

Datum

4 mei 2022

Dossiernummers

DL463-22

Referentie

DLR GRA in de travel support

DOMEINSPECIFIEK LEERRESULTATENKADER**Kwalificatie** : Graduaat in de travel support**Datum validatie** : 4 mei 2022**Studiegebied** : Handelswetenschappen en bedrijfskunde
(ISCED: 1015 Travel, tourism and leisure)**Niveau** :

- | | |
|---|-----------------|
| o Vlaamse Kwalificatiestructuur | 5 |
| o Codex Hoger Onderwijs | graduaat |
| o Europese Hoger Onderwijs Ruimte (Dublin-descriptoren) | HO korte cyclus |
| o Europees Kwalificatiekader voor een Leven Lang Leren | 5 |

Domeinspecifieke leerresultaten van de opleiding:*Nederlandstalig*Productkennis

1. Heeft een gedegen algemene productkennis en beschikt over de vaardigheden om deze te blijven uitbreiden en actualiseren.

Klantenonthaal

2. Zorgt voor een gepast, aantrekkelijk en klantvriendelijk onthaal tijdens de volledige customer journey. Zowel online als offline peilt hij naar de vragen en wensen van klanten.

Reisvoorstel

3. Doet een reisvoorstel op maat op basis van het bestaande aanbod, en stemt de onderdelen op elkaar af.

Sales

4. Informeert en adviseert de klant en maakt gebruik van de nodige commerciële vaardigheden om de geschikte reis- en aanvullende diensten te verkopen.

Administratieve opvolging

5. Bereidt reisdossiers voor en zorgt voor de correcte administratieve en financiële opvolging ervan.

IT-Tools

6. Gebruikt reservatiesoftware en andere relevante IT-tools ter ondersteuning van de werkzaamheden.

Communicatie

7. Communiqueert professioneel in meerdere talen met klanten, collega's en andere stakeholders. Hij zet bij frequent voorkomende, werkgerelateerde situaties basiskennis van meerdere vreemde talen in.

Samenwerking

8. Ondersteunt de leidinggevende operationeel bij de planning en werkzaamheden van het team. Hij werkt constructief samen met interne en externe stakeholders, met aandacht voor het uitbouwen van een professioneel netwerk.

Kwalitatief werken

9. Werkt resultaatgericht en levert kwalitatief werk af, in functie van een optimale klantentevredenheid, ook in onvoorziene omstandigheden. Hij gaat positief om met feedback en zoekt actief naar manieren om te blijven groeien als professional.

Deontologie

10. Past de wetgeving en deontologische codes van de toeristische sector toe en gedraagt zich naar de bedrijfswaarden.

Engelstalig

Product knowledge

1. Has a solid general product knowledge and the skills to continue to expand and update that knowledge.

Customer Service

2. Ensures an appropriate, attractive and customer-friendly service throughout the entire customer journey. He polls to questions and wishes of customers, both offline and online.

Travel proposal

3. Is able to prepare a tailor-made travel proposal based on the existing offer and align its components.

Sales

4. Informs and advises the client and applies the necessary commercial skills to sell the suitable travel and ancillary services.

Administrative monitoring

5. Prepares travel arrangements and ensures their correct administrative and financial follow-up.

IT Tools

6. Uses reservation software and other relevant IT tools to support his work.

Communication

7. Communicates professionally in multiple languages with customers, colleagues and other stakeholders. He is able to use a basic knowledge of multiple foreign languages in frequently occurring, work-related situations.

Cooperation

8. Supports the supervisor or manager operationally with the team's work planning. He cooperates in a constructive manner with internal and external stakeholders, focusing on building a professional network.

Quality of work

9. Is result-oriented and provides qualitative work, ensuring optimal customer satisfaction, also in unforeseen circumstances. He handles feedback positively and actively looks for ways to continue to grow as a professional.

Deontology

10. Applies the legislation and deontological codes of the tourism industry and behaves in accordance with company values.

Basis :

- Gelet op artikel 15/1, 15/2 en 15/3 van het decreet van 30/04/2009 betreffende de kwalificatiestructuur;
- Gelet op artikel II.155/2 van de Codex Hoger Onderwijs gecodificeerd op 01/09/2019;
- Gelet op de nota van de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie van 25/09/2017 betreffende de validatie van de gezamenlijke domeinspecifieke leerresultaten van de HBO5-opleidingen in de Vlaamse Gemeenschap;
- Gelet op de VLHORA-handleiding 2017 betreffende de domeinspecifieke leerresultaten voor HBO5-opleidingen.