

~ 1 ~Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van reisagent (0310) als vermeld in artikel 1.

## 1. GLOBAAL

a. Titel  
Reisagent

b. Definitie  
Informeert en adviseert klanten over toeristische producten (reizen, bestemmingen, dienstverlening, ...) volgens de commerciële doelstellingen van de organisatie teneinde de volledig of gedeeltelijke verkoop te realiseren.

## 2. COMPETENTIES

### 2.1 Opsomming competenties

#### BASISACTIVITEITEN

- Ontvangt en informeert klanten over het toeristisch aanbod (G130301 Id21169-c)
  - Peilt naar de interesses van de klant (reisdoel, bestemming, verblijf, vervoer, periode en reisduur, budget, recreatie, ...)
  - Geeft brochures aan de klant die beantwoorden aan zijn vraag
  - Verstrekt actuele informatie aan de balie, telefonisch, schriftelijk, digitaal
  - Stelt promoties voor
  - Geeft online meer informatie (platforms, website, apps...)
  - Bezorgt een informatiepakket
- Selecteert reisvoorstellen die beantwoorden aan de vraag van de klant en stelt de kenmerken ervan voor (G130301 Id17504-c)
  - Bepaalt de wensen en verwachting van de klant aan de hand van gerichte vragen
  - Gebruikt software voor het doorzoeken van het reisaanbod
  - Doet een voorstel
  - Geeft een prijsindicatie
- Adviseert de klanten over verschillende bijkomende producten (vervoer, diensten, museabezoeken, ...) (G130301 Id25809-c)
  - Helpt de klant bij de vergelijking van verschillende producten
  - Onderhandelt met de klant
  - Stelt een totaalpakket samen op vraag van de klant
  - Reikt de klant tools aan om zelf de reis verder te plannen
- Ontwikkelt een reis op maat voor een individu of groep (soort prestatie, reisweg, prijs, ...) (G130301 Id21199-c)
  - Peilt naar de wensen van de klant/groep
  - Adviseert over de uitvoering, volgorde, haalbaarheid, ... van de vraag van de klant/groep
  - Maakt een selectie van accommodatie, vervoer, te bezoeken plaatsen, ...
  - Stemt de onderdelen van een samengestelde reis op elkaar af
  - Onderhandelt met toeleveranciers van diensten (vervoer, accommodatie, gidsen, ...)
  - Controleert de haalbaarheid van het voorstel (wettelijke bepalingen, reistijden, rusttijden,...)

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Reserveert tickets (vliegtuig, trein, boot...)
- Gebruikt reservatiesoftware
- Reserveert en stelt contract(en) op (G130301 Id25809-c)
  - Gebruikt reservatiesoftware om beschikbaarheid van een product na te gaan
  - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, e-mail, ...)
  - Legt de opbouw van een reissom en bijkomende kosten uit (toeslagen, belastingen, boekingskosten, ...)
  - Berekent de reissom aan de hand van gegevens uit reisgidsen en prijstabellen en met behulp van boekingsystemen
  - Vraagt de persoonsgegevens op en verwerkt deze
  - Maakt een bestelbon op en laat die ondertekenen
  - Factureert de reis en stuurt de saldofactuur op
  - Int en controleert de betaling
  - Voert annulaties door en berekent annulatiekosten
- Ontvangt, controleert en overhandigt de reisdocumenten aan de klant (vertrekdata, gegevens, ...) (G130301 Id17089-c)
  - Controleert de voortgang van een boeking (wijzigingen, termijnen, ...)
  - Informeert de klant over de voortgang
  - Voert correcties door
  - Bespreekt, indien nodig, bijboekingen met de klant
  - Voert bijboekingen door
  - Neemt de reisdocumenten door met de klant
- Handelt geschillen volgens richtlijnen af of maakt deze over aan de juridische of geschillendienst (G130301 Id18058-c)
  - Registreert klachten, problemen, knelpunten, ...
  - Stelt vragen ter verduidelijking van het beschreven probleem
  - Onderzoekt de oorzaak en gegrondheid van het probleem
  - Wisselt informatie uit met interne en externe diensten
  - Doet de klant een voorstel voor oplossing volgens de gangbare procedures
  - Maakt problemen die zelf niet op te lossen zijn of waarvoor de bevoegdheid ontbreekt over aan de bevoegde dienst
- Registreert opvolg- en activiteitengegevens en geeft de informatie door aan de betrokken dienst (G130301 Id18130-c)
  - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, e-mail, ...)
  - Houdt zich aan bedrijfsgebonden procedures en formulieren
  - Houdt dossiers, reservaties, planningen, ... bij
  - Stelt rapporten op
  - Verzamelt informatie in functie van overzichten en statistieken
- Verzamelt toeristische informatie om in de verkoopruimte aan te bieden (G130301 Id24343-c)
  - Voorziet voldoende brochures en affiches
  - Speelt in op klantenwensen, trends, seizoenen, ...
  - Stelt informatiepakketten samen
  - Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
- Actualiseert informatie over het toeristisch aanbod en neemt deel aan promotionele activiteiten (G130301 Id21674-c)
  - Bouwt een professioneel netwerk uit
  - Volgt ontwikkelingen in het vakgebied op
  - Bezoekt toeristische plaatsen, infrastructuur, ... en evalueert deze met het oog op de verkoop

- Coördineert de activiteiten van een team (G130301 Id18000-c)
  - Stelt een planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan
  - Verdeelt taken en verantwoordelijkheden
  - Informeert, begeleidt, stuurt en motiveert (nieuwe) medewerkers
  - Controleert de uitvoering van de opdrachten en het naleven van procedures
  - Organiseert en leidt teamvergaderingen
  - Volgt competenties van medewerkers op en bespreekt opleidingsmogelijkheden met de betrokkenen
  - Voert plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken

## 2.2 Beschrijving competenties/activiteiten adhv de descriptorelementen

### 2.2.1 Kennis

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van presentatietechnieken
- Basiskennis van conflicthantering
  
- 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 toeristische geografie
- Kennis van organisatie en werking van de transportmogelijkheden
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Kennis van marketingtechnieken
- Kennis van de reglementering voor het goederentransport
- Kennis van luchtvaartreglementering
- Kennis van reglementering voor personenvervoer (autocar-reglementering,...)
- Kennis van technieken voor het leiden van een team
- Kennis van reiswetgeving
- Kennis van kantoor- en beroepssoftware
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van procedures voor de dienst na verkoop
- Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling
- Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk

- Kennis van Duits: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
- Kennis van duurzaam toerisme

## 2.2.2 Vaardigheden

### Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen peilen naar de interesses van de klant (reisdoel, bestemming, verblijf, vervoer, periode en reisduur, budget, recreatie, ...) bij het informeren over het aanbod
- Het kunnen geven van brochures aan de klant die beantwoorden aan zijn vraag
- Het kunnen verstrekken van actuele informatie aan de balie, telefonisch, schriftelijk, digitaal bij het informeren over het aanbod
- Het kunnen voorstellen van promoties bij het informeren over het aanbod
- Het kunnen geven van online informatie (platforms, website, apps...) over het aanbod
- Het kunnen bezorgen van een informatiepakket
- Het kunnen bepalen van de wensen en verwachting van de klant aan de hand van gerichte vragen bij het selecteren van reisvoorstellen
- Het kunnen gebruiken van software voor het doorzoeken van het reisaanbod bij het selecteren van reisvoorstellen
- Het kunnen doen van een voorstel
- Het kunnen geven van een prijsindicatie
- Het kunnen helpen van de klant bij de vergelijking van verschillende producten
- Het kunnen onderhandelen met de klant over bijkomende producten
- Het kunnen samenstellen van een totaalpakket op vraag van de klant
- Het kunnen aanreiken van tools aan de klant om zelf de reis verder te plannen
- Het kunnen peilen naar de wensen van de klant/groep bij het ontwikkelen van een reis op maat
- Het kunnen adviseren over de uitvoering, volgorde, haalbaarheid, ... van de vraag van de klant/groep bij het ontwikkelen van een reis op maat
- Het kunnen maken van een selectie van accommodatie, vervoer, te bezoeken plaatsen, ... bij het ontwikkelen van een reis op maat
- Het kunnen op elkaar afstemmen van de onderdelen van een samengestelde reis bij het ontwikkelen van een reis op maat
- Het kunnen onderhandelen met toeleveranciers van diensten (vervoer, accommodatie, gidsen, ...) bij het ontwikkelen van een reis op maat
- Het kunnen controleren van de haalbaarheid van het voorstel (wettelijke bepalingen, reistijden, rusttijden,...) bij het ontwikkelen van een reis op maat
- Het kunnen gebruiken van kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...) bij het ontwikkelen van een reis op maat
- Het kunnen reserveren van tickets (vliegtuig, trein, boot....)
- Het kunnen gebruiken van reservatiesoftware bij het ontwikkelen van een reis op maat
- Het kunnen gebruiken van reservatiesoftware om beschikbaarheid van een product na te gaan
- Het kunnen gebruiken van kantoorsoftware (tekstverwerking, e-mail, ...) bij reservaties
- Het kunnen uitleggen van de opbouw van een reissom en bijkomende kosten (toeslagen, belastingen, boekingskosten, ...) bij het opstellen van contracten
- Het kunnen berekenen van de reissom aan de hand van gegevens uit reisgidsen en prijstabellen en met behulp van boekingsystemen

- Het kunnen opvragen van de persoonsgegevens en deze verwerken bij het opstellen van contracten
- Het kunnen opmaken van een bestelbon en die laten ondertekenen
- Het kunnen factureren van de reis en opsturen van de saldfactuur
- Het kunnen innen en controleren van de betaling
- Het kunnen doorvoeren van annulaties en berekenen van annulatiekosten
- Het kunnen controleren van de voortgang van een boeking (wijzigingen, termijnen, ...)
- Het kunnen informeren van de klant over de voortgang van de boeking
- Het kunnen doorvoeren van correcties na de boeking
- Het kunnen, indien nodig, bespreken van bijboekingen met de klant
- Het kunnen doorvoeren van bijboekingen
- Het kunnen doornemen van de reisdocumenten met de klant
- Het kunnen registreren van klachten, problemen, knelpunten, ...
- Het kunnen stellen van vragen ter verduidelijking van het beschreven probleem
- Het kunnen onderzoeken van de oorzaak en gegrondheid van het probleem
- Het kunnen uitwisselen van informatie met interne en externe diensten
- Het kunnen gebruiken van kantoorsoftware (tekstverwerking, e-mail, ...) bij het registreren van gegevens
- Het kunnen zich houden aan bedrijfsgebonden procedures en formulieren
- Het kunnen bijhouden van dossiers, reservaties, plannings, ...
- Het kunnen opstellen van rapporten over opvolg- en activiteitengegevens
- Het kunnen verzamelen van informatie in functie van overzichten en statistieken
- Het kunnen voorzien van voldoende brochures en affiches over toeristische informatie
- Het kunnen inspelen op klantenwensen, trends, seizoenen, ...
- Het kunnen samenstellen van informatiepakketten samen
- Het kunnen benutten van de mogelijkheden van de ruimte of de etalage voor toeristische informatie
- Het kunnen uitbouwen van een professioneel netwerk
- Het kunnen opvolgen van ontwikkelingen in het vakgebied
- Het kunnen bezoeken van toeristische plaatsen, infrastructuur, ... en deze evalueren met het oog op de verkoop
- Het kunnen opstellen van een planning en ze aanpassen aan wijzigende omstandigheden
- Het kunnen verdelen van taken en verantwoordelijkheden van het team
- Het kunnen informeren, begeleiden, sturen en motiveren van (nieuwe) medewerkers
- Het kunnen controleren van de uitvoering van de opdrachten en het naleven van procedures
- Het kunnen organiseren en leiden van teamvergaderingen
- Het kunnen opvolgen van competenties van medewerkers en bespreken van opleidingsmogelijkheden met de betrokkenen
- Het kunnen voeren van plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken

#### Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen registreren van klachten, problemen, knelpunten, ...
- Het kunnen stellen van vragen ter verduidelijking van het beschreven probleem bij het behandelen van geschillen volgens de richtlijnen
- Het kunnen onderzoeken van de oorzaak en gegrondheid van het probleem bij het behandelen van geschillen volgens de richtlijnen
- Het kunnen uitwisselen van informatie met interne en externe diensten bij het behandelen van geschillen volgens de richtlijnen
- Het kunnen doen van een voorstel tot oplossing aan de klant volgens de gangbare procedures bij het behandelen van geschillen volgens de richtlijnen

- Het kunnen overmaken van problemen die zelf niet op te lossen zijn of waarvoor de bevoegdheid ontbreekt, aan de bevoegde dienst

#### Motorische vaardigheden

- een louter motorische vaardigheden

#### 2.2.3 Context

##### Omgevingscontext

- Dit beroep wordt uitgeoefend in een kantooromgeving.
- De beroepsuitoefening en werkdruk varieert naargelang de grootte, de noden van het bedrijf/organisatie en volgens de bedrijfs-/organisatieactiviteiten.
- De bedrijfs-/organisatieprocedures en -cultuur bepalen de werkcontext.
- De werktijden variëren van een dagsysteem tot een systeem met onregelmatige werktijden en/of tijdens het weekend.
- Het takenpakket is vrij gevarieerd
- Voor een aantal taken zijn procedures uitgetekend.
- Het behandelen van bepaalde klantendossiers vergt flexibiliteit en kan zorgen voor afwijkende procedures
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket en, indien nodig taken doorgeven.
- Sommige werkopdrachten verlopen volgens een regelmaat en moeten binnen de voorzien tijd uitgevoerd worden
- De vaardigheden kunnen onderhevig zijn aan evoluties, onder andere aan digitalisering en automatisering.
- De werkomgeving is vrij gestructureerd.
- 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 beroepsbeoefenaar wordt geconfronteerd met individuele vragen van de klanten en daar wordt zo optimaal mogelijk aan voldaan.

##### Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en zelfstandig te werken.
- Kan omgaan met plotse veranderingen
- Voortdurend aandacht hebben voor de noden van klanten en de tijdige aflevering van de opdrachten
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's en klanten en externe diensten.
- Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen.
- Sommige handelingen kennen een gestructureerd verloop.
- Geeft een positieve uitstraling aan de organisatie naar klanten toe.
- Stelt zich flexibel, assertief, empathisch en discreet op
- Werkt vaak in een stressvolle omgeving en kan verscheidene taken tegelijk uitvoeren.
- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken.
- Voortdurend aandacht hebben voor de tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten.

- De beroepsbeoefenaar waarborgt de optimale zorg voor de klant en klantentevredenheid
- Handelt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en integer in alle omstandigheden.
- Handelt volgens de wetgeving en het commercieel beleid van de organisatie.
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig
- Het beantwoorden van commerciële vragen vergt een individuele aanpak
- Het beheren van commerciële dossiers en database vraagt nauwgezet werken
- De beroepsbeoefenaar werkt oplossings- en doelgroepgericht

#### 2.2.4 Autonomie

##### Is zelfstandig in

- het in kaart brengen van de wensen en verwachtingen van de klant.
- het adviseren en informeren van klanten
- het ontwikkelen van een reis voor individuen en groepen
- het voeren van efficiënt communicatie met leidinggevende(n), collega's, klanten en externen
- het opvolgen en informeren van klanten
- het uitvoeren van alle administratieve taken in functie van de boeking
- het beheren van klantendossiers
- het permanent opvolgen van nieuwe ontwikkelingen en regelgeving
- het oplossingsgericht werken
- het doelgroepgericht werken
- het uitvoeren van commerciële handelingen
- het voorbereiden, nauwkeurig uitvoeren en controleren van de opdracht
- het bepalen van de volgorde en de wijze van de uitvoering van de opdrachten

##### Is gebonden aan

- opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken
- de geldende regels en bepaalde procedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur, het commercieel beleid van de organisatie
- de geldende wetgeving
- de beschikbaarheid en de mogelijkheden van klanten

##### Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over het te volgen commercieel beleid.
- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de aanpak van bepaalde taken
- het team/collega's voor het inwinnen van informatie om taken af te kunnen werken
- de verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

#### 2.2.5 Verantwoordelijkheid

- Het ontvangen en informeren van klanten over het toeristisch aanbod
- Het selecteren van reisvoorstellen die beantwoorden aan de vraag van de klant en het voorstellen van de kenmerken ervan
- Het adviseren van de klanten over verschillende producten (vervoer, diensten, ...)
- Het ontwikkelen van een reis op maat voor een individu of groep
- Het reserveren en opstellen van contract(en)
- Het ontvangen, controleren en overhandigen van reisdocumenten aan de klant
- Het afhandelen van geschillen volgens richtlijnen of het overmaken van deze aan de juridische of geschillendienst

- Het registreren van opvolg- en activiteitengegevens en doorgeven van de informatie door aan de betrokken dienst
- Het verzamelen van toeristische informatie om in de verkoopruimte aan te bieden
- Het actualiseren van informatie over het toeristisch aanbod en deelnemen aan promotionele activiteiten
- Het coördineren van de activiteiten van een team (vooral operationeel)

## 2.3 Attesten

### 2.3.1 Wettelijke Attesten

/

### 2.3.2 Vereiste Attesten

Geen vereisten.

### 2.3.3 Instapvoorwaarden

Geen vereisten.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ... tot erkenning van de beroepskwalificatie reisagent.

Brussel, .....

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Geert BOURGEOIS

De Vlaamse minister van Onderwijs,

Hilde CREVITS

De Vlaamse minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport,

Philippe MUYTERS