

Inhoudsopgave

BLZ

DEEL A

INTRODUCTIE: AAN DE SLAG ALS MEDEWERKER TRAVEL, LEISURE & HOSPITALITY IN DE BPV/BSP

Gegevens verzamelen	13
Wie ben ik	14
Wat kan ik?	15
Wat wil ik?	17
Contact opnemen	19
Sollicitatiebrief en cv maken en versturen	21
Sollicitatiegesprek voeren	22
De praktijkovereenkomst	25
Afspraken op stage	26
Collegialiteit	27
Beroepshouding	28

DEEL B

KERNTAAK B1-K1: TREEDT OP ALS AANSPREEKPUNT VOOR KLANTEN/GASTEN 31

B1-K1-W1: Ontvangt de klant/gast	33
B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant/gast	37
B1-K1-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten	41
B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten	45
B1-K1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten	49
B1-K1-W6: Werft klanten/gasten en opdrachten	53

KERNTAAK B1-K2: VOERT ADMINISTRATIEVE PROCESSEN UIT 57

B1-K2-W1: Stelt informatiemateriaal samen	59
B1-K2-W2: Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af	63
B1-K2-W3: Houdt de administratie bij	67
B1-K2-W4: Doet voorstellen voor after sales of aanpassing van de dienstverlening	71

DEEL C

KERNTAAK P1/P3-K1: ORGANISEERT ACTIVITEITEN EN ONDERSTEUNT BIJ VOORKOMENDE WERKZAAMHEDEN 75

P1/P3-K1-W1: Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten	77
P1/P3-K1-W2: Bereidt de uitvoering van activiteiten voor	81
P1/P3-K1-W3: Begeleidt activiteiten	85
P1/P3-K1-W4: Rondt de activiteit af	89
P1/P3-K1-W5: Draagt bij aan een aangenaam verblijf op een recreatiebedrijf/op locatie	93
P1/P3-K1-W6: Ondersteunt bij voorkomende werkzaamheden op een recreatiebedrijf/ op locatie	97

DEEL D

KERNTAAK P2/P4-K1: REALISEERT COMMERCIEEL AANBOD 101

P2/P4-K1-W1: Promoot producten en diensten	103
P2/P4-K1-W2: Stelt een passend aanbod op met gerelateerde services en producten	107
P2/P4-K1-W3: Maakt een prijsberekening bij het aanbod	111

DEEL E	
KERNTAAK P3/P4-K2: GEEFT LEIDING	115
P3/P4-K2-W1: Plant en verdeelt de werkzaamheden	117
P3/P4-K2-W2: Instrueert en begeleidt nieuwe collega's, stagiairs en/of vrijwilligers	121
P3/P4-K2-W3: Voert formele gesprekken	125
DEEL F	
KERNTAAK P3/P4-K3: VOERT BEHEERSTAKEN UIT	129
P3/P4-K3-W1: Maakt een operationeel plan	131
P3/P4-K3-W2: Maakt een begrotingsvoorstel	135
P3/P4-K3-W3: Bewaakt financiën	139
BIJLAGE 1: De STARR-methode	143