

# BEROEPSKWALIFICATIE

## Host

//////////////////////////////////////  
BK-0384-2

### 1. Globaal

#### 1.1 TITEL

Host

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "G110101 Toeristen onthalen"

#### 1.2 DEFINITIE

Adviseert en begeleidt bezoekers van beurzen, evenementen... en faciliteert het verblijf op een toeristische en/of gastronomische bestemmingen teneinde het bezoek te optimaliseren.

#### 1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

4

#### 1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 2, 2020

### 2. Competenties

#### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Ontvangt en informeert de bezoekers op beurzen, evenementen...

- Ontvangt, registreert en kondigt, indien nodig, de bezoekers aan
- Verwijst, indien nodig, de bezoekers door

- Vervult de nodige (administratieve) formaliteiten
- Verzorgt taal en houding in contact met bezoekers volgens de richtlijnen
- Verstreckt actuele informatie en beantwoordt (mondeling en schriftelijk) vragen
- Bezorgt een informatie- en/of promotiepakket en geeft daarbij duiding
- Helpt bij praktische problemen of vragen
- Communiqueert zakelijk
- Hanteert de gewenste taal

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van typologie van toeristen
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.

Competentie 2:

Adviseert de bezoekers over diensten/producten op beurzen, evenementen,...

- Herkent verschillende types van bezoekers en hun gewoontes
- Analyseert de diensten/producten
- Stemt het advies af op het type bezoekers
- Blijft neutraal en objectief bij het maken van aanbevelingen
- Houdt rekening met de commerciële doelstelling van de organisatie

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van typologie van toeristen
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van kenmerken van toeristische producten
- Kennis van procedures voor toeristische en/of recreatieve reservaties
- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.

Competentie 3:

Verkoopt diensten/producten en int betalingen

- Stelt een pakket samen

- Verreken kortingen
- Controleert de geldigheid van de betaalmiddelen
- Levert een betaalbewijs af
- Volgt transactie op

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de modaliteiten voor de in- en ontschepping van passagiers
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van kenmerken van toeristische producten
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van procedures voor toeristische en/of recreatieve reservaties
- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.

Competentie 4:

Vult opvolgdocumenten van de werkzaamheden in en geeft de informatie door aan de betrokken dienst van de organisatie

- Houdt zich aan bedrijfsgebonden procedures en formulieren
- Stelt rapporten op over klachten, opmerkingen, gebeurtenissen,....

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de modaliteiten voor de in- en ontschepping van passagiers
- Kennis van kenmerken van toeristische producten
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van procedures voor toeristische en/of recreatieve reservaties
- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.

Competentie 5:

Richt de onthaalruimte in

- Stelt de voorwerpen volgens bepaalde thema's en verkoopdoelstellingen ten toon
- Plaatst decoraties
- Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
- Plaatst brochures en reclame op een zichtbare plaats voor de klant
- Verandert de opstelling van de voorwerpen rekening houdend met tijdstip en situatie

- Houdt de voorraad promotiemateriaal of attenties op peil

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van publiciteitstechnieken (keuze van media, dragers, ...)
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van verkooptechnieken

Competentie 6:

Informeert en begeleidt de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen

- Houdt informatiemomenten en -bijeenkomst in verschillende hotels
- Stelt zichzelf voor als vertegenwoordiger van de organisatie
- Controleert reis- en persoonlijke gegevens
- Maakt duidelijke afspraken
- Houdt rekening met de wensen van de gasten
- Stelt zich klantgericht op
- Begeleidt passagiers naar hun verblijfplaats
- Houdt aanwezigheden bij
- Handelt klantvriendelijk en wint het vertrouwen van de gasten
- Informeert over bezienswaardigheden en recreatiemogelijkheden op de bestemming
- Stelt een excursiepakket voor en staat in voor de verkoop ervan
- Bevraagt toeristen spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele wensen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Basiskennis van groepsanimatie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van kenmerken van toeristische producten
- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van EHBO

Competentie 7:

Lost problemen ter plaatse op

- Informeert de gasten over de bestaande klachtenprocedures (indien nodig)
- Reageert gepast op klachten
- Evalueert de eigen houding ifv het optimaal behandelen van klachten
- Reageert gepast in noodsituaties en/of ongevallen
- Schat de nood aan medische of andere hulp correct in
- Verleent hulp aan personen in moeilijkheden
- Verwittigt, indien nodig, de verantwoordelijke of de bevoegde diensten
- Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van typologie van toeristen
- Basiskennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Basiskennis van groepsanimatie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van EHBO

Competentie 8:

Registreert opvolg- en activiteitengegevens tijdens het verblijf op toeristische en/of gastronomische bestemmingen

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Houdt dossiers bij
- Stelt rapporten op over aantal bezoekers, reservaties, verkoop tickets, bezetting accommodaties, klachten, ...
- Verzamelt informatie in functie van overzichten en statistieken
- Geeft de informatie door aan de betrokken dienst
- Houdt een adressenbestand bij
- Stelt evenementenlijsten, accommodatielijsten, ... op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van kenmerken van toeristische producten
- Kennis van procedures voor toeristische en/of recreatieve reservaties
- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van kantoorsoftware

Competentie 9:

Voert administratieve opdrachten uit op toeristische en/of gastronomische bestemmingen

- Handelt de administratieve taken op toeristische en/of gastronomische bestemmingen af
- Verzamelt relevante informatie over de bestemming
- Doet reservaties voor de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen

- Gebruikt kantoorsoftware op toeristische en/of gastronomische bestemmingen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de modaliteiten voor de in- en ontschepping van passagiers
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van procedures voor toeristische en/of recreatieve reservaties
- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van kantoorsoftware

Competentie 10:

Neemt afscheid van de gasten

- Bevraagt de gast(en) spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften
- Overhandigt de voorziene attentie(s)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.

## 2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

- Basiskennis van typologie van toeristen
- Basiskennis van publiciteitstechnieken (keuze van media, dragers, ...)
- Basiskennis van de modaliteiten voor de in- en ontschepping van passagiers
- Basiskennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Basiskennis van groepsanimatie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van kenmerken van toeristische producten

- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van procedures voor toeristische en/of recreatieve reservaties
- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van EHBO
- Kennis van kantoorsoftware

## Cognitieve vaardigheden

- Ontvangt, registreert en kondigt, indien nodig, de bezoekers aan
- Verwijst, indien nodig, de bezoekers door
- Vervult de nodige (administratieve) formaliteiten
- Verzorgt taal en houding in contact met bezoekers volgens de richtlijnen
- Verstrekt actuele informatie en beantwoordt (mondeling en schriftelijk) vragen
- Helpt bij praktische problemen of vragen
- Communiqueert zakelijk
- Hanteert de gewenste taal
- Herkent verschillende types van bezoekers en hun gewoontes
- Analyseert de diensten/producten
- Stemt het advies af op het type bezoekers
- Blijft neutraal en objectief bij het maken van aanbevelingen
- Houdt rekening met de commerciële doelstelling van de organisatie
- Stelt een pakket samen
- Verrekent kortingen
- Controleert de geldigheid van de betaalmiddelen
- Levert een betaalbewijs af
- Volgt transactie op
- Houdt zich aan bedrijfsgebonden procedures en formulieren
- Stelt de voorwerpen volgens bepaalde thema's en verkoopdoelstellingen ten toon
- Verandert de opstelling van de voorwerpen rekening houdend met tijdstip en situatie
- Houdt de voorraad promotiemateriaal of attenties op peil
- Houdt informatiemomenten en -bijeenkomst in verschillende hotels
- Stelt zichzelf voor als vertegenwoordiger van de organisatie
- Controleert reis- en persoonlijke gegevens
- Maakt duidelijke afspraken
- Houdt rekening met de wensen van de gasten
- Stelt zich klantgericht op
- Begeleidt passagiers naar hun verblijfplaats
- Handelt klantvriendelijk en wint het vertrouwen van de gasten
- Informeert over bezienswaardigheden en recreatiemogelijkheden op de bestemming
- Stelt een excursiepakket voor en staat in voor de verkoop ervan
- Bevraagt toeristen spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele wensen
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)

- Houdt dossiers bij
- Stelt rapporten op over aantal bezoekers, reservaties, verkoop tickets, bezetting accommodaties, klachten, ...
- Verzamelt informatie in functie van overzichten en statistieken
- Geeft de informatie door aan de betrokken dienst
- Houdt een adressenbestand bij
- Stelt evenementenlijsten, accommodatielijsten, ... op
- Handelt de administratieve taken op toeristische en/of gastronomische bestemmingen af
- Verzamelt relevante informatie over de bestemming
- Doet reservaties voor de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen
- Gebruikt kantoorsoftware op toeristische en/of gastronomische bestemmingen
- Bevraagt de gast(en) spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften
- Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
- Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende
- Bezorgt een informatie- en/of promotiepakket en geeft daarbij duiding
- Houdt aanwezigheden bij
- Overhandigt de voorziene attentie(s)

### **Probleemoplossende vaardigheden**

- Stelt rapporten op over klachten, opmerkingen, gebeurtenissen,....
- Informeert de gasten over de bestaande klachtenprocedures (indien nodig)
- Reageert gepast op klachten
- Evalueert de eigen houding ifv het optimaal behandelen van klachten
- Reageert gepast in noodsituaties en/of ongevallen
- Schat de nood aan medische of andere hulp correct in
- Verleent hulp aan personen in moeilijkheden
- Verwittigt, indien nodig, de verantwoordelijke of de bevoegde diensten

### **Motorische vaardigheden**

- Plaatst decoraties
- Plaatst brochures en reclame op een zichtbare plaats voor de klant

### **Omgevingscontext**

- Dit beroep wordt meestal uitgeoefend op verplaatsing (binnen- en buitenland)
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de aard, grootte en policy van het bedrijf en de bedrijfsactiviteiten.
- De procedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waarnaar de beroepsbeoefenaar zich moet schikken.
- Het wordt uitgeoefend in een dag-systeem, in het weekend en/of 's avonds.
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de gelegenheid.
- Het takenpakket kan vrij gevarieerd zijn
- Voor sommige taken kunnen procedures uitgetekend zijn.
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket en, indien nodig, doorgeven.



- De vaardigheden zijn onderhevig aan evoluties.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie zeer belangrijk.
- Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.
- De beroepsbeoefenaar moet communicatief (intercultureel) vaardig zijn

## Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en betrouwbaar te werken.
- Voortdurend aandacht hebben voor de wensen van de klant/bezoeker
- Werkt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en handelt integer in alle omstandigheden.
- Handelt economisch en ecologisch
- Handelt volgens de wetgeving en het marketingbeleid van de organisatie.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's,...
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig
- Stelt zich empatisch en positief assertief op
- Het beantwoorden van vragen vergt een individuele aanpak
- Gaat discreet om met bedrijfs- en personeninformatie
- Respecteert de privacy van de bezoeker/gasten
- Is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken
- De beroepsbeoefenaar werkt oplossings- en doelgroepgericht
- Kan omgaan met plotse veranderingen
- Werkt vaak in een stressvolle omgeving en kan verscheidene taken tegelijk uitvoeren
- Voelt aan welke informatie (intern en extern) een impact kan hebben op de activiteiten van de organisatie
- Kan creatief omgaan met problemen, moeilijke vragen, klachten....
- Stelt zich loyaal op tav. de organisatie/bedrijf
- Goede samenwerking is in dit beroep noodzakelijk

## Autonomie

### Is zelfstandig in

- het plannen van de werkvolgorde van het eigen takenpakket
- het onthalen en informeren van bezoekers aan beurzen, evenementen...
- het verkopen van diensten/producten
- het aanbieden van externe diensten
- het beantwoorden van vragen van gasten (tijdens hun verblijf)
- het oplossen van eenvoudige klachten of problemen van gasten
- het opvolgen van werkzaamheden en gegevens
- het inrichten van de onthaalruimte
- het begeleiden en organiseren van het verblijf van gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen
- het bijhouden van de administratie

### Is gebonden aan

- de policy van het bedrijf/organisatie
- de logistieke mogelijkheden van het bedrijf/organisatie
- de onthaalprocedure
- de principes van gast/klantvriendelijkheid en omgangsvormen
- de klachtenprocedure
- de regels van orde, netheid en hygiëne
- de regels van de administratieve en financiële verwerking van data
- de bedrijfscultuur, het commercieel beleid van de organisatie/bedrijf

Doet beroep op

- de instructies van de organisator van de beurs/evenementen
- collega's voor het bekomen van informatie en/of ondersteuning
- op de medewerkers van afdelingen binnen en/of buiten het bedrijf voor het doorgeven van relevante informatie m.b.t. de gast/bezoekers en zijn specifieke verwachtingen.
- de verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

### Verantwoordelijkheid

- Ontvangt en informeert de bezoekers op beurzen, evenementen...
- Adviseert de bezoekers over diensten/producten op beurzen, evenementen,...
- Verkoopt diensten/producten en int betalingen
- Vult opvolgdocumenten van de werkzaamheden in en geeft de informatie door aan de betrokken dienst van de organisatie
- Richt de onthaalruimte in
- Informeert en begeleidt de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen
- Lost problemen ter plaatse op
- Registreert opvolg- en activiteitengegevens tijdens het verblijf op toeristische en/of gastronomische bestemmingen
- Voert administratieve opdrachten uit op toeristische en/of gastronomische bestemmingen
- Neemt afscheid van de gasten

## 2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

### Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.