

FUNCTIEPROFIEL		
<p><b>Kenmerken van de referentiefunctie</b></p> <p>De medewerker reserveringen is de backoffice van de sales-afdeling en verwerkt de door sales of via de centrale systemen binnengekomen individuele en groepsreserveringen (inbound). Hij/zij verstrekt informatie over (on)mogelijkheden van de aanvraag (met name beschikbaarheid), stelt standaard offertes op en verwerkt boekingsgegevens. Afwegingen vinden voornamelijk plaats binnen geldende kaders en richtlijnen m.b.t. de optimalisatie van de bezetting en opbrengst.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een IHM, waarin het verschil tussen groep 4, 5 (referentie) en 6 wordt uitgewerkt.</p>		
<p><b>Organisatie</b></p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende.                      Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Afhandeling reserveringen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- behandelen van aanvragen met behulp van het (geautomatiseerde) reserveringssysteem en bekende richtlijnen ten aanzien van optimalisering van de opbrengst;</li> <li>- bewegen van klant tot de afname van aanvullende diensten/ producten;</li> <li>- nagaan of aan wensen ten aanzien van aantallen, data, etc. voldaan kan worden;</li> <li>- informeren van aanvragers (gasten, touroperators, agenten) over (on)mogelijkheden;</li> <li>- opstellen van offertes binnen de richtlijnen met betrekking tot kortingen e.d.;</li> <li>- vastleggen van zelf of door de sales-afdeling gemaakte boekingen in het (geautomatiseerde) reserveringssysteem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juist verwerkte aanvragen;</li> <li>- conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden en presentatie);</li> <li>- mate van upselling;</li> <li>- tijdig informeren van aanvragers;</li> <li>- juist vastgelegde boekingen.</li> </ul>
2. Opties en wijzigingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zo nodig vastleggen en monitoren van uitgegeven opties;</li> <li>- contact opnemen met optanten om optie definitief te maken;</li> <li>- behandelen van optredende wijzigingen in boekingen (annuleringen, overboekingen e.d.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdigheid opvolging opties;</li> <li>- juistheid verwerkte wijzigingen;</li> <li>- conform voorschriften (instructie, werkmethoden).</li> </ul>
3. Administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vaststellen en doorgeven van gegevens aan de administratie voor facturering;</li> <li>- verzorgen van diverse overzichten met betrekking tot reserveringen, kameromzetten e.d.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdigheid en volledigheid van gegevens/overzichten.</li> </ul>
<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met het geautomatiseerde reserveringssysteem.</li> </ul>		
Datum: maart 2011	Functiegroep: 5 zie IHM-bijlage voor functiegroep 4 en 6.	

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

**COMPETENTIEPROFIEL*****Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 3 werk- en denkniveau;
- kennis van geautomatiseerde systemen;
- kennis van interne procedures en werkmethoden;
- mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in ten minste één vreemde taal.

***Competenties / gedragsvoorbeelden***

*NB: De hieronder genoemde competenties en gedragsvoorbeelden zijn suggesties voor gewenst gedrag behorende bij een adequate uitoefening van de referentiefunctie. Evenals het functieprofiel is het aan te bevelen om het competentieprofiel aan te passen aan de van toepassing zijnde bedrijfssituatie. Gebruik hiervoor de competentiebibliotheek zoals opgenomen op de indelingswebsite en/of een ander competentiewoordenboek.*

***Flexibiliteit:***

- staat open voor veranderingen die anderen voorstellen;
- schakelt snel tussen verschillende werkzaamheden;
- accepteert dat werk door anderen of omstandigheden wordt bepaald.

***Gastgerichtheid:***

- is hoffelijk, voorkomend en welgemanierd naar anderen;
- vermijdt uitspraken als 'nee, dat kan niet' of 'het is druk' zonder uitleg;
- biedt ook ongevraagd extra service;
- onderzoekt hoe gasten adequaat en optimaal te helpen.

***Oog voor detail / Nauwgezet:***

- is grondig, controleert de eigen werkzaamheden;
- is ordelijk en werkt overzichtelijk, ook bij overdracht van werkzaamheden;
- werkt volgens vaste procedures, voert de nodige controles uit.

***Oplossingsgericht:***

- richt zich niet op problemen, maar op oplossingen;
- is pragmatisch, kiest voor praktische en snelle oplossingen;
- blijft niet lang dralen in het analyseren van het probleem.