

kenwerk

Leren in de praktijk

REIS  **WERK**

Servicedocument

Touroperating

Maart 2013

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Opleiding Reizen in het mbo	5
3. Context van de opleiding reizen	5
4. Context Touroperator	6
5. Werken met dit servicedocument	6
6. Beschrijving afdelingen binnen de Touroperating	7
7. Overzicht werkzaamheden bij Touroperator	8
Bijlage 1 Menukaart kwalificatiedossier Reizen	16

1. Inleiding

Vanuit de touroperators is het signaal gekomen dat de huidige mbo-opleiding Reizen onvoldoende aansluit op de context van de touroperators. Om hiervoor een korte termijn oplossing te bieden, heeft Kenwerk in opdracht van Reiswerk dit servicedocument Touroperating ontwikkeld.

De touroperators herkennen zich te weinig in de huidige opleiding Reizen. Daarnaast zijn er tussen scholen interpretatieverschillen. Kan een leerling een kwalificerende stage lopen binnen de touroperating context?

Het doel van dit servicedocument is een eenduidige interpretatie van de huidige menukaart van de opleiding Reizen, zodat de bpv-mogelijkheden binnen de context van de touroperator duidelijk zijn voor onderwijs en bedrijfsleven.

Daarnaast is Kenwerk in samenspraak met onderwijs en bedrijfsleven bezig met het ontwikkelen van een nieuw kwalificatiedossier voor de toeristische branche. Uitgangspunt van deze ontwikkeling is breed opleiden voor de toeristische branche, waardoor bijvoorbeeld ook de beroepen bij een touroperator beter passen in dit profiel.

Dit servicedocument is ontwikkeld in samenwerking met praktijkbegeleiders van de verschillende afdelingen van TUI Nederland. Daarnaast hebben andere touroperators een bijdrage geleverd door op het concept te reageren.

In dit servicedocument vindt u een korte toelichting op de huidige menukaart van de opleiding Reizen en de context van de touroperator. Daarna is een overzicht weergegeven van welke werkzaamheden een stagiaire van de mbo-opleiding Reizen kan uitvoeren bij de touroperator.

2. Opleiding Reizen in het mbo

In het mbo richten twee opleidingen zich op de reisbranche. De opleiding Verkoper reizen op niveau 3 en de opleiding Manager verkoop reizen op niveau 4.

De inhoud van de opleiding is vastgelegd in een kwalificatiedossier. Hierin staat wat een beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen als hij start op de arbeidsmarkt. Over het beroep staan de volgende punten beschreven:

- Context
- Typerende beroepshouding
- Complexiteit
- Rol en verantwoordelijkheid

Daarnaast staan de taken en de werkzaamheden beschreven die een beginnend beroepsbeoefenaar moet kunnen uitvoeren. Dit is de zogenaamde menukaart. Ook zijn in het kwalificatiedossier de competenties beschreven die de beginnend beroepsbeoefenaar nodig heeft om zijn werkzaamheden te kunnen uitvoeren. In dit servicedocument is gekeken naar de uitvoerende werkzaamheden van de Verkoper Reizen en de Manager Verkoop Reizen. In het kwalificatiedossier Reizen zijn dit kerntaken 1, 2 en 3. In de bijlage is de menukaart opgenomen.

In dit servicedocument gaan we uit van de huidige opleiding Reizen. Dit betekent dat het servicedocument toepasbaar is voor alle leerlingen die **ná september 2008** en **vóór september 2014** zijn begonnen aan hun opleiding (cohort 2008/2009 – 2013/2014; crebonummer: 94090, 94100).

3. Context van de opleiding reizen

In het kwalificatiedossier staat de volgende context beschreven:

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 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 toenemende mate speelt Multi Channelling een belangrijke rol: de klant kan met het reisbureau contact opnemen via de telefoon, het 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.

Met een mbo-opleiding Reizen word je dus opgeleid voor de sector Vakantiereizen, Zakenreizen en Touroperating. Om de beschreven werkzaamheden in de context van de touroperating te kunnen plaatsen, beschrijven we hieronder allereerst de context van de touroperator.

4. Context Touroperator

Een touroperator organiseert reizen en biedt zelf of via een reisbureau deze reizen aan. Het bedrijf stelt deze zelf samen door vervoer, verblijf en aanvullende diensten in te kopen. Touroperators zorgen meestal zelf voor begeleiding van de reis. Voor de organisatie van de reizen zijn er veel verschillende afdelingen die allemaal hun eigen verantwoordelijkheid hebben. Eén ding hebben alle afdelingen gemeen: ze werken als commerciële dienstverlener voor de klant.

Alle afdelingen werken voor een klant. Hierin kan een onderscheid gemaakt worden tussen interne klanten en externe klanten. Interne klanten zijn collega's van andere afdelingen. Externe klanten zijn leveranciers, reisagenten en consumenten.

Bij de ontwikkeling van dit servicedocument zijn verschillende afdelingen betrokken geweest. Om de context van een touroperator in kaart te brengen, is in hoofdstuk 6 een overzicht gegeven van de verschillende afdelingen. Per afdeling is aangegeven wat de belangrijkste werkzaamheden zijn en wie de klant is.

5. Werken met dit servicedocument

Hieronder volgt eerst het schema *Beschrijving afdelingen binnen de touroperating*, waarin de verschillende afdelingen binnen de touroperating context zijn genoemd. Er is een korte beschrijving gegeven van de verantwoordelijkheden van de afdelingen en er is vermeld welke klanten deze afdelingen bedienen.

In het tweede schema *Overzicht werkzaamheden Touroperator* is een overzicht te vinden van de werkzaamheden die binnen de touroperating uitgevoerd kunnen worden. Deze zijn geordend per kerntaak en werkproces uit het kwalificatiedossier Reizen. In dit schema valt af te lezen welke werkzaamheden een stagiair Reizen uit kan voeren bij de verschillende afdelingen binnen de touroperating context, zodat er een meer eenduidige interpretatie van de menukaart van de opleiding Reizen ontstaat.

Afhankelijk van de grootte van de organisatie kunnen de genoemde afdelingen en werkzaamheden verschillen. Werkzaamheden die in de ene organisatie wel voorkomen, komen in een andere organisatie misschien niet voor. De genoemde werkzaamheden zijn niet uitputtend of verplicht. Het document is een handvat om een idee te krijgen welke werkzaamheden kunnen vallen onder de verschillende kerntaken en werkprocessen uit het kwalificatiedossier Reizen. Gebruik daarom vooral de genoemde werkzaamheden die voor uw organisatie van toepassing zijn.

6. Beschrijving afdelingen binnen de Touroperating

Afdeling	Omschrijving	Klant
Contact Center	<p>Het contactcenter is verantwoordelijk voor het aannemen en verwerken van alle reserveringen van de reisbureaus. Daarnaast beantwoorden zij vragen over accommodaties, vervoer en extra faciliteiten.</p> <p>De afdeling bestaat uit een Frontoffice en een Backoffice. De Frontoffice is verantwoordelijk voor de telefonische verkoop van reizen. De Backoffice is verantwoordelijk voor het verwerken van wijzigingen in een boeking en het afhandelen van alle activiteiten die voortkomen uit een reservering.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reisagent - Particuliere klant
Product	De productafdeling is verantwoordelijk voor het in de markt zetten van het product. De volgende werkzaamheden vallen hieronder: hotelcontractering, calculatie, brochureproductie, verkoopvoorbereiding, monitoring van de verkoop, tussentijdse bijsturing van de verkoopresultaten en contact onderhouden met andere afdelingen.	<ul style="list-style-type: none"> - Contact center - Agentschap - Directe hotels
Sales Support	De afdeling Sales Support is de link tussen reisagenten en de touroperator. Zij bieden telefonische ondersteuning voor de reisagenten en zorgen voor correcte brochure verzendingen.	<ul style="list-style-type: none"> - Reisagenten - Derden & eigen reisbureaus
Destination & Tour support (Reisleiding)	De reisleiding op locatie is verantwoordelijk voor de begeleiding van de gasten. Je bent het eerste aanspreekpunt van de gast.	<ul style="list-style-type: none"> - Gast op vakantie - Suppliers op locatie
Capacity & Yield Support	-	-
Capacity & Yield Ticket only	-	-
Klantenservice	Het afhandelen van reacties van klanten over de vakantie van de klant, voor, tijdens en na afloop van de vakantie, met als doel een zo hoog mogelijke klanttevredenheid en behoud van de klant. Deze afdeling rapporteert alle klachten aan de verantwoordelijke afdelingen. Daarnaast informeren en adviseren zij alle relevante afdelingen over de ANVR Reisvoorwaarden en wijzigingen hierin. En fungeren zij al aanspreekpunt voor de alarmcentrale.	<ul style="list-style-type: none"> - Reisagenten - Particuliere klant - Contact Center - Productafdeling - Customer Support - Destination & Tour support - Leveranciers
Lijndienstsupport	De afdeling Lijndienstsupport is gespecialiseerd in het verkopen van luchtvaarttickets (IATA) en biedt mogelijkheden tot efficiënt reserveren van onder andere hotels en huurauto's.	<ul style="list-style-type: none"> - Reisagenten

7. Overzicht werkzaamheden bij Touroperating

Algemene beschrijving	Contact Center	Sales Support	Product	DT&S buiten	Capacity & Yield Support	Capacity & Yield Ticket only	Klantenservice	Lijndienst support
Kerntaak 1 Verkoopt reizen en gerelateerde services								
1.1 Voert verkoop-ondersteunende werkzaamheden uit	<p>Werken met reserverings-Systeem.</p> <p>Bewaken primaire processen en meldt opvallendheden bij supervisor.</p> <p>Webcare, bijhouden en reageren op social media.</p>	<p>Ondersteuning studiereis voorbereiding.</p> <p>Ondersteuning evenementen.</p> <p>Vorbereiding werkzaamheden bestaat uit het opzetten van programma's, reisbescheiden en bijhouden van inschrijflijsten.</p> <p>Werkzaamheden zoals het inpakken van relatiegeschenken, het opbouwen en gastvrouw zijn op evenementen.</p>	<p>Ondersteuning gidsproductie.</p> <p>Contractopvoer (inkoopcontracten registreren).</p> <p>Helpen met maken brochure pagina's.</p>	<p>Welkomst-enveloppen klaarmaken.</p> <p>Organiseren van welkomst-bijeenkomsten.</p>	<p>Het afsluiten en/of aanleveren van namen aan derden, luchtvaart-maatschappijen is ondersteuning aan primair proces.</p>	<p>In de gaten houden van prijsbeleid losse tickets van de concurrent.</p> <p>Trend prijs-ontwikkeling in de gaten houden, ofwel wat is het prijsverloop, welke acties etc.</p>	<p>Verwerken van ontvangen post.</p> <p>Verwerken van ontvangen commentaren.</p>	<p>Werken met reserverings-Systeem.</p> <p>Bewaken primaire processen en meldt opvallendheden bij supervisor.</p>

Algemene beschrijving	Contact Center	Sales Support	Product	DT&S buiten	Capacity & Yield Support	Capacity & Yield Ticket only	Klantenservice	Lijndienst support
1.2 Ontvangt klant en inventariseert de wensen	<p>Reisbureaus/ particuliere klant telefonisch te woord staan.</p> <p>Inventariseren van klantwens.</p> <p>Reisbureaus/ particuliere klanten ondersteunen / helpen bij het maken van boekingen.</p> <p>Webcare, bijhouden en reageren op social media, manier om in contact te komen met potentiële klanten en om wensen te inventariseren.</p>	<p>Aannemen van de telefoon.</p> <p>Behandelen van de e-mail.</p> <p>Afhandelen van vragen over coulances, vragen over het spaarsysteem Smiles4U, studiereizen en actuele onderwerpen (problemen met Tui Online, prijsverschillen, etc.).</p> <p>Gastvrouw zijn op evenementen waar reisagenten aanwezig zijn.</p>	<p>Beantwoorden van telefoontjes en e-mails van het contact center, van hoteliers of van agenten over bijvoorbeeld stopsales en roominglijsten.</p> <p>Verwerken van e-mails.</p>	<p>Zelfstandig informatie/ welkomst bijeenkomsten houden.</p> <p>Bezoekuren in hotels houden waar de stagiair vragen beantwoordt en advies geeft.</p>	<p>Beantwoorden van vragen over producten aan het contact center of het beantwoorden van vragen van interne medewerkers over wijzigingen in boekingen.</p>		<p>Klanten/ reisbureaus telefonisch te woord staan.</p> <p>Contact opnemen met leveranciers om reactie te geven op klacht.</p> <p>Contact opnemen met productafdeling/ DT&S om wijzigingen door te geven.</p>	<p>Reisagenten telefonisch te woord staan.</p> <p>Vragen beantwoorden via de queue.</p>

Algemene beschrijving	Contact Center	Sales Support	Product	DT&S buiten	Capacity & Yield Support	Capacity & Yield Ticket only	Klantenservice	Lijndienst support
<p>1.3 Doet een aanbod met prijsberekening</p>	<p>O.b.v. de klantwens een aanbod doen.</p> <p>Adviserende rol bij het uitzoeken van de reis.</p> <p>Gebruik maken van reis-vergelijkingsites zoals Zoover in het advies naar de klant.</p> <p>Opvragen van aanvullende informatie over de reis.</p> <p>Assisteren bij/maken van de calculatie.</p> <p>Proactief reageren door cross- & upselling en zelf ideeën aandragen als iets niet boekbaar is.</p> <p>Beschrijft en verklaart de policy van het bedrijf.</p>		<p>Tussentijdse prijsaanpassingen doorvoeren n.a.v. contract-/ marge-wijzigingen.</p> <p>Boekbaar maken van producten (o.a. proefboeken).</p>	<p>Verkoop van excursies en autoverhuur.</p>	<p>Boekbaar maken van vluchten in het systeem.</p>	<p>Offerte maken op basis van aanvraag losse tickets aan groepen van TO/derden.</p> <p>Meekijken met het berekenen van prijzen voor groepsoffertes.</p>	<p>In contact met de klant (reisbureau) een passende oplossing bieden op de klacht.</p> <p>Schriftelijke afhandeling van eenvoudige klachten via vastgestelde richtlijnen.</p>	<p>Ondersteunen bij het maken van reserveringen.</p> <p>Prijsberekening maken als reisagent tegen problemen aanloopt.</p> <p>Controleren van tarieven van de reisagent.</p>

Algemene beschrijving	Contact Center	Sales Support	Product	DT&S buiten	Capacity & Yield Support	Capacity & Yield Ticket only	Klantenservice	Lijndienst support
1.4 Legt reservering vast en rondt de verkoop af	<p>Vastleggen van boekingen.</p> <p>Verwerken van speciale wensen (preferenties/essenties).</p>		<p>Allotment beheer (stopsales); aanvraag extra allotment; release).</p> <p>Opvoer extra faciliteiten zoals musicals, excursies etc.</p> <p>Verwerken stopsales.</p> <p>Verwerken Releases (tijd dat iets nog geboekt mag worden).</p>	Administratieve werkzaamheden met betrekking tot de verkoop of boeking.	<p>Inboeken van losse tickets in GDS, voor interne en externe klanten.</p> <p>Inboeken van losse tickets in het eigen reserverings-systeem voor interne en externe klanten.</p>	<p>Registreren van voorraad losse tickets die naar reisleiding gaat.</p> <p>Kortingen bijhouden die door reisleiding gegeven worden.</p> <p>Overzicht allotment groepen bijwerken.</p>	Status dossier wijzigen en oplossing vastleggen in klachtenregistratie systeem.	<p>Reservering vastleggen en de verkoop afronden (als reisagent daar zelf niet toe in staat is).</p> <p>Special Service Request verwerken in de reservering.</p>
1.5 Houdt het klant- en bedrijfsprofiel actueel	<p>Invullen van klantgegevens in het reserverings-systeem: naam zoals in paspoort, geboortedatum, thuisblijvergegevens. Daarnaast voegen zij preferenties en essentiecodes toe.</p> <p>Archiveren van e-mails.</p>			Administratie/ rapportages maken.			Administratieve afhandeling van door reisleiding of door reisbureau zelfstandig afgehandelde klachten.	Wijzigingen in reisagent profiel doorgeven aan supervisor.

Algemene beschrijving	Contact Center	Sales Support	Product	DT&S buiten	Capacity & Yield Support	Capacity & Yield Ticket only	Klantenservice	Lijndienst Support
Kerntaak 2 Handelt verkooptransacties administratief en financieel af								
2.1 Plannen administratieve werkzaamheden		De planning omvat het tijdig uitvoeren van werkzaamheden die ondersteuning bieden bij het invoeren van gegevens en up-to-date houden van het klant- of bedrijfsprofiel.	Na werkoverleg zelf een dag/week planning maken. Planning afstemmen op prioriteiten, vaste en adhoc werkzaamheden en deadlines, zoals 98% van stopsales behalen, adhoc prijsvergelijkingen en beantwoorden van de telefoon.	Plannen van informatie-bijeenkomsten en bezoeken.	Op basis van weekagenda dagelijks een planning maken voor eigen werkzaamheden.	Weekplanning maken voor eigen werkzaamheden, zodat werkzaamheden worden afgerond en resultaat behaald.	Op basis van toegewezen dossiers een dagplanning maken.	Inplannen van administratieve werkzaamheden zoals uitvoeren van VMCO/VMPD n.a.v. wijzigingen of hotelreservering.
2.2 Bewaken de status van de boeking en/of het klantcontact	Coulant omgaan met boeking. Checkt de status van de aanvraag. Bewaakt de betaling van de klant.		Overboeking verwerken. Rondreisstanden e-mailen.	Administratie van de boeking/verkoop bijhouden. Beddenboek bijhouden.	Controleren van vluchtschema's in het eigen opvoersysteem.		Zorgen voor zorgvuldige tijdige verwerking van dossiers.	Bewaken van de boeking d.m.v. het vermelden van de OP-elementen. Zorgen voor een correcte en snelle afhandeling van boekingen op de queue.
2.3 Verwerkt veranderingen in de boeking	Verwerken (deel) annulering. Verwerken van wijzigingen in een boeking.	Verwerken rapportages. Verwerken aanvragen speciale agenttarieven.	Kortingen verwerken in de systemen.				Registratie van commentaren, wijzigingen en opmerkingen in het klachtenregistratie systeem.	Wijzigingen verwerken in de reservering.

Algemene beschrijving	Contact Center	Sales Support	Product	DT&S buiten	Capacity & Yield Support	Capacity & Yield Ticket only	Klantenservice	Lijndienst Support
2.4 Bewaakt betalingen en betaalafspraken en neemt indien nodig actie	Contracten en marges opvoeren.	Administratieve handeling in het uitvoeren van een creditering.					Administratieve verwerking van retour gekomen betalingsformulier -en. Verhalen van uitgekeerde bedrag bij veroorzaker klacht.	Tariefscontrole uitvoeren op binnengekomen boekingen.
2.5 Handelt facturen en reisbescheiden af	Contracten lezen en controleren.		Onderhoud van systemen door bijvoorbeeld mededelingen/errata voor het reserveringssysteem te maken, digitale brochure aanpassen en lijst draaien van geboekte pax, en die daarna doorsturen naar de Product manager. Signaleren en verwerken van errata. Rondreisbeschrijvingen controleren, laten aanpassen, laten klaarzetten en koppelen.				Doorgeven van fouten in reisaanbod via wijzigingsformulieren.	Zorgen dat ticket tijdig geprint wordt (na opdracht reisagent). Boeking naar betreffende queue sturen zodat e-tickets en reischema verstuurd worden.

Algemene beschrijving	Contact Center	Sales Support	Product	DT&S buiten	Capacity & Yield Support	Capacity & Yield Ticket only	Klantenservice	Lijndienst support
Kerntaak 3 Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding & klantenservice								
3.1 Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis	Nabellen van vluchtwijzigingen die reeds doorgegeven zijn.	Proactief reageren op vragen zodat deze z.s.m worden afgehandeld.	Aanvraag extra allotment bij hoteliers. Herinneringen sturen naar aanleiding van protesten op stopsales. Vragen die uitstaan bij agent/hotelier actief opvolgen. Contact center op de hoogte houden.	Contact met klanten aangaan, eventuele problemen signaleren. Gasten ontvangen op luchthaven en daarbij gerelateerde service verkopen en relatiebeheer van al bestaande klant. Transferbussen begeleiden.	Bij inboeken van dienstreistickets proactief naar alternatieven zoeken. Proactief handelen als vluchtschema's niet kloppen door contact op te nemen met yield.	Dagelijks e-mailcontact met agenten en reisleiding. Proactief contact bij vervallen optiedata.	Bij reacties van de klant proactief reageren, zodat klanttevredenheid hoog blijft en klant behouden.	
3.2 Behandelt klachten	Fouten die een stagiaire constateert worden altijd bij een vaste medewerker/supervisor gemeld. Fouten die de stagiair zelf maakt lost hij op met behulp van een vaste medewerker. Bij klacht klant te woord staan en verwijzen naar de juiste afdeling.	Coulance bemiddeling in het proces van de boeking voor de uitvoer van de reis, bijvoorbeeld dat een prijs niet goed zou zijn volgens een reisbureau. Dan gaat stagiaire uitzoeken wie gelijk heeft.	Als er een fout in de gids staat wordt er een mededeling/errata gemaakt in het systeem en digitale brochure. Bij een fout het contact center informeren zodat zij contact kunnen opnemen met de klant. Een fout melden bij medewerker product van de bestemming, die verder oppakt.	Afhandeling van klacht i.s.m. leidinggevende.	Reageren op klachten van externe klanten (touroperators, derden). Downgrades uitvoeren van klanten in opdracht van klantenservice.	Alle klachten per e-mail van reisleiding en agenten afhandelen. Eventueel samen met begeleider. Bijvoorbeeld klacht over beschikbaarheid vluchten en prijzen.	Afhandeling van klacht in overleg met Supervisors Klantenservice. <i>NB. dit behoort tot de kernwerkzaamheden van deze afdeling. Specificering ook gekoppeld aan kerntaak 1 & 2.</i>	Telefonisch te woord staan van reisagent welke een klacht meldt. Indien nodig doorverwijzing naar supervisor. Procedure m.b.t. klachten uit kunnen leggen aan de reisagent. Zorgen voor een correcte informatieverstrekking richting administratie voor bijv. een refund aanvraag.

Algemene beschrijving	Contact Center	Sales Support	Product	DT&S buiten	Capacity & Yield Support	Capacity & Yield Ticket only	Klantenservice	Lijndienst support
3.3 Beheert en ontwikkelt een eigen relatiebestand		Prijsvergelijkingen maken. Enquêtes verwerken.	Prijsanalyses maken. Prijsvergelijkingen maken. Concurrentie analyse. Promovergelijking.	Weersvoorspelling analyseren en hier op in spelen.		Prijsanalyses maken. Prijsvergelijkingen maken losse tickets concurrent. Boekings-cijfers bekijken in Cognos.		
3.4 Inventariseert koop- en reisgedrag en rapporteert deze			Maken van prijs-overzichten.		Onderhouden van de FAQ's op eigen reserverings-systeem & op de website.		Signaleren van mogelijkheden om sneller een klacht te beantwoorden en zodoende de afhandeltermijn te beperken.	

Bijlage 1 Menukaart kwalificatiedossier Reizen

Kerntaak	Werkproces	Kwalificatie	
		K1	K2
Kerntaak 1: Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten			
	1.1 Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit	X	X
	1.2 Ontvangt de klant en inventariseert de wensen	X	X
	1.3 Doet een aanbod met prijsberekening	X	X
	1.4 Legt reservering vast en rondt de verkoop af	X	X
	1.5 Houdt het klant- en bedrijfsprofiel actueel	X	X
Kerntaak 2: Handelt verkooptransacties administratief en financieel af			
	2.1 Plant administratieve werkzaamheden	X	X
	2.2 Bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact	X	X
	2.3 Verwerkt veranderingen in de boeking	X	X
	2.4 Bewaakt betalingen en betaalafspraken en neemt indien nodig actie	X	X
	2.5 Handelt facturen en reisbescheiden af	X	X
Kerntaak 3: Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice			
	3.1 Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis	X	X
	3.2 Behandelt klachten	X	X
	3.3 Beheert en ontwikkelt een (eigen) relatiebestand	X	X
	3.4 Inventariseert koop- en reisgedrag en rapporteert deze	X	X
Kerntaak 4: Geeft leiding aan een team van verkopers			
	4.1 Plant en verdeelt de werkzaamheden		X
	4.2 Stuurt medewerkers aan op performance		X
	4.3 Coacht medewerkers op de ontwikkeling van competenties		X
	4.4 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team		X
	4.5 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		X
	4.6 Stuurt processen en procedures op de werkvloer		X
	4.7 Informeert en voert overleg met medewerkers		X
Kerntaak 5: Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties			
	5.1 Stelt budgetten en begrotingen en een plan op		X
	5.2 Maakt een personeelsplan		X
	5.3 Werft en selecteert nieuwe medewerkers		X
	5.4 Verzorgt marketing en promotie		X
	5.5 Bewaakt budgetten		X
	5.6 Analyseert managementinformatie		X
	5.7 Rapporteert aan het management		X