

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

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 EXTRA INFORMATIE

De beroepsbeoefenaar verleent diensten aan de bezoekers zodat deze een optimale beleving ervaren tijdens het bezoek. De bestemming/verblijf kan zowel in het binnenland als in het buitenland zijn.

1.4 SECTOREN

- Horeca, sport & ontspanning (PC302 Hotelbedrijf, PC333 Toeristische attracties)
- Overige (PC218 Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden)
- Social profit (PC329 Socio-culturele sector)

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

FTI-FIT (Federatie van de Toeristische Industrie vzw)

Mede-indieners

Toerisme Vlaanderen

Horeca Vorming Vlaanderen

Association of Belgian Tour Operators

VDAB-Studiedienst

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): G110101 Toeristen onthalen, 24 maart 2015

Relatie tot het referentiekader

Onderstaande activiteiten uit de competentfiche G110101 (Toeristen onthalen) werden geïntegreerd overgenomen:

- Passagiers ontvangen tijdens:
- Riviercruises: (G110101 Id18197)
- Passagiers ontvangen tijdens: Treinreizen (G110101 Id18205)
- Passagiers ontvangen tijdens: Vliegtuigreizen (G110101 Id18199)
- Passagiers ontvangen tijdens: Zeecruises (G110101 Id18198)

Onderstaande activiteiten werden niet opgenomen omdat deze niet tot het takenpakket van de host behoren:

- Werkt een animatieproject uit voor gasten op toeristische bestemmingen, verblijfplaats of gebied en lanceert dit (G110101 Id21146)
- Beheert een budget en maakt de balans van toeristische animaties op (G110101 Id21807)

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Ontvangt en informeert de bezoekers op beurzen, evenementen...				
• Ontvangt, registreert en kondigt, indien nodig, de bezoekers aan	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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.
• 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	✓			
• Bezorgt een informatie- en/of promotiepakket en geeft daarbij duiding	✓			
• Helpt bij praktische problemen of vragen	✓			
• Communiceert zakelijk	✓			
• Hanteert de gewenste taal	✓			
2. Adviseert de bezoekers over diensten/producten op beurzen, evenementen,...				
• Herkent verschillende types van bezoekers en hun gewoontes	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van typologie van toeristen • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van principes van klantvriendelijkheid • Kennis van kenmerken van toeristische producten • Kennis van procedures voor
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

doelstelling van de organisatie				<p>toeristische en/of recreatieve reservaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
3. Verkoopt diensten/producten en int betalingen				
• Stelt een pakket samen	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
• Verreken kortingen	✓			
• Controleert de geldigheid van de betaalmiddelen	✓			
• Levert een betaalbewijs af	✓			
• Volgt transactie op	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

		<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 			
<p>4. Vult opvolgdocumenten van de werkzaamheden in en geeft de informatie door aan de betrokken dienst van de organisatie</p>					
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt zich aan bedrijfsgebonden procedures en formulieren 	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">✓</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van de modaliteiten voor de in- en ontscheping van passagiers
✓					
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt rapporten op over klachten, opmerkingen, gebeurtenissen,.... 	<table border="1"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">✓</td> <td></td> </tr> </table>		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van kenmerken van toeristische producten
	✓				
<ul style="list-style-type: none"> • 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 					

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

		<p>gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
5. Richt de onthaalruimte in		
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt de voorwerpen volgens bepaalde thema's en verkoopdoelstellingen ten toon 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Plaatst decoraties 		✓
<ul style="list-style-type: none"> • Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Plaatst brochures en reclame op een zichtbare plaats voor de klant 		✓
<ul style="list-style-type: none"> • Verandert de opstelling van de voorwerpen rekening houdend met tijdstip en situatie 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt de voorraad promotiemateriaal of attenties op peil 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van publiciteitstechnieken (keuze van media, dragers, ...) • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van verkooptechnieken 		
6. Informeert en begeleidt de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen		
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt informatiemomenten en -bijeenkomst in verschillende hotels 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt zichzelf voor als vertegenwoordiger van de organisatie 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert reis- en persoonlijke gegevens 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt duidelijke afspraken 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing • Basiskennis van groepsanimatie • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van principes van klantvriendelijkheid • Kennis van kenmerken van toeristische producten 		

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
7. Lost problemen ter plaatse op		
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende 	✓			<p>kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>8. Registreert opvolg- en activiteitengegevens tijdens het verblijf op toeristische en/of gastronomische bestemmingen</p>				
<ul style="list-style-type: none"> Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> Houdt dossiers bij 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Stelt rapporten op over aantal bezoekers, reservaties, verkoop tickets, bezetting accommodaties, klachten, ... 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Verzamelt informatie in functie van overzichten en statistieken 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Geeft de informatie door aan de betrokken dienst 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Houdt een adressenbestand bij 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Stelt evenementenlijsten, accommodatielijsten, ... op 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

				<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van kantoorsoftware
9. Voert administratieve opdrachten uit op toeristische en/of gastronomische bestemmingen				
<ul style="list-style-type: none"> • Handelt de administratieve taken op toeristische en/of gastronomische bestemmingen af 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelt relevante informatie over de bestemming 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Doet reservaties voor de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt kantoorsoftware op toeristische en/of gastronomische bestemmingen 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

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)	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • 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
- Verstreekt 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
- Verrekenet 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 vertrouwelijk 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.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

JOBS IN DE TOERISTISCHE SECTOR IN VLAANDEREN

Kies locatie

- Brussels hoofdstedelijk Gewest
- Vlaams Gewest

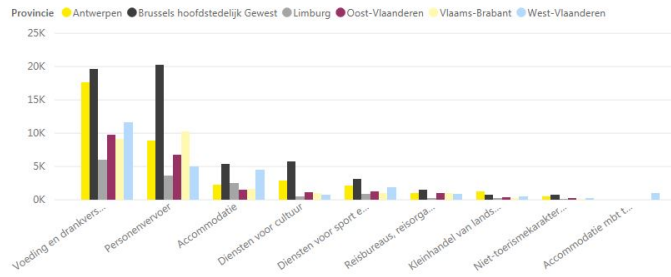
jaar

2016

Totaal aantal jobs
250,581K

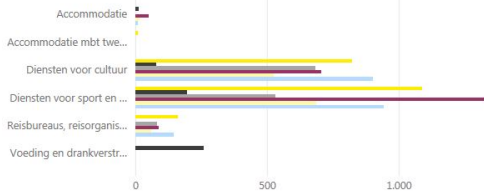
Totaal jobs zonder vervoer
195,627K

Jobs loontrekkenden



Jobs overheid

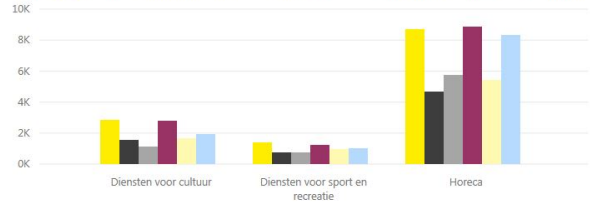
Provincie: Antwerpen (yellow), Brussels hoofdstedelijk Gewest (black), Limburg (grey), Oost-Vlaanderen (maroon), Vlaams-Brabant (light yellow), West-Vlaanderen (blue)



TOERISMEVLAANDEREN obv gegevens R5VZ, R5Z

Jobs zelfstandigen

Provincie: Antwerpen (yellow), Brussels hoofdstedelijk Gewest (black), Limburg (grey), Oost-Vlaanderen (maroon), Vlaams-Brabant (light yellow), West-Vlaanderen (blue)



Vacatures

Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op cijfermateriaal VDAB (2016) I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de toevoeging door

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Deze tabel geeft een beeld van de vacatures (ontvangen (2016) en openstaande (december 2016)) van dit beroep

Ontvangen vacatures	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Konink-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buizen Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
14. Groot- en kleinhandel				1												1	
15. Transport, logistiek en post												1				1	
16. Horeca en toerisme			3					1		2	0				12	18	
19. Zakelijke dienstverlening	2			10		8								1		21	
22. Ontspanning, cultuur en sport	4		1	15		1			3						6	30	9
23. Openbare besturen		1		15			5		3		1	1	1			27	1
24. Onderwijs			1					1								2	
25. Gezondheidszorg					1											1	
Totaal	6	1	5	41	1	9	5	2	6	2	1	2	1	1	18	101	10

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, evolutie, spreiding)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie) 2013-2016

Jaartal	dec. 2013	dec. 2014	dec. 2015	dec. 2016
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	64	23	8	10
NECzU via werving- en selectiekantoren	20	38	113	24
Uitzendopdrachten	14	15	0	5
TOTAAL	98	76	121	39

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding) in december 2016

Regio	11 Antwerpen	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder Uitzendopdrachten	1						2			1		6	10
Uitzendopdrachten	1	1	2	2	3	6	2	1	2		2	2	24
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren		1				2			1			1	5
Totaal	2	2	2	2	3	8	4	1	3	1	2	9	39

II. Evolutie van het aantal ontvangen vacatures (in de tijd) 2013-2016

Jaartal	2013	2014	2015	2016
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan	137	57	208	101
Uitzendopdrachten	197	309	651	263
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	24	77	110	46
TOTAAL	358	443	969	410

III. Spreiding aantal ontvangen vacatures per provincie en /of regio in 2016

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
NECzU rechtstreeks aan VDAB	6	1	5	41	1	9	5	2	6	2	1	2	1	1	18	101
NECzU via werving- en selectiekantoren	8	10	14	36	37	20	51	43	6	5	11	7	7	5	3	263
Uitzendopdrachten	4			22	1	1	2	5			3	2		2	4	46
Totaal	18	11	19	99	39	30	58	50	12	7	15	11	8	8	25	410

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	302	80	88	95	136	76	62	105	60	146	88	107	90	1435

4. Samenhang

Binnen de toeristische beroepen is doorgroeien naar andere beroepen mogelijk mits het verwerven van bijkomende competenties. Op die manier kan de 'administratief medewerker onthaal' doorgroeien naar het beroep van 'host'.

Reisleider		
Gids		
	Animator	Host
	Recreatief medewerker	Administratief medewerker onthaal
		Onthaalmedewerker