

## ANPCB – PC218 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

<b>Functie</b> : Reisconsulent (m/v)	<b>Functiereeks</b> : Toerisme																
<b>Functiecode</b> : 13.02.01																	
<b>Datum</b> : 01/07/2006																	
<b>Plaats in de organisatie</b>	<b>Directe chef</b> : Kantoorhoofd. <b>Onder</b> : geen.																
<b>Doel van de functie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bijstaan/bemiddelen bij, boeken en verkopen (als tussenpersoon) van door derden georganiseerde reizen aan privé-klanten, teneinde de verkoop van de aangeboden reizen en reispakketten vanuit een reisagentschap te realiseren overeenkomstig de geldende regels en wetgeving.</li> </ul>																
<b>Verantwoordelijkheidsgebieden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Onthalen en adviseren van klanten over brochurereizen en de verschillende reisformules.</li> <li>▪ Verkopen van het toeristisch product en boeken van forfaitreizen en standaardpakketten via het computer reservatiesysteem.</li> <li>▪ Instaan voor de interne verwerking na verkoop en de klachtenbehandeling.</li> </ul>																
<b>Sociale interactie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informeren en adviseren van klanten over brochurereizen. Klantvriendelijk beantwoorden van telefoons of e-mails van klanten. Opvragen van bijkomende informatie bij de diverse betrokken organisaties (touroperators, reisagentschappen, vervoersmaatschappijen, ...). Rapporteren aan het kantoorhoofd. Overleggen met de collega-reisconsulenten. E.e.a. ook in twee vreemde talen.</li> </ul>																
<b>Specifieke handlingsvereisten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 20%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> </li> <li>▪ Attent opvolgen van het aanbod en de beschikbaarheid van toeristische producten. Zorgvuldig verschaffen van correcte en volledige informatie. Nauwkeurig opvolgen en afhandelen van reservatie/boekingen.</li> </ul>		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			diepgaand		x		professioneel			x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x																
diepgaand		x															
professioneel			x														

**. Kerntaken**

- Onthalen en adviseren van klanten over brochurereizen en de verschillende reisformules, teneinde een adequate en klantvriendelijke service te verlenen, rekening houdend met de specifieke noden en wensen van de klant. Hiertoe o.m.:
  - . ontvangen van klanten en bevragen van de klantenwensen en reisnoden; behandelen van aanvragen die binnenkomen via telefoon, fax of e-mail;
  - . aanbieden van brochures en anderen relevante documentatie aan de klant;
  - . geven van inlichtingen en advies over reismogelijkheden (mondeling en schriftelijk); verschaffen van bijkomende informatie aan de klant;
  - . bewaken van de kwaliteit van de aangeboden producten.
  
- Verkopen van het toeristisch product en boeken van forfaitreizen en standaardpakketten via het computer reservatiesysteem, zodanig dat de verkochte producten bijdragen tot de rentabiliteit van het agentschap en leiden tot een optimale klanttevredenheid. E.e.a. houdt in:
  - . nagaan van de beschikbaarheid van het aangeboden product;
  - . reserveren van reispakketten (via touroperator); reserveren van diensten m.b.t. toerisme en vervoer (tickets voor vluchten, treinen, bootverbindingen, autohuur, ...);
  - . opvolgen en afhandelen van de reserveringsaanvragen (ticketing, tarificatie en facturatie);
  - . meedelen aan de klant van de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn;
  - . eventueel adviseren en afsluiten van reisverzekeringen;
  - . versturen van bevestigingen naar de klant volgens de procedures;
  - . ontvangen en opvolgen van betalingen.
  
- Instaan voor de interne verwerking na verkoop en de klachtenbehandeling, zoals:
  - . instaan voor de administratieve afhandeling van de verkoop;
  - . behandelen van klachten (opnemen, opvolgen en afwerken van de klacht);
  - . bijhouden en actueel houden van klassementen en gegevensbestanden;
  - . opvolgen van de voorraad brochures en bijbestellen indien nodig.

**Bezwarende omstandigheden:**

- Hinder van eenzijdige houding en spierbelasting tijdens beeldschermwerk gedurende een deel van de dag.
- Hinder van werkdruk bij opeenstapeling van werkzaamheden tijdens piekmomenten.