes. Vanaf juli 2018 geldt de Wet op de reisovereenkomst. Hierdoor komt er een bredere definitie van een pakketreis en krijgt de reisagent meer verantwoordelijkheid voor eventuele financiële risico's. Als reisorganisatie is het dus belangrijk om deze risico's vooraf goed in kaart te brengen. Daarnaast moeten buitenlandse pakketten die verkocht worden voldoen aan EU-richtlijnen (anvr.nl). Verwacht wordt dat de Leidinggevende Commercieel medewerker Travel hiermee te maken krijgt.</p>
<p>Ontwikkelingen in de reisvraag</p>	<p>De consument van nu heeft andere verwachtingen ten aanzien van zijn of haar reis dan vroeger. Klanten willen graag een persoonlijke reis, die aansluit op hun behoeften, wensen, levensstijl en passies. Naast een persoonlijke reis, zijn consumenten ook op zoek naar unieke belevingen en authenticiteit (ANVR 1). Wat dit in de praktijk is, verschilt per klant: het kan bijvoorbeeld gaan om hele bijzondere bestemmingen of om bijvoorbeeld zeer luxe vakanties.</p> <p>Voor de Commercieel medewerker travel betekent dit dat hij de klant zo goed mogelijk moet leren kennen zodat het aanbod goed aansluit op het type klant. Daardoor kan de medewerker de klant aan zich binden, wat in een sterk competitieve markt van groot belang is. Het achterhalen van de kantwens en het opbouwen van een klantprofiel kan zowel op basis van klantdata over zijn koopgedrag als via (online) klantgesprekken (expertbijeenkomst 2 2018).</p> <p>Zakenreizen en privéreizen, worden ook steeds vaker gecombineerd (ANVR 1). Werkgevers vinden het welzijn van hun werknemers erg belangrijk en geven werknemers daarom vaak de mogelijkheid om hun zakenreis uit te breiden met een privéreis. Hierdoor krijgt ook het zakenreizensegment ook te maken met boekingen voor privéreizen (expertbijeenkomst 2 2018).</p>
<p>Ontwikkelingen in duurzaamheid en milieu</p>	<p>Experts in de reisbranche zien duurzaamheid als een van de belangrijkste ontwikkelingen waarmee reisorganisaties te maken hebben of zullen krijgen (expertbijeenkomst 2 2018, presentatie ANVR).</p> <p>Om ook in de toekomst mooie reizen te kunnen aanbieden zetten reisorganisaties en reisbrancheorganisatie ANVR zich in voor duurzaamheid en meer aandacht voor duurzaam toerisme: rekening houden met milieu, mensen, natuur en cultuur. Zo wordt er gewerkt aan trainingen en examens voor personeel, rapportages en registratiesystemen voor accommodaties. Commercieel medewerkers travel kunnen daarmee worden getraind en ondersteund om duurzaamheid onder de aandacht te brengen bij de consument, en de consument daarover te kunnen informeren. (ANVR 1; Capgemini, 2015). Het belang van deze ontwikkeling staat los van de vraag van consumenten. Reisorganisaties ervaren zelf namelijk dat zij nog weinig directe vragen krijgen van consumenten over de duurzaamheid van de reisproducten. In het marktsegment voor zakenreizen komt het wel voor dat bedrijven die een bewust duurzaamheidsbeleid voeren hun keuzes hiervan laten afhangen. Reisorganisaties moeten hierin de behoefte van de klant achterhalen en er zo nodig op inspelen met hun aanbod (expertbijeenkomst 2 2018).</p> <p>Door natuurrampen of politieke onrust worden bepaalde bestemmingen minder aantrekkelijk (ANVR 1). De Commercieel medewerker travel krijgt hierover vragen van klanten. Hij moet op hoofdlijnen op de hoogte zijn van de actuele, lokale situatie. Hij moet bepalen of hij de zorgen van de klant kan wegnemen of een passend alternatief moet vinden voor de klant.</p>

2 Kerntaken en werkprocessen

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep.

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven opdat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

Commercieel medewerker travel	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Voert acquisitie en relatiebeheer uit	
	1.1 Werft individuele klanten en opdrachten
	1.2 Organiseert en voert promotieactiviteiten uit
	1.3 Onderhoudt relaties met klanten en leveranciers
	1.4 Signaleert klachten en lost deze op
Kerntaak 2 Adviseert en verkoopt reis- en reisgerelateerde producten	
	2.1 Begroet klant en inventariseert klantwensen
	2.2 Stelt een aanbod van producten samen en biedt oplossingen voor vragen van de klant
	2.3 Maakt een prijsberekening
	2.4 Presenteert aanbod en adviseert klant
	2.5 Overtuigt de klant en bereikt akkoord
	2.6 Legt aanvraag/boeking vast en rondt verkoopgesprek af
Kerntaak 3 Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit	
	3.1 Maakt producten boekbaar
	3.2 Bewaakt en verwerkt aanvragen/boekingen
	3.3 Bewaakt het facturatieproces en verwerkt facturen
	3.4 Verzorgt reisbescheiden
	3.5 Verzorgt de commerciële uitstraling van het verkooppunt
Kerntaak 4 Geeft leiding aan personeel	
	4.1 Plant en verdeelt de werkzaamheden
	4.2 Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer
	4.3 Voert werkoverleg
	4.4 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan
	4.5 Motiveert en stimuleert medewerkers in het team of de vestiging
	4.6 Werft en selecteert nieuwe medewerkers
	4.7 Voert personeelsgesprekken
Kerntaak 5 Voert beheerstaken uit	
	5.1 Maakt een (commercieel) jaarplan voor team of vestiging
	5.2 Maakt een personeelsplanning
	5.3 Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen
	5.4 Controleert omzet en bewaakt budgetten
	5.5 Rapporteert aan de manager

2.1 Beschrijving van de kerntaken en werkprocessen

Toelichting:

De functie van Commercieel medewerker travel komt in verschillende contexten voor. Daarom is het belangrijk om bewust te zijn dat niet alle hieronder beschreven werkprocessen in alle bedrijven in de verkoopgerelateerde functie voorkomen. Met name in de bedrijven waar de verkoop veelal online plaatsvindt, voorafgaand aan het klantcontact, ligt de nadruk van het werk meer op dienstverlening en minder op verkoop.

Als er in de werkprocessen over aanbod wordt gesproken, wordt de volgende definitie gehanteerd: *een aanbod is passend, persoonlijk, uniek, commercieel aantrekkelijk, boven de verwachting van de klant. Het bestaat uit meerdere opties en up en cross selling mogelijkheden.*

2.1.1 Kerntaak 1 Voert acquisitie en relatiebeheer uit

Kerntaak 1 Voert acquisitie en relatiebeheer uit	Werkprocessen bij kerntaak 1
1.1 Werft individuele klanten en opdrachten	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel bepaalt welk verkoopmiddel hij inzet in het proces. Hij legt proactief, via verschillende commerciële kanalen, contact met bestaande en/of potentiële klanten. Hij toont oprecht interesse in de klant en zijn wensen. In het contact maakt hij een inschatting van verkoopmogelijkheden en kansen. Hij maakt hierbij gebruik van gegevens die over de klant bekend zijn (klantprofiel).</p>
<p><u>Resultaat:</u> Er is een keuze gemaakt voor een of meerdere verkoopmiddelen. Bestaande of nieuwe klanten zijn benaderd en verkoopmogelijkheden zijn ingeschat.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsprocedures en relevante wet- en regelgeving (o.a. AVG, ANVR-voorwaarden) • Verkoopmiddelen (bijv. outbound, adressen, nieuwsbrief, meetings, koude acquisitie, presenteeravonden) • Kennis van eigen producten en op hoofdlijnen die van andere aanbieders • Klanttypen <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Verkooptechnieken (w.o. pre- & after-sales) • Sociale vaardigheden • Analytische vaardigheden • Communicatieve vaardigheden (omnichannel: o.a. chat, telefonisch). <p><u>Houding</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Proactief • Klantgericht 	
1.2 Organiseert en voert promotieactiviteiten uit	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel organiseert promotieactiviteiten zoals deelname aan beurzen, het verspreiden van promotiemateriaal en het geven van presentaties aan potentiële klanten. Hij vertegenwoordigt het bedrijf volgens de bedrijfsprocedure, zoals de huisstijl. Daarbij presenteert hij op onderscheidende wijze het aanbod van het bedrijf.</p>

<p><u>Resultaat:</u> Promotieactiviteiten worden uitgevoerd, zoals deelname aan beurzen, het verspreiden van promotiemateriaal en het geven van presentaties aan potentiële klanten. Het bedrijf en het aanbod zijn volgens de bedrijfsprocedure onder de aandacht gebracht van potentiële klanten met onderscheidend vermogen ten opzichte van concurrenten.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Promotiematerialen • Ontwikkelingen in de reisbranche, zoals duurzaam toerisme • Bedrijfsprocedures, o.a. huisstijl • Kennis van eigen producten en op hoofdlijnen die van andere aanbieders <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Sociale vaardigheden • Samenwerken • Presentatievaardigheden <p><u>Houding:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Klantgericht • Dienstverlenend • Overtuigend 	
1.3 Onderhoudt relaties met klanten en leveranciers	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel beheert actief zijn netwerk van relaties. De Commercieel medewerker travel zorgt ervoor dat hij zo goed mogelijk op de hoogte is van wat er bekend is over zijn product en vergelijkbare producten in de markt, zodat hij de goed geïnformeerde en mondige klant zo goed mogelijk te woord kan staan. In contacten met relaties past hij pre- & after-salestechnieken toe. Hij leeft zich in de andere partij in, stelt zich dienstbaar op en schat in hoe de dienstverlening/verkoop verbeterd kan worden. Hij onderzoekt de tevredenheid van de klant/leverancier en onderneemt actie om de dienstverlening/verkoop uit te breiden. Hij draagt zorg voor een correcte en nauwkeurige registratie van contactgegevens, houdt deze actueel volgens bedrijfsprocedures en heersende wet- en regelgeving.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Er zijn pre- & after-salestechnieken toegepast: de wensen van de klant zijn geïnventariseerd en hier is op ingespeeld. De tevredenheid van de klant of leveranciers is onderzocht en hier is zo nodig actie op ondernomen. De contactgegevens van relaties zijn correct geregistreerd en geactualiseerd, volgens bedrijfsprocedures en relevante wet- en regelgeving. Klanten en leveranciers zijn tevreden en aan het bedrijf gebonden.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Softwaresystemen • Verkooptechnieken (w.o. pre- & after-sales) • Kennis van eigen producten en op hoofdlijnen die van andere aanbieders • Bedrijfsprocedures en relevante wet- en regelgeving (o.a. AVG, ANVR-voorwaarden) <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Sociale vaardigheden • Commerciële vaardigheden • Multitasken • Stressbestendigheid 	

<u>Houding:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Klantgericht • Proactief 	
1.4 Signaleert klachten en lost deze op	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel signaleert klachten en handelt deze conform de bedrijfsprocedure af. Hij luistert naar de klant en beoordeelt zijn klacht, waarbij hij het belang van de klant en het bedrijf afweegt. Hij neemt zo nodig contact op met de leverancier om tot een oplossing te komen. Hij stelt een passende oplossing voor en controleert de klanttevredenheid of verwijst de klant door. Hij doet verbetervoorstellen aan de leidinggevende/manager om klachten in de toekomst te voorkomen.
<u>Resultaat:</u> De klacht is opgelost naar tevredenheid van de klant en het bedrijf. Er is een voorstel gedaan aan de leidinggevende/manager zodat klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden.	
<u>Kennis:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsprocedure klachtenafhandeling • Gesprekstechnieken <u>Vaardigheden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Communicatieve vaardigheden (omnichannel: o.a. chat, telefonisch) • Sociale vaardigheden • Commerciële vaardigheden • Probleemoplossend vermogen • Creativiteit • Stressbestendigheid <u>Houding:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Empathisch • Resultaatgericht 	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 1 goed uit te voeren:

Competentie Ondernemend en commercieel handelen	
Succescriteria	De commercieel medewerker travel is proactief in het benaderen van bestaande en/of potentiële klanten en grijpt in het klantcontact commerciële kansen. Daartoe vertaalt zijn kennis van de klant, kennis van eigen producten en van producten van de concurrent naar verkoopmogelijkheden. Hij benut verkoopmogelijkheden bij klanten door verschillende verkooptechnieken en -middelen in te zetten die passen bij het klanttype.
Competentie Relatiebeheer en netwerken	
Succescriteria	De commercieel medewerker travel legt proactief contact met klanten en leveranciers. Hij investeert in de relatie en onderhoudt een netwerk van relevante contacten. Hij checkt de tevredenheid van zijn relaties en is alert op verbeterpunten in de dienstverlening.
Competentie Presenteren	
Succescriteria	De commercieel medewerker travel presenteert op een inspirerende, creatieve en onderscheidende wijze zijn bedrijf en het productaanbod. Hij kiest promotiematerialen die passen bij het klanttype en zijn behoeften en verwachtingen en houdt hierbij rekening met de huisstijl.

2.1.2 Kerntaak 2 Adviseert en verkoopt reis- en reisgerelateerde producten

Kerntaak 2 Adviseert en verkoopt reis- en reisgerelateerde producten	Werkprocessen bij kerntaak 2
<p>2.1 Ontvangt klant en inventariseert klantwensen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel ontvangt* de klant op professionele wijze, passend bij de manier waarop de klant ontvangen wil worden.</p> <p>De Commercieel medewerker travel gaat doelmatig en doelgericht in gesprek met de klant om zijn wensen te achterhalen en te begrijpen. De klantwens kan betrekking hebben op een reisproduct dat hij voornemens is te kopen of een product dat hij aan het kopen is. Ook kan het gaan om vragen, klachten of een verzoek om aanvullende dienstverlening over een product dat al (veelal online) is gekocht. Hij betreft in zijn analyse van de klantwens de gegevens die over de klant beschikbaar zijn, zoals over zijn eerdere koopgedrag (klantprofiel).</p> <p>De Commercieel medewerker travel onderhoudt het klantprofiel door de klantwensen in het digitale systeem volgens de bedrijfsprocedure te verwerken.</p> <p>* Onder 'ontvangt' wordt het eerste klantcontact verstaan, dat op verschillende manieren kan plaatsvinden (omnichannel: telefonisch, e-mail, chat, face to face, etc.).</p>
<p><u>Resultaat:</u> De klant is ontvangen en het klantprofiel en de klantwensen zijn geïnventariseerd, begrepen en vastgelegd in het digitale systeem volgens de bedrijfsprocedure.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Producten • Softwaresystemen • Klanttypen • Gesprekstechnieken • Bedrijfsprocedures en relevante wet- en regelgeving (o.a. AVG, ANVR-voorwaarden) <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Communicatieve vaardigheden (omnichannel: o.a. chat, telefonisch) • Sociale vaardigheden • Commerciële vaardigheden • Analytische vaardigheden <p><u>Houding</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Proactief • Empathisch • Resultaatgericht 	
<p>2.2 Stelt een aanbod van producten samen en biedt oplossingen voor vragen van de klant.</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel onderzoekt de verschillende productmogelijkheden. Hij selecteert producten en stelt hieruit een aanbod samen of doet een voorstel voor een oplossing voor een probleem of vraag van de klant. Het aanbod of de oplossing sluit enerzijds aan op de wensen en behoeften van de klant en is anderzijds passend binnen de commerciële marges die het bedrijf hanteert. Hij vindt een</p>

	<p>balans in het tevreden stellen van de veeleisende klant wanneer aanvullende dienstverlening geen extra inkomsten opleveren.</p> <p>De commercieel medewerker houdt zich daarbij aan de bedrijfsrichtlijnen en werkt efficiënt. Hij neemt in het aanbod de mogelijkheden tot up en cross selling van reisgerelateerde producten (bijv. verzekeringen) op.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Er is een aanbod gedaan dat inspeelt op de wensen van de klant en de commerciële doelstellingen van het bedrijf. De mogelijkheden voor up & cross selling zijn daarin opgenomen.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reisproducten en reisgerelateerde producten • Mogelijkheden voor up en cross selling • Commerciële bedrijfsrichtlijnen (marges) • Toeristische topografie • Kennis op hoofdlijnen van actuele lokale omstandigheden van de bestemmingen (bv. natuurrampen, politieke onrust) <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Rekenen • Informatievaardigheden (het zoeken en vinden van relevante, nieuwe informatie) • Commerciële vaardigheden • Probleemoplossend vermogen • Creativiteit <p><u>Houding:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Oplossingsgericht • Dienstverlenend 	
<p>2.3 Maakt een prijsberekening bij het aanbod</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel maakt een prijsberekening bij het gemaakte aanbod waarbij rekening is gehouden met speciale tarieven en voorwaarden (ANVR). Vanuit deze berekening stelt hij een offerte op.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Er is een offerte opgesteld met een kloppende prijsberekening welke rekening houdt met speciale tarieven en de ANVR-reis- en boekingsvoorwaarden.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Luchtvaart • Methoden en systemen voor berekening tarieven • Softwaresystemen • Relevante wet- en regelgeving (o.a. AVG, ANVR-voorwaarden) <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Rekenen <p><u>Houding:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig 	
<p>2.4 Presenteert aanbod en adviseert klant</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel presenteert op overtuigende en deskundige wijze zijn aanbod aan de klant. Hij adviseert de klant door het aanbod te vertalen naar voordelen voor de klant. Indien nodig, bespreekt hij de mogelijkheden voor een alternatief aanbod.</p>

<p><u>Resultaat</u> Er is een aanbod gepresenteerd dat bij de klant en zijn wens past. De voordelen voor de klant zijn benadrukt. Zo nodig is de klant op de hoogte van de mogelijkheden voor een alternatief aanbod.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Producten • Mogelijkheden voor up & cross selling <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Communicatieve vaardigheden (omnichannel: o.a. chat, telefonisch) • Sociale vaardigheden • Commerciële vaardigheden <p><u>Houding:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Klantgericht • Overtuigend • Dienstverlenend 	
2.5 Overtuigt de klant en bereikt verkoop	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel overtuigt de klant om akkoord te gaan met verkoop van reis- en reisgerelateerde producten.</p>
<p><u>Resultaat</u> Klant is overtuigd en verkoop van reis- en reisgerelateerde producten is gerealiseerd.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkooptechnieken (w.o. pre- & after-sales) <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Communicatieve vaardigheden (omnichannel: o.a. chat, telefonisch) • Commerciële vaardigheden <p><u>Houding</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Doorzettingsvermogen • Overtuigend • Dienstverlenend 	
2.6 Legt aanvraag/boeking vast en rondt verkoopgesprek af	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel neemt de aanvraag, boeking of geboden oplossing en daarbij behorende voorwaarden door met de klant. Hij verwerkt deze in de benodigde systemen. Bij een aanvraag legt hij de vervolprocedure uit. Bij een boeking maakt hij afspraken met de klant over de betaling en legt de verdere procedure uit. Bij een oplossing voor een probleem vraagt hij of de klant akkoord is.</p>
<p><u>Resultaat:</u> De klant is geïnformeerd over zijn aanvraag/boeking en de daarbij behorende voorwaarden. De aanvraag/boeking is verwerkt in de systemen. De vervolprocedure is met de klant besproken en er zijn betalingsafspraken gemaakt.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Softwaresystemen • Betalingsprocedures • Bedrijfsprocedures en relevante wet- en regelgeving (o.a. AVG, ANVR voorwaarden) 	

Vaardigheden:

- Taalvaardigheden
- Sociale vaardigheden

Houding:

- Proactief
- Resultaatgericht

Competenties die nodig zijn om kerntaak 2 goed uit te voeren:

Competentie Achterhalen van de klantwens	
Succescriteria	De commercieel medewerker travel benadert klanten op een persoonlijke wijze en inventariseert actief klantwensen en -behoeften door tijdens het klantcontact informatie over de klant(wens) te verzamelen. Hiervoor kan hij doelgerichte gesprekstechnieken inzetten (zoals luisteren, samenvatten, doorvragen) en kan zich inleven in de klant. Hij analyseert de informatie uit het klantgesprek en mogelijk andere beschikbare klantdata en kan daarmee de echte klantvraag en -wensen vaststellen.

Competentie Aanbod samenstellen	
Succescriteria	De commercieel medewerker travel stelt op basis van zijn superieure productkennis een aanbod van producten samen dat optimaal aansluit op de wensen en behoeften van de klant en dat past binnen de commerciële richtlijnen van het bedrijf. Hij weet een balans te vinden tussen klantgerichtheid en commercieel belang. Hij is in staat om op basis van het gekozen productaanbod een offerte voor de klant te maken op basis van een kloppende prijsberekening. Hij verkoopt het aanbod aan de klant. Hij weet mogelijkheden voor up en cross selling te benutten.

Competentie Problemen oplossen	
Succescriteria	De commercieel medewerker travel biedt de klant antwoord op vragen en oplossingen voor problemen op basis van zijn superieure kennis van producten en systemen. Hij kan samenwerken met collega's en externen om een klantvragen op te lossen. Hij is in staat om in de juiste situatie de klant door te verwijzen naar een collega of leverancier. Hij kan de oplossing aan de klant uitleggen door gebruik te maken van de juiste gesprekstechnieken. Hij weet een balans te vinden tussen klantgerichtheid en commercieel belang en is in staat om de klanttevredenheid te bewaren of te herstellen. Hij weet mogelijkheden voor up en cross selling te benutten. Hij komt proactief met creatieve verbetervoorstellen aan de leidinggevende of manager om problemen in de toekomst te voorkomen.

Competentie Presenteren en adviseren	
Succescriteria	Hij presenteert het aanbod of de oplossing op overtuigende wijze aan de klant waarbij de stijl van presenteren is afgestemd op het klanttype en de interesse van de klant gewekt wordt. Hij is in staat om de klant op duidelijke en begrijpelijke wijze te informeren over het aanbod of het aanbod, de voorwaarden en de verdere procedure.

Competentie Formuleren en rapporteren	
Succescriteria	Hij weet het aanbod op een boeiende wijze te formuleren, afgestemd op de vraag en behoeften van de klant, zodat de interesse van de klant gewekt wordt. Hij verwerkt en registreert accuraat alle benodigde boekingsgegevens.

Competentie Overtuigen en beïnvloeden	
Succescriteria	Hij onderzoekt de verschillende producten die interessant zijn voor zowel de klant als het bedrijf. Hij zorgt ervoor dat een verkoopgesprek een duidelijk doel heeft en stuurt het gesprek. Hij zorgt ervoor dat er verkoop gerealiseerd wordt en/of duidelijke afspraken zijn gemaakt.

Competentie Werken volgens instructies en procedures	
Succescriteria	Hij werkt volgens de voorgeschreven bedrijfsprocedures en commerciële bedrijfsrichtlijnen bij het verwerken van gegevens in systemen, het samenstellen van een aanbod en de afronding van het verkoopgesprek.

Competentie Servicegericht werken	
Succescriteria	De commercieel medewerker travel beantwoordt vanuit zijn vakkennis en kennis van de bestemming op adequate wijze vragen van klanten, interne leveranciers en relaties. Hij geeft proactief extra informatie en service, passend bij de wensen en behoefte van de klant en verhoogt daarmee de klanttevredenheid. In geval van wijziging of annulering van een reis informeert hij de klant volgende de bedrijfsprocedure over een passend alternatief, rekening houdend met de boekingsvoorwaarden, beschikbaarheid van producten en wensen van de klant.

2.1.3 Kerntaak 3 Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit

Kerntaak 3 Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 3
3.1 Maakt producten boekbaar	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel maakt producten boekbaar door het correct invoeren van contracten, prijzen en voorraden. Hij beantwoordt vragen over producten van interne klanten.
<u>Resultaat:</u> Producten zijn boekbaar. Vragen van interne klanten zijn beantwoord.	
<u>Kennis:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Producten • Softwaresystemen <u>Vaardigheden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Rekenen <u>Houding:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig 	
3.2 Bewaakt en verwerkt aanvragen/boekingen	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel bewaakt proactief de status aanvragen/boekingen en onderneemt zo nodig actie. Hij beoordeelt tijdig verzoeken tot wijziging/annulering op basis van de boekingsvoorwaarden en de beschikbaarheid van het alternatieve aanbod. Hij past indien mogelijk de aanvraag/boeking aan naar de wensen van de klant en berekent de prijs opnieuw. Tot slot bevestigt hij de wijziging/annulering aan de betrokken partijen. Het verwerken van klantgegevens vindt plaats volgens bedrijfsprocedures en heersende wet- en regelgeving.

<p><u>Resultaat:</u> De status van aanvragen/boekingen is bewaakt en zo nodig is er actie ondernomen. Verzoeken tot wijziging/annulering zijn beoordeeld op basis van de boekingsvoorwaarden en beschikbaarheid. Indien mogelijk is de aanvraag/boeking aangepast en de prijs opnieuw berekend. De betrokken partijen zijn geïnformeerd over de wijziging/annulering.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Boekingsvoorwaarden • Softwaresystemen • Bedrijfsprocedures en relevante wet- en regelgeving (o.a. AVG, ANVR-voorwaarden) <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Rekenen • Stressbestendigheid <p><u>Houding:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig • Resultaatgericht 	
3.3 Controleert het facturatieproces en verwerkt facturen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel controleert het facturatieproces. Hij verwerkt in- en verkoopfacturen zorgvuldig, controleert betalingen en de juistheid van betalingsgegevens volgens de bedrijfsprocedure. Hij controleert openstaande posten en draagt zorg voor de betaling van inkoopfacturen.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Het facturatieproces is gecontroleerd. De verkoopfacturen zijn zorgvuldig verwerkt. De betalingen zijn gecontroleerd volgens de bedrijfsprocedure. Inkoopfacturen zijn betaald.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsprocedures en relevante wet- en regelgeving (o.a. AVG, ANVR-voorwaarden) • Financiële administratie <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekenen • Administratieve vaardigheden <p><u>Houding:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Integer • Nauwkeurig 	
3.4 Verzorgt reisbescheiden	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel maakt en/of controleert de reisbescheiden van de klant aan volgens de bedrijfsprocedure. Hij geeft extra informatie die aansluit bij de bestemming en verleent extra service (zoals online inchecken). Hij zorgt ervoor dat de klant alle reisbescheiden tijdig ontvangt.</p>
<p><u>Resultaat:</u> De klant heeft op tijd de reisbescheiden en extra informatie ontvangen. Er is extra service verleend.</p>	

<u>Kennis:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Producten • Softwaresystemen • Ticketing <u>Vaardigheden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Rekenen <u>Houding</u> <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig • Proactief 	
3.5 Verzorgt de commerciële uitstraling van het verkooppunt	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Commercieel medewerker travel verzorgt de commerciële uitstraling van het verkooppunt (winkel of website). Hij signaleert onjuistheden in aanbiedingen (eigen aanbiedingen of die van leveranciers) en andere (online) informatie en geeft dit door zodat dit verbeterd kan worden. Hij beheert de voorraad van verkoopondersteunende materialen en middelen door behoeften en tekorten vast te stellen zodat er voldoende aanwezig is om in te spelen op de klantwens. Hij bestelt binnen de bestaande budgetrichtlijnen aantrekkelijke materialen en middelen. Hij controleert geleverde artikelen op afwijkingen in bestellingen en neemt zo nodig contact op met de (interne) leverancier.
<u>Resultaat:</u> Het verkooppunt heeft een commerciële uitstraling en trekt de aandacht van de klant. Onjuistheden in aanbiedingen en/ of informatie zijn gesignaleerd en gecorrigeerd. De verkoopondersteunende materialen en middelen zijn besteld en gecontroleerd op afwijkingen. Zo nodig is contact opgenomen met de (interne) leverancier. De voorraad is op peil. (Online) informatie is correct.	
<u>Kennis:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Promotiematerialen • Voorraadbeheer • Budgetrichtlijnen • Bedrijfsprocedures en relevante wet- en regelgeving (o.a. AVG, ANVR-voorwaarden) <u>Vaardigheden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Rekenen • Signaleren • Creatief schrijven <u>Houding:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Proactief 	
<u>Toelichting kerntaak:</u> Bij werkproces 3.1 is het belangrijk dat er zeer zorgvuldig gewerkt wordt, omdat dit proces doorspeelt in alle bedrijfsprocessen.	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 3 goed uit te voeren:

Competentie Administreren	
Succescriteria	De commercieel medewerker travel is in staat producten boekbaar te maken in het boekingssysteem door het correct en nauwkeurig invoeren van contracten en prijzen. In geval van wijziging of annulering van een

	reis, verwerkt hij accuraat alle benodigde klantgegevens in het boekingssysteem, rekening houdend met bedrijfsprocedures en relevante wet- en regelgeving. Hij verwerkt in- en verkoopfacturen zorgvuldig, controleert betalingen en de juistheid van betalingsgegevens volgens de bedrijfsprocedure.
--	---

Competentie Plannen en organiseren	
Succescriteria	De Commercieel medewerker travel bewaakt proactief de status van boekingen en onderneemt zo nodig actie naar de klant om te zorgen voor tijdige betaling. Hij draagt zorg voor de tijdige betaling van inkoopfacturen door de status hiervan frequent te controleren. Hij stelt de benodigde verkoopondersteunende materialen en middelen vast en bestelt deze binnen de budgetrichtlijnen zodat er altijd voldoende aanwezig is om in te spelen op de klantwens. Hij controleert proactief geleverde artikelen op afwijkingen in bestellingen en neemt zo nodig contact op met de (interne) leverancier.

Competentie Werken volgens instructies en procedures	
Succescriteria	Hij beoordeelt een verzoek tot wijziging/annulering volgens de voorgeschreven procedures en voorwaarden. Hij werkt ordelijk, systematisch en volgens de bedrijfsprocedure bij het verwerken en controleren van facturen. Hij voltooit werkzaamheden tijdig om klanttevredenheid te behouden.

Competentie Verbetervoorstellen aandragen	
Succescriteria	De commercieel medewerker travel signaleert kansen voor verbetering in de werkwijzen van de organisatie en doet hiervoor proactief verbetervoorstellen aan de leidinggevende/manager.

2.1.4 Kerntaak 4 Geeft leiding aan personeel

Kerntaak 4 Geeft leiding aan personeel	Werkprocessen bij kerntaak 4
4.1 Plant en verdeelt werkzaamheden	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Leidinggevende plant en verdeelt de werkzaamheden in zijn team of vestiging. 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. Hij past deze planning zo nodig aan, rekening houdend met seizoen fluctuaties. Hij kent de verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan de medewerkers binnen zijn team of vestiging. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.</p>
	<p><u>Resultaat:</u> Een operationele planning en werkrooster waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld. Het plan is afgestemd op de capaciteiten en kwaliteiten van medewerkers en houdt rekening met de seizoen fluctuaties. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.</p>
	<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capaciteitsberekening & prognoses • Seizoen fluctuaties <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekenen • Prioriteren • Delegeren

<u>Houding:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Proactief • Resultaatgericht 	
4.2 Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Leidinggevende bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team of de vestiging. Hij beoordeelt of de werkzaamheden leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau. Bij mogelijke problemen en/of verbetermogelijkheden in de werkzaamheden van het team of de vestiging, draagt hij oplossingen/verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedure en relevante wet- en regelgeving.
<u>Resultaat:</u> De werkprocessen en procedures van het team of de vestiging leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak en bedrijfsprocedure uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen.	
<u>Kennis:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus en procedures • Bedrijfsprocedures en relevante wet- en regelgeving (o.a. AVG, ANVR-voorwaarden) <u>Vaardigheden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Signaleren • Omgaan met stress • Samenwerken • Probleemoplossend vermogen <u>Houding:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsgericht • Proactief 	
4.3 Voert werkoverleg	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Leidinggevende organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team of vestiging. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het commercieel jaarplan en de te behalen doelstellingen. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van activiteiten en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.
<u>Resultaat:</u> De medewerkers zijn geïnformeerd over het commercieel jaarplan en de te behalen doelstellingen. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd.	
<u>Kennis:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Commercieel jaarplan en doelstellingen <u>Vaardigheden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Probleemoplossend vermogen • Instructie geven • Communicatieve vaardigheden <u>Houding:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Proactief • Resultaatgericht 	

<p>4.4 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Leidinggevende stuurt de individuele medewerkers van zijn team of vestiging aan op resultaat door hen voorafgaand en tijdens de werkzaamheden te informeren en instrueren over de te verrichten taken, de prioriteiten en targets. Hij toont voorbeeldgedrag, motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke en teamdoelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de medewerkers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het bedrijf.</p>
<p><u>Resultaat:</u> De medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden, prioriteiten en targets en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) Medewerkers zijn begeleid.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Inwerkprocedures <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Probleemoplossend vermogen • Instructie geven • Delegeren • Sociale vaardigheden • Omgaan met stress <p><u>Houding:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultaatgericht • Empathisch 	
<p>4.5 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team of de vestiging</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Leidinggevende besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en leidinggevende en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team of de vestiging verstoren. Hij levert een bijdrage aan het voorkomen en terugdringen van het ziekteverzuim.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Zaken die het functioneren binnen het team verstoren zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team gecreëerd en de medewerkers zijn gemotiveerd. Er is proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim gestuurd.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verzuimbegeleiding <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden • Coachen • Probleemoplossend vermogen • Samenwerken • Sociale vaardigheden <p><u>Houding:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Motiverend • Empathisch • Proactief 	

4.6 Werft en selecteert nieuwe medewerkers/stagiaires	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Leidinggevende draagt bij aan werving en selectie van nieuwe medewerkers, stagiairs, oproep- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of zij geschikt zijn voor de functie en passen binnen het team of de vestiging. Hij selecteert kandidaten en bespreekt voorstellen met de manager om deze aan te stellen.
<u>Resultaat:</u> Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan aan de manager om hen aan te stellen.	
<u>Kennis:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Cao-bepalingen en arbeidsvoorwaarden van het bedrijf • Werving- en selectieprocessen <u>Vaardigheden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Communicatieve vaardigheden • Gesprekstechnieken <u>Houding:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Ambassadeur van het bedrijf • Enthousiast 	
4.7 Voert verschillende personeelsgesprekken	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Leidinggevende voert verschillende individuele gesprekken met de (lerende) medewerkers, zoals functionerings- en beoordelingsgesprekken, persoonlijke ontwikkelingsgesprekken (POP) en frequent-verzuimgesprekken. Hij signaleert ontwikkelbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de doelstellingen van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken adviseert hij de manager over functieverandering, beloning, verlenging of beëindiging van het contract van medewerkers. Hij verwerkt resultaten van de personeelsgesprekken in de personeelsdossiers.
<u>Resultaat:</u> Er zijn individuele personeelsgesprekken gevoerd met medewerkers. Opleidings- en ontwikkelbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerkers 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 dan wel een contractbeëindiging.	
<u>Kennis:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Personeelsbeleid <u>Vaardigheden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Communicatieve vaardigheden • Coachen • Probleemoplossend vermogen <u>Houding:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Integer • Empathisch 	

Toelichting kerntaak

Deze kerntaak van de leidinggevende is gebaseerd op het aansturen op resultaat. Op vier niveaus komt dit in de werkprocessen van deze kerntaak naar voren: het operationeel niveau (werkprocessen 4.1, 4.2, 4.3), het coachingsniveau (werkprocessen 4.4, 4.5) en het HR-niveau (werkprocessen 4.6, 4.7).

Werkproces 4.4 "Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan" is de kern van de leidinggevende rol binnen het team of de vestiging.

Competenties die nodig zijn om kerntaak 4 goed uit te voeren:

Competentie Aansturen en delegeren	
Succescriteria	De leidinggevende communiceert op duidelijke en begrijpelijke wijze over de te behalen van resultaten van het team, voortvloeiend uit het (commercieel) jaarplan. Het maakt hierover heldere afspraken met de individuele medewerkers. Hij is in staat om werkzaamheden, taken en bevoegdheden over te dragen of toe te wijzen aan medewerkers, rekening houdend met hun capaciteiten en kwaliteiten. Hij is in staat om effectief en ineffectief gedrag van medewerkers te herkennen, hen op een overtuigende manier hierop aan te spreken en te zorgen voor goede prestaties van het team. Hij is in staat om zorg te dragen voor een goed teamgevoel, ook voor nieuwe medewerkers. Daarnaast draagt hij zorg voor het naleven van relevante wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures.

Competentie Begeleiden	
Succescriteria	De Leidinggevende begeleidt en coacht medewerkers in hun werkzaamheden. Hij inspireert en motiveert hen om resultaten te behalen, uitdagingen aan te gaan en kritisch naar zichzelf te kijken. Hij is in staat om ontwikkelbehoeften of verbeterpunten van het team of individuele medewerkers te signaleren, feedback helder en opbouwend te communiceren met het team of de individuele medewerkers. Hij maakt met de medewerker duidelijke afspraken over zijn ontwikkelpunten.

Competentie Formuleren en rapporteren	
Succescriteria	Hij verwoordt helder de afspraken aan de individuele medewerkers en legt deze vast in personeelsdossiers.

2.1.5 Kerntaak 5: Voert beheerstaken uit

Kerntaak 5 Voert beheerstaken uit	Werkprocessen bij kerntaak 5
5.1 Maakt een (commercieel) jaarplan voor zijn team of vestiging	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Leidinggevende Commercieel medewerker travel kan werkzaam zijn als filiaalmanager in de retail (marktsegment 1) of als teamleider in een van de andere marktsegmenten. De Leidinggevende maakt een jaarplan voor zijn team of vestiging. Voor de filiaalmanager betreft het een commercieel jaarplan voor de vestiging, dat hij opstelt aan de hand van het ondernemingsplan. Daarvoor signaleert hij relevante ontwikkelingen in de reisbranche en/of regio, gaat na welke gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn vestiging kunnen hebben. De Leidinggevende beschrijft in het jaarplan aan welke doelstellingen het team of de vestiging moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. De Leidinggevende doet verbetervoorstellen om de (commerciële) doelen te behalen. Hij stemt het (commercieel) jaarplan af met de manager.

<p><u>Resultaat:</u> Er ligt een commercieel jaarplan voor het team of de vestiging dat inspeelt op de ontwikkelingen in de reisbranche en aangeeft aan welke doelstellingen het team of de vestiging moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Het commercieel jaarplan is afgestemd met de manager.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Relevante ontwikkelingen in de reisbranche en/of directe omgeving • Commercieel jaarplan van de onderneming <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Rekenen • Commerciële vaardigheden • Samenwerken <p><u>Houding:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultaatgericht • Nauwkeurig 	
5.2 Maakt een personeelsplanning	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Leidinggevende maakt op basis van het (commercieel) jaarplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel daarbij rekening houdend met de seizoen fluctuaties. Hij bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte voor de activiteiten van het team of de vestiging en beschrijft dit in de personeelsplanning.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Er is een personeelsplanning die aansluit bij het commercieel jaarplan en rekening houdt met de seizoen fluctuaties. De benodigde inzet van personeel op korte en lange termijn voor de activiteiten van het team of de vestiging (kwalitatief en kwantitatief) is hierin beschreven.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Seizoen fluctuaties • Personeelsbeleid • Cao-bepalingen en arbeidsvoorwaarden van het bedrijf • Bedrijfsprocedures <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekenen • Samenwerken <p><u>Houding:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultaatgericht 	
5.3 Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Leidinggevende schat de kosten in van de activiteiten van het team of de vestiging en maakt hiervoor een begroting. Hij rapporteert de uitkomsten aan de manager en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor activiteiten. Hij houdt hierbij rekening met de relevante wet- en regelgeving.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Er is een inschatting van kosten gemaakt voor de activiteiten van het team of de vestiging en er is een begroting opgesteld. De uitkomsten zijn gerapporteerd aan de manager. Zo nodig zijn voorstellen gedaan voor het aanpassen van budgetten.</p>	
<p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Begrotingen • Bedrijfsprocedures en relevante wet- en regelgeving (o.a. AVG, ANVR-voorwaarden) 	

<u>Vaardigheden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Rekenen • Analyseren 	
<u>Houding:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig • Resultaatgericht 	
5.4 Controleert de omzet en bewaakt budgetten	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Leidinggevende controleert de (reeds behaalde) omzet door de gestelde targets te vergelijken met de omzet. Hij bewaakt de budgetten door de toegestane kosten te vergelijken met de werkelijk gemaakte kosten. Hij verklaart eventuele verschillen, doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de manager. Indien nodig spreekt hij mensen aan op afwijkingen in de kosten. Hij houdt zicht op de financiële administratie door overzichten en rapportages regelmatig te controleren.
<u>Resultaat:</u> De gestelde targets zijn vergeleken met de (reeds behaalde) omzet. Budgetten zijn bewaakt waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er zijn maatregelen genomen ter beperking van de kosten. Op basis van overzichten en rapportages is de financiële administratie gecontroleerd.	
<u>Kennis:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Budgettering • Administratie 	
<u>Vaardigheden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Rekenen 	
<u>Houding:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Zelfstandig • Nauwkeurig 	
5.5 Rapporteer aan de manager en doet verbetervoorstellen	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Leidinggevende maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling aan de manager. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor de manager, doet verbetervoorstellen en bespreekt deze en eventuele problemen van de interne organisatie met de manager.
<u>Resultaat:</u> Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De prestaties van het team of de vestiging zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld naar de manager/ ondernemer. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten en of problemen zijn besproken.	
<u>Kennis:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Verkoopgegevens 	
<u>Vaardigheden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheden • Rekenen • Creativiteit • Communicatieve vaardigheden 	
<u>Houding:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Flexibel • Proactief 	

Toelichting kerntaak

Deze kerntaak van de leidinggevende is gebaseerd op het aansturen op resultaat. Op twee niveaus komt dit in de werkprocessen van deze kerntaak naar voren: het planniveau (werkprocessen 5.1, 5.2, 5.3) en het operationeel niveau (werkprocessen 5.4). Tot slot overstijgt het laatste werkproces (5.5 Rapporteer aan de manager) alle niveaus.

Competenties die nodig zijn om kerntaak 5 goed uit te voeren:

Competentie Formuleren en rapporteren	
Succescriteria	De Leidinggevende is in staat om een nauwkeurig, volledig en logisch gestructureerd (commercieel) jaarplan en personeelsplanning op te stellen. Hij formuleert proactief, op basis van informatie uit werkoverleggen, duidelijke verbeterpunten voor de interne organisatie en communiceert deze met de manager. Hij is in staat om periodiek een duidelijke en nauwkeurige rapportage te maken van de werkzaamheden en verkoopgegevens.
Competentie Analyseren	
Succescriteria	De leidinggevende travel is in staat om begrotingen op te stellen en budgetten te bewaken. Op basis van verkoop- en andere bedrijfsgegevens kan hij een analyse maken van hoe het team of de vestiging er voorstaat met betrekking tot het bereiken van de doelen en doet hij voorstellen voor verbetering.
Competentie Plannen en organiseren	
Succescriteria	Hij formuleert heldere, uitdagende en realistische doelstellingen in het (commercieel) jaarplan. Hij houdt bij het opstellen van plannen rekening met de omstandigheden zoals seizoensfluctuaties en ontwikkelingen in de branche. Hij stelt prioriteiten in de uit te voeren werkzaamheden en kan aanpassingen doen in de werkwijze wanneer omstandigheden daarom vragen.
Competentie Ondernemend en commercieel handelen	
Succescriteria	De leidinggevende travel is in staat om ontwikkelingen in de reisbranche en/of regio te signaleren en te vertalen naar commerciële activiteiten of verbeterpunten voor zijn team of vestiging.