

## 4.1 Informatiemedewerker

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Informatiemedewerker verricht zijn werkzaamheden in bedrijven in de sector toeristische informatie. Deze sector is onderdeel van de bedrijfstak toerisme en reizen. De bedrijven waarin Informatiemedewerkers werkzaam zijn, verschillen door hun bedrijfsformule onderling van elkaar. Gedacht wordt aan VVV-kantoren, VVV/ANWB-kantoren, VVV/ANWB-Uitwinkel en ANWB-kantoren. De VVV's worden op basis van hun werkgebied ingedeeld in landelijke, provinciale en lokale kantoren.
Typerende beroepshouding	De Informatiemedewerker stelt de klant of bezoeker centraal en stelt zich geïnteresseerd op naar de klant. Hij neemt, binnen de kaders van de formule van het bedrijf, de wensen en vragen van de klant of bezoeker tot vertrekpunt van zijn dienstverlening. De Informatiemedewerker is communicatief vaardig. Hij luistert goed naar de klant of bezoeker, stelt de juiste vragen op correcte wijze, spreekt duidelijk en correct en maakt ondersteunende notities. Hij toont deze vaardigheden ook in moderne vreemde talen. Daarbij is hij contactueel sterk en beschikt hij over een goed ontwikkeld empathisch vermogen. De Informatiemedewerker heeft een commerciële instelling. Hij is zich bewust van het denken en handelen in termen van kosten en baten. De Informatiemedewerker is zich ervan bewust, dat hij bij het verlenen van diensten steeds moet streven naar een optimale realisatie van de (commerciële) doelstellingen van het bedrijf. De Informatiemedewerker is representatief. Hij toont interesse in alles wat in de regio gebeurt, is zich bewust van het belang de eigen kennis op peil te houden en om zich verder te ontwikkelen en te bekwamen in het beroep. De Informatiemedewerker is flexibel en reageert alert op signalen van klanten of bezoekers. De Informatiemedewerker functioneert goed in teamverband, signaleert binnen het taakdomein problemen en draagt daarvoor oplossingen aan.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De Informatiemedewerker is een uitvoerende medewerker. Hij vervult een informerende, een adviserende en een commerciële rol. Als uitvoerende medewerker vervult de Informatiemedewerker een sleutelrol in het bedrijf. Hij is immers de eerste (en meestal de enige) medewerker van het bedrijf met wie de klant of bezoeker contact heeft. Via hem verkrijgt de klant of bezoeker zijn eerste indruk van het bedrijf. Meer nog: de opvatting die bij de klant of bezoeker over het bedrijf ontstaat, hangt nauw samen met de manier waarop de Informatiemedewerker de klant of bezoeker benadert en hem diensten verleent. Met andere woorden, de beeldvorming van de klant of bezoeker over het bedrijf hangt af van de manier waarop de Informatiemedewerker zijn informerende en commerciële rol vervult, van de manier waarop hij kan aansluiten op de behoefte en verwachtingen van de klant of bezoeker tot aan verstrekken van informatie en adviezen van producten of diensten, de wijze waarop hij producten en dienste verkoopt en van de kwaliteit ervan. De Informatiemedewerker is medeverantwoordelijk voor de realisering van de (commerciële) doelstellingen van het bedrijf. Hij is daardoor ook medeverantwoordelijk voor de continuïteit van het bedrijf. De Informatiemedewerker voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij is zelf verantwoordelijk voor zowel het proces als het resultaat daarvan en dus ook voor de kwaliteit van beide. Hij legt over de uitvoering van zijn taken verantwoording af bij de leidinggevende.
Complexiteit	Het beroep van Informatiemedewerker heeft een hoog complexiteitsgehalte. Dit hangt samen met het tweeledige karakter van dit beroep. Enerzijds is het beroep sterk dienstverlenend, waarbij hij veel verschillende werkzaamheden uitvoert en anderzijds is het sterk commercieel van aard. Het belang van de klant of bezoeker staat centraal bij de uitoefening van het beroep. De klant of bezoeker moet binnen de formule van het bedrijf tevreden gesteld worden. Dit moet echter op een zodanige manier geschieden, dat het bedrijf er commercieel beter van wordt. De Informatiemedewerker richt zich dus niet uitsluitend op het belang van de klant of bezoeker, hij richt zich tegelijkertijd ook op de commerciële doelstellingen van het bedrijf. De Informatiemedewerker moet zich voortdurend ervan bewust zijn dat "het tevreden stellen van de klant of bezoeker" en "het realiseren van wensen en het

	beantwoorden van vragen van de klant of bezoeker” noodzakelijke voorwaarden zijn voor het kunnen bereiken van de commerciële doelstellingen van het bedrijf. Om dit te realiseren is het van belang dat de Informatiemedewerker diverse standaardwerkwijze kan combineren en werk naar eigen inzicht kan uitvoeren.																																																																																																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																																																														
Branche vereisten	Nee																																																																																																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p><b>Nederlands</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Engels</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Moderne vreemde taal</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2			x	x		B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1						A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																										
C2																																																																																																																															
C1																																																																																																																															
B2	x	x	x	x	x																																																																																																																										
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																										
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																										
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																										
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																										
C2																																																																																																																															
C1																																																																																																																															
B2			x	x																																																																																																																											
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																										
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																										
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																										
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																										
C2																																																																																																																															
C1																																																																																																																															
B2																																																																																																																															
B1																																																																																																																															
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																										
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																										

Rekenen en wiskunde				
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2			x	
X1	x		x	

## 2.1 Informatiemedewerker

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<b>Werkprocessen</b>																										
1.1	Neemt reserveringen aan				x				x	x		x						x		x						
1.2	Checkt de gast in																									
1.3	Informeert en adviseert de gast/klant								x			x						x								
1.4	Biedt producten en diensten aan voor verkoop											x						x						x		
1.5	Treedt op als centraal aanspreekpunt									x		x							x							
1.6	Handelt klachten af				x	x							x							x						x
1.7	Bewaakt de veiligheid																									
1.8	Checkt de gast uit																									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker achterhaalt de wensen en behoeften van de aanvrager en gaat bij de betreffende instantie en/of in het informatie- en/of reserveringssysteem na of aan de wensen van de aanvrager kan worden voldaan. Hij informeert aanvragers over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvraag en neemt reserveringen en opties aan voor evenementen, dagtochten, voorstellingen en dergelijke en geeft deze door aan de betreffende instantie. Hij noteert de voor het bedrijf relevante gegevens van de klant en verwerkt deze in het informatie- en/of reserveringssysteem. Hij informeert de klant over het vervolg van de reservering. Hij rekent, indien mogelijk, de reserveringen af met behulp van een kassasysteem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Aanvragers zijn geïnformeerd over de mogelijkheden en reserveringen en/of boekingen zijn aangenomen met behulp van het informatie- en/of reserveringssysteem en doorgegeven aan de betreffende instantie. De gegevens van de klant zijn genoteerd. De klant is geïnformeerd over het vervolg van de reservering. Reserveringen zijn afgerekend met behulp van het kassasysteem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Verwerkt en registreert gegevens van de klanten volledig en nauwkeurig in het informatie en/of reserveringssysteem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>informatie- en/of reserveringssysteem</li> <li>kassasystemen</li> <li>mondelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal</li> <li>relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>schriftelijke communicatie: Nederlands</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het maken van reserveringen en/of boekingen nauwkeurig en zorgvuldig conform de relevante bedrijfsvoorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van de computer, kassasysteem, informatie- en/of reserveringssysteem en gebruikt deze systemen effectief het aannemen van reserveringen van klanten en het verwerken van hun gegevens of het aannemen van betalingen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan</b>			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Luistert met interesse naar de klant, vraagt door om de wensen en behoeften van de klant te achterhalen, en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de klant te voldoen en de service hierop aan te laten sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Informeert de klant over de aanvraag, mogelijkheden en vervolg van de reservering op duidelijke, correcte en kernachtige wijze, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant afstemt, zodat de klant goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	Stemt de wensen van de aanvragers af met de betreffende instanties voordat de reservering en/of boeking kan worden aangenomen en geeft de reservering en/of boeking door aan de betreffende instantie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>1.3 werkproces: Informeert en adviseert de gast/klant</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker achterhaalt behoeften, wensen en vragen van de klant en koppelt deze terug ter verificatie. Vervolgens beantwoordt hij vragen, eventueel met behulp van het informatie- en/of reserveringssysteem, en geeft de klant mondeling of schriftelijk op basis van zijn wensen en behoeften toeristisch-recreatieve informatie en/of advies. Hij voorziet de klant, indien gewenst, van de benodigde informatie(materialen).		
<b>Gewenst resultaat</b>	Behoeften, wensen en vragen van de klant zijn vastgesteld. De klant is goed geïnformeerd heeft informatie/advies ontvangen dat is afgestemd op de behoeften, wensen en vragen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het informatiesysteem en kiest het meest effectief en efficiënte hulpmiddel en/of informatiesysteem en gebruikt dit om de klant op basis van correcte en volledige informatie een passend advies te geven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>informatie- en/of reserveringssysteem</li> <li>mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal</li> <li>toeristische- en recreatieve product- en dienstenkennis</li> <li>wisselend assortiment</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Luistert naar de klant, vraagt door om de wensen en behoeften van de klant te achterhalen, en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de klanten te voldoen, zodat wensen en behoeften van de klant duidelijk worden en de informatie of het advies hierop aan kan sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Informeert en adviseert de klant op het gebied van toerisme en recreatie en over artikelen die in de winkel te koop zijn, op duidelijke, correcte en kernachtige wijze, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant afstemt, zodat de klant goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>1.4 werkproces: Biedt producten en diensten aan voor verkoop</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker verkoopt toeristisch-recreatieve producten en diensten. Hij voert gesprekken met klanten die leiden tot verkopen en geeft indien nodig extra informatie over de te verkopen producten en diensten. Hij probeert bijverkoop te realiseren. Hij neemt betalingen in ontvangst en bedient daarbij de kassa en diverse betaalautomaten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Toeristisch-recreatieve producten en diensten zijn aangeboden op basis van de vraag van de klant en zijn afgerekend met behulp van het kassasysteem en, indien van toepassing, met diverse betaalautomaten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en maakt bij het afrekenen van producten en diensten effectief gebruik hiervan, zodat de juiste bedragen worden afgerekend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>betaalautomaten</li> <li>kassasystemen</li> <li>mondelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal</li> <li>rekenvaardigheid</li> <li>toeristische- en recreatieve product- en dienstenkennis</li> <li>verkooptechnieken</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en probeert de klant te overtuigen van de meerwaarde van deze producten en diensten zodat er bijverkoop gerealiseerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Inventariseert actief de wensen en behoefte van de klant en bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden en biedt toeristisch-recreatieve producten en diensten aan die hierop aansluiten, zodat de klant tevreden gesteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>1.5 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker communiceert met klanten via (moderne) communicatiemiddelen. Zo verwerkt hij inkomende mail door deze te beantwoorden en/of door te sturen, sorteert inkomende post en maakt uitgaande post klaar voor verzending.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Met behulp van (moderne) communicatiemiddelen zijn berichten aangenomen, doorgegeven en/of vragen beantwoord.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Communiceert mondeling en schriftelijk volledig en nauwkeurig via (moderne) communicatiemiddelen waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat berichten doorgegeven kunnen worden en correct geïnterpreteerd kunnen worden door de ontvangers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (moderne) communicatiemiddelen</li> <li>• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	Werkt op ordelijke en systematische wijze en in het tempo dat nodig is, zodat gegevens niet verloren gaan en er tijdig is gecommuniceerd met klanten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van (moderne) communicatiemiddelen, selecteert de meest geschikte (moderne) communicatiemiddelen en maakt hier effectief gebruik van zodat de boodschap correct overkomt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>1.6 werkproces: Handelt klachten af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker signaleert en ontvangt klachten van klanten en medewerkers. Hij lost de klacht indien mogelijk zelf op of geeft deze door aan de betrokken afdeling of functionaris. Indien hij de klacht zelf op kan en mag lossen, onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en handelt volgens de klachtenprocedure. Na afhandeling van de klacht geeft hij de benodigde gegevens door aan zijn leidinggevende om de klacht te kunnen verwerken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost. De klacht is volgens de klachtenprocedure afgehandeld en geadministreerd in het systeem of doorgegeven aan de betrokken afdeling of functionaris.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse tonen</li> <li>• Luisteren</li> <li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li> </ul>	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de klanten te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt, gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de klant, zodat de klanten zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• financiële gevolgen van klachten</li> <li>• klachtenprocedure</li> <li>• mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal</li> <li>• rekenvaardigheid</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de klant, bepaald vervolgens mogelijke oplossingen voor klachten en problemen en hun consequenties alvorens tot een conclusie te komen en komt met haalbare oplossingen voor problemen en klachten die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	Overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij de klant/medewerker doet en houdt hierbij rekening met het bedrijfsbelang, zodat hij deze kan afwegen tegen de ernst van de klacht en de gewenste serviceverlening.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Registreert klachten en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, zodat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	Geeft, indien hij de klacht niet zelf op kan/mag lossen, uit zichzelf de klacht door aan de betreffende afdeling of functionaris zodat deze de klacht verder af kan handelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

### Proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit	Competenties																										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<b>Werkprocessen</b>																											
2.1	Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop				X							X								X							
2.2	Verwerkt reserveringen																										
2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit									X		X															
2.4	Verzamelt informatie													X					X								
2.5	Sluit de kassa af										X									X							
2.6	Houdt de winkelvoorraad bij				X												X			X							
2.7	Verzorgt communicatie met de markt				X					X																	
2.8	Verbeterd producten en diensten																										
2.9	Beheert contracten en relaties						X	X																	X		

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<b>Werkprocessen</b>																											
2.1 0	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem																										

### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop volgens de in het bedrijf geldende procedure. Hij selecteert informatiematerialen en legt deze ordelijk, overzichtelijk en aantrekkelijk klaar. Hij start het informatie-, kassa- en reserveringssysteem op. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's/leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Informatiemateriaal ligt ordelijk en overzichtelijk klaar. Het informatie-, kassa- en reserveringssysteem is opgestart. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het treffen van voorbereidingen volgens de bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>informatie- en/of reserveringssysteem</li> <li>informatiematerialen</li> <li>kassasystemen</li> <li>mondelinge communicatie: Nederlands</li> <li>relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>visual merchandising</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het informatie- en/of reserveringssysteem en het kassasysteem en maakt deze gebruiksklaar, zodat deze ingezet kunnen worden tijdens de uit te voeren werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Stemt tijdig zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende voordat tot actie wordt overgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Voert administratieve werkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker verwerkt boekingsgegevens in formulieren en legt alle benodigde formulieren en documenten klaar voor verdere verwerking door de administratie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De boekingsgegevens zijn verwerkt in formulieren. De benodigde formulieren documenten liggen klaar voor verdere verwerking.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formulieren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formulieren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Verwerkt en registreert boekingsgegevens op nauwkeurige wijze in formulieren en maakt hierbij gebruik van correcte spelling en grammatica zodat de formulieren goed leesbaar zijn en correct geïnterpreteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• administratieve systemen</li> <li>• formulieren</li> <li>• ICT hulpmiddelen</li> <li>• informatie- en/of reserveringssysteem</li> <li>• relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>• relevante softwareprogramma's zoals tekstverwerkings- en spreadsheetprogramma's</li> <li>• schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Kiest op basis van de werkzaamheden de benodigde ICT-hulpmiddelen zoals informatie-, administratieve en reserveringssystemen en zet deze effectief in bij het uitvoeren van administratieve werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>2.4 werkproces: Verzamelt informatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker verzamelt toeristisch-recreatieve documentatie, zoals documentatie over bezienswaardigheden, logies, restaurants, openbaar vervoer, evenementen, arrangementen en voorstellingen. Hij selecteert artikelen en andere relevante gegevens voor toerisme en recreatie uit de regionale dag- en weekbladen en archiveert de verzamelde informatie. Tevens stelt hij lijsten van of agenda's voor evenementen samen en houdt deze bij.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Toeristisch-recreatieve documentatie is verzameld en gearhiveerd. Lijsten van of agenda's voor evenementen zijn samengesteld en bijgehouden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	Werkt ordelijk en systematisch bij het verzamelen en archiveren van informatie zodat de informatie voor iedereen weer terug te vinden is en eenvoudig geraadpleegd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• archiveren</li> <li>• de toeristische-recreatieve markt</li> <li>• toeristische- en recreatieve documentatie</li> <li>• topografie</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie achterhalen</li> </ul>	Verzamelt uitgebreid toeristisch-recreatieve informatie waarbij hij gebruik maakt van verschillende informatiebronnen en houdt in de gaten wat er zich in de omgeving en in de toeristisch-recreatieve branche afspeelt zodat er voldoende relevante informatie beschikbaar is ten behoeve van de dienstverlening aan klanten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>2.5 werkproces: Sluit de kassa af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker maakt de kassa op en sluit hem af volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij telt ontvangen gelden, maakt de afrekenstaat op waarop hij de ontvangen registreert, controleert het geld en draagt de kas over aan de leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De afrekenstaat is opgemaakt. De kas is overgedragen aan de leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het afsluiten van de kassa en het opstellen van de afrekenstaat de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften in acht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kassasystemen</li> <li>• rekenvaardigheid</li> <li>• relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>• relevante veiligheidsvoorschriften</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Past rekenvaardigheden toe om de afrekenstaat op te maken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>2.6 werkproces: Houdt de winkelvoorraad bij</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker houdt de winkelvoorraad op peil en houdt hierbij rekening met de marges van minimale en maximale voorraden en met de levertijden van de verschillende artikelen. Hij signaleert dreigende tekorten in de winkelvoorraad en geeft eventuele tekorten in de winkelvoorraad door aan de leidinggevende. Hij houdt het prijzen van artikelen bij en past deze zo nodig aan. Hij presenteert de artikelen in de winkel of aan de balie conform de voorgeschreven procedure.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De winkelvoorraad is continu op peil. Tekorten in de winkelvoorraad zijn doorgegeven aan de leidinggevende. De marges van minimale en maximale voorraden zijn hierbij aangehouden. Prijzen van artikelen zijn bijgehouden en waar nodig aangepast. Artikelen zijn conform voorgeschreven procedure gepresenteerd in de winkel.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Houdt de winkelvoorraad en de prijzen van de artikelen op peil volgens de voorgeschreven procedures en richtlijnen omtrent de marges van minimale en maximale voorraden en presenteert artikelen in de winkel of aan de balie op een overzichtelijke en aantrekkelijke wijze conform de bedrijfsvoorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> <li>inkoop- en voorraadbeheer</li> <li>mondelijke communicatie: Nederlands</li> <li>prijsbeleid</li> <li>rekenvaardigheid</li> <li>relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>relevante procedures</li> <li>visual merchandising</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd indelen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Signaleert tijdig dreigende tekorten in de winkelvoorraad en houdt de winkelvoorraad op peil rekening houdend met de levertijden van verschillende leveranciers en voor verschillende artikelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactief informeren</li> </ul>	Geeft eventuele tekorten in de winkelvoorraad door aan de leidinggevende, zodat deze besteld kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>2.7 werkproces: Verzorgt communicatie met de markt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker volgt de markt waarop het bedrijf zich richt. Op basis van deze informatie ontwikkelt en verspreidt hij informatie- en promotiemateriaal dat inhoudelijk overeenstemt met de marketingdoelstellingen en gericht is op de behoefte van de markt. Hij voert in deze overleg met de direct leidinggevende en laat zich, indien nodig, adviseren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is informatie- en promotiemateriaal ontwikkeld en verspreid. Het informatie- en promotiemateriaal is besproken met de direct leidinggevende en afgestemd op de behoefte van de markt en de marketingdoelstellingen van het bedrijf.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantrekkelijk en boeiend formuleren</li> <li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	Ontwikkelt en presenteert informatie- en promotiemiddelen op een manier die de belangstelling en aandacht van de ontvangers trekt, waarin de boodschap duidelijk en geloofwaardig overkomt en waarbij hij de presentatiestijl en de informatie afstemt op de behoefte van de markt waarop het bedrijf zich richt zodat marketingdoelstellingen behaald kunnen worden en de naambekendheid van het bedrijf kan worden vergroot.	<ul style="list-style-type: none"> <li>de markt</li> <li>marketing</li> <li>mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Legt plannen en ideeën voor informatie- en promotiemiddelen voor aan de leidinggevende en stemt vervolgens tijdens de ontwikkeling van promotiemiddelen regelmatig af met de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>2.9 werkproces: Beheert contracten en relaties</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker ontwikkelt en onderhoudt contact met contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Hij inventariseert hun behoeften en wensen, brengt hen op de hoogte van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden en tracht bestaande contracten te vernieuwen en/of nieuwe te verkrijgen. Hij onderhoudt ook contact met bestaande en nieuwe optanten en met concurrenten. Hij voert contractbesprekingen, brengt offertes uit, behandelt opties en sluit contracten af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Behoefte en wensen worden regelmatig geïnventariseerd bij contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Deze contactpersonen zijn op de hoogte gebracht van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden. Nieuwe contracten zijn verkregen en bestaande contracten zijn waar nodig vernieuwd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li> </ul>	Stelt zich voortdurend op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen bij de concurrenten en raadpleegt externe contacten om kansen en mogelijkheden te identificeren en creëren, zodat de commerciële positie van het bedrijf verder uitgebouwd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>accountmanagement</li> <li>de markt</li> <li>mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal</li> <li>netwerken</li> <li>onderhandelingsvaardigheden</li> <li>rekenvaardigheid</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indruk maken op anderen</li> <li>Onderhandelen</li> </ul>	Onderhandelt met relaties over de samenstelling van de contracten, maakt hierbij een krachtige positieve indruk op zijn relaties, zodat een goede prijs-kwaliteitverhouding wordt bereikt, contracten kunnen worden afgesloten en de bedrijfsbelangen behartigd worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaties opbouwen met mensen</li> <li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	Legt actief contact met diverse personen en bedrijven, investeert in het opbouwen en onderhouden van de relaties, zodat hij een relatienetwerk opbouwt en onderhoudt dat hij kan gebruiken voor het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>