

Keuzedeel mbo

Topservice

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0175

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer Mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Op: 20-11-2015

1. Algemene informatie

D1: Topservice

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Relevantie van het keuzedeel

Passagiers kiezen voor een luchtvaartmaatschappij op basis van prijs-kwaliteitverhouding. De kwaliteit wordt in hoge mate bepaald door het niveau van service dat verleend wordt. Dienstverleners in de luchtvaart die een keuzedeel Topservice hebben gevolgd, hebben meerwaarde voor een luchtvaartmaatschappij omdat zij daarmee hun niveau van service hoog kunnen houden.

Beschrijving van het keuzedeel

Topservice is een verdieping op de gastvrijheid die al in basis en profiel is opgenomen binnen het kwalificatiedossier Dienstverlening in de luchtvaart.

In dit keuzedeel leert de luchtvaartdienstverlener om de gastvrijheid die hij moet tonen om passagiers te werven en te behouden voor de luchtvaartmaatschappij op een hoger niveau van service te brengen. De luchtvaartdienstverlener leert meer over de rol van communicatie, verschillende type mensen met verschillende type behoeften en hoe daar op in te spelen en te anticiperen.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verdiepend

2. Uitwerking

D1-K1: Verleent Topservice

Complexiteit

Het gedrag van de luchtvaartdienstverlener naar passagiers/gasten is van invloed op de keuze van een passagier/gast om opnieuw voor dezelfde (luchtvaart-) aanbieder te kiezen. Elke interactie met een passagier/gast kan gezien worden als een mogelijkheid de klant aan zich te binden. De luchtvaartdienstverlener dient een balans te vinden tussen de snelheid van het uitvoeren van de werkzaamheden volgens de bedrijfsrichtlijnen en het leveren van een klantgerichte service. Hierbij gaat het ook om ongevroegde service, passend bij de individuele situatie van de passagier/gast. De luchtvaartdienstverlener heeft oog voor de commerciële kansen die de interactie met passagiers/gasten biedt. Er wordt dan ook een stevig beroep gedaan op het inlevingsvermogen van de luchtvaartdienstverlener. Hiervoor heeft zij specialistische kennis omtrent CRM en specialistische communicatieve en commerciële vaardigheden nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De luchtvaartdienstverlener opereert zelfstandig bij het verlenen van customer service. Zij is verantwoordelijk voor haar eigen functioneren. Als zij de inschatting maakt dat zij de situatie niet kan oplossen, roept zij de hulp van een collega of haar leidinggevende in.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft specialistische kennis van CRM
- heeft specialistische kennis van verschillende typen passagiers/gasten en hun behoeften
- heeft specialistische kennis van communicatietechnieken
- heeft brede kennis van culturen/culturele achtergronden van passagiers / gasten
- heeft kennis van evaluatietechnieken
- kan op behoeften van passagiers/gasten anticiperen
- kan met passagiers/gasten met verschillende culturele achtergronden communiceren
- kan presentatietechnieken afstemmen op de passagier/gast
- kan uitkomsten van evaluaties vertalen naar verbeterpunten voor CRM

D1-K1-W1: Verleent topservice aan passagiers/gasten

Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener speelt in op de onuitgesproken behoeften en verwachtingen van passagiers/gasten. Zij creëert een situatie waardoor zij graag terugkeren. De luchtvaartdienstverlener verhoogt het comfortlevel van passagiers/gasten, voorziet hen van extra informatie en geeft waar mogelijk invulling aan persoonlijke wensen van de passagier/gast. Zij herkent de servicebehoefte bij passagiers/gasten en stemt haar dienstverlening af op de verschillende typen passagiers/gasten (first- / business- en economy passagiers, vaste klanten). Zij houdt tijdens het verblijf de passagiers/gasten goed in de gaten en reageert en/of anticipeert op signalen van de passagiers/gasten. De Luchtvaartdienstverlener wisselt informatie uit met de collega's waarmee zij werkt en stemt de manier van werken met hen af.

Resultaat

Tevreden passagiers/gasten

Gedrag

Optimaliseert de sfeer in het contact met passagiers/gasten, straalt enthousiasme uit en weet de passagiers/gasten hierin mee te nemen.

Toont een proactieve houding en stemt haar stijl van communiceren en de benaderingswijze af op de passagier/gast.

Maakt effectief gebruik van non-verbale communicatie.

Reageert alert en attent op (non-verbale)signalen van passagiers/gasten.

D1-K1-W1: Verleent topservice aan passagiers/gasten

Checkt regelmatig of de passagiers/gasten tevreden zijn,

Stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op bij het aanspreken van passagiers/gasten .

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Aandacht en begrip tonen

D1-K1-W2: Doet voorstellen ter verbetering van CRM

Omschrijving

De luchtvaartdienstverlener evalueert en analyseert het serviceproces. Zij bedenkt mogelijke oplossingen voor de door haar geanalyseerde knelpunten. De luchtvaartdienstverlener maakt voorstellen voor het verbeteren van serviceprocedures en -processen.

Resultaat

Voorstellen ter verbetering van CRM

Gedrag

Evalueert het CRM-proces op systematische wijze.

Analyseert de gegevens uit het CRM-proces nauwkeurig.

Maakt concrete verbetervoorstellen.

Formuleert haar bevindingen op een heldere wijze.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Formuleren en rapporteren