

**1. TITEL VAN HET CERTIFICAAT (NL)**

**Diploma Beroepsonderwijs**  
**Kwalificatie: Manager verkoop reizen**  
**Kwalificatiedossier: Reizen**

In de oorspronkelijke taal

**2. VERTAALDE TITEL VAN HET CERTIFICAAT (EN)**

**Certificate Senior Secondary Vocational Education**  
**Qualification: Manager travel agency**  
**Qualification file: Travel agency**

Deze vertaling heeft geen wettelijke status

**3. BESCHRIJVING VAARDIGHEDEN EN COMPETENTIES**

De belangrijkste taken van een Manager verkoop reizen zijn:

Kerntaak 1: Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten

- 1.1 Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit
- 1.2 Ontvangt klant en inventariseert de wensen
- 1.3 Doet een aanbod met prijsberekening
- 1.4 Legt reservering vast en rondt de verkoop af
- 1.5 Houdt het klant- en bedrijfsprofiel actueel

Kerntaak 2: Handelt verkooptransacties administratief en financieel af

- 2.1 Plant administratieve werkzaamheden
- 2.2 Bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact
- 2.3 Verwerkt veranderingen in de boeking
- 2.4 Bewaakt betalingen en betaalafspraken en neemt indien nodig actie
- 2.5 Handelt facturen en reisbescheiden af

Kerntaak 3: Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice

- 3.1 Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis
- 3.2 Behandelt klachten
- 3.3 Beheert en ontwikkelt een (eigen) relatiebestand
- 3.4 Inventariseert koop- en reisgedrag en rapporteert deze

Kerntaak 4: Geeft leiding aan een team van verkopers

- 4.1 Plant en verdeelt de werkzaamheden
- 4.2 Stuurt medewerkers aan op performance
- 4.3 Coacht medewerkers op de ontwikkeling van competenties
- 4.4 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team
- 4.5 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken
- 4.6 Stuurt processen en procedures op de werkvloer
- 4.7 Informeert en voert overleg met medewerkers

Kerntaak 5: Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties

- 5.1 Stelt budgetten en begrotingen en een plan op
- 5.2 Maakt een personeelsplan

**Toelichting**

Dit document dient om aanvullende informatie over het specifieke certificaat te verschaffen en bezit op zichzelf geen enkele wettelijke status. Het is gebaseerd op resolutie 93/C 49/01 van de Raad van 3 december 1992 over de transparantie van kwalificaties, op de resolutie 96/C 224/04 van de Raad van 15 juli 1996 over de transparantie van beroepsopleidingcertificaten en op de aanbeveling 2001/613/EC van het Europese Parlement en de Raad van 10 juli 2001 inzake mobiliteit binnen de Gemeenschap van studenten, personen in opleiding, vrijwilligers, leerkrachten en opleiders.

Meer informatie op: <http://www.europass.cedefop.europa.eu/>

© Europese Gemeenschappen 2002 - Versie 2010

### 3. BESCHRIJVING VAARDIGHEDEN EN COMPETENTIES

- 5.3 Werft en selecteert nieuwe medewerkers
- 5.4 Verzorgt marketing en promotie
- 5.5 Bewaakt budgetten
- 5.6 Analyseert managementinformatie
- 5.7 Rapporteert aan het management

### 4. REEKS BEROEPEN TOEGANKELIJK VOOR DE HOUDER VAN HET CERTIFICAAT

De Manager verkoop reizen werkt in de reisbranche. De werk-/klantomgeving van de Manager verkoop reizen kan zowel Business-to-Business (B2B) als Business-to-Consumer (B2C) zijn. Hij kan werkzaam zijn in de sector vakantie-reizen/zakenreizen/touroperating en binnen de verkoopkanalen reisbureau, contactcenter of internet.

### 5. OFFICIËLE GRONDSLAG VAN HET DOCUMENT

<b>Naam en rechtspositie van de opleidingsinstelling die het certificaat toekent</b> Het certificaat dat na het afronden van de opleiding is afgegeven is ondertekend door de examencommissie van de onderwijsinstelling waar de opleiding gevolgd is.	<b>Naam en rechtspositie van de nationale/regionale instantie die de accreditatie/erkenning van het certificaat verzorgt</b> Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
<b>Niveau van het diploma (nationaal of internationaal)</b> Kwalificatieniveau 4 van de Nederlandse kwalificatiestructuur BVE Kenmerken: beroepsafhankelijke vaardigheden, zoals tactisch en strategisch handelen. De beroepsbeoefenaar draagt eigen verantwoordelijkheid, waarbij het niet gaat om verantwoordelijkheid in uitvoerende zin, zoals bij controle en begeleiding, maar meer om formele, organisatorische verantwoordelijkheid. Verder behoort het bedenken van nieuwe procedures tot het takenpakket. NLQF-niveau 4 - EQF-niveau 4 - ISCED 3A	<b>Beoordelingscore / minimumvereisten</b> 10 uitmuntend 9 zeer goed 8 goed 7 ruim voldoende 6 voldoende 5 bijna voldoende 4 onvoldoende 3 zeer onvoldoende 2 slecht 1 zeer slecht
<b>Toegang tot vervolgoedingen/beroepen</b> De Manager verkoop reizen kan horizontaal doorstromen als Manager verkoop reizen van vakantie-reizen naar zakenreizen of touroperating of andere gelijkwaardige functies in een andere werkomgeving (bijvoorbeeld van contactcenter naar online of vice versa en/of reisbureau). De Manager verkoop reizen kan in het onderwijs doorstromen naar bijvoorbeeld een Associate degree (Ad) Ondernemer of een hbo-bachelor, zoals Manager reizen.	<b>Internationale overeenkomsten</b> Het beroep Manager verkoop reizen is niet gereguleerd in Nederland. De opleiding tot dit beroep op kwalificatieniveau 4 is echter wel gereguleerd onder de Europese richtlijn 2005/36/EG, gewijzigd met Richtlijn 2013/55/EU. De gereguleerde opleidingen bieden toegang tot gereguleerde beroepen op het niveau van een diploma volgens artikel 11 van deze richtlijn.
<b>Juridische grondslag</b> Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB), code centraal register beroepsopleidingen (crebo): 94100 De opleiding voor deze kwalificatie wordt vanaf 1 augustus 2009 aangeboden.	

### 6. ERKENDE LEERWEGEN OM HET CERTIFICAAT TE VERKRIJGEN

Het middelbaar beroepsonderwijs kent twee leerwegen: de beroepsopleidende leerweg (bol) en de beroepsbegeleidende leerweg (bbi).

Bij de beroepsopleidende leerweg bestaat het onderwijs voor het grootste deel uit theorie op school. De omvang van het praktijkgedeelte (beroepspraktijkvorming) ligt tussen de 20% en 60%. Bij de beroepsbegeleidende leerweg is de omvang van de beroepspraktijkvorming meer dan 60%. De deelnemer werkt vier dagen per week in een leerbedrijf en gaat voor de theorievakken nog een dag per week naar school.

In principe is het mogelijk om beide leerwegen te volgen, maar het is afhankelijk van de onderwijsinstelling welke leerweg wordt aangeboden.

<b>Gemiddelde duur van het onderwijs/de opleiding die tot het certificaat heeft geleid</b>	<b>4 jaar (6400 studiebelastinguren) (afhankelijk van de vooropleiding)</b>
--	---

## 6. ERKENDE LEERWEGEN OM HET CERTIFICAAT TE VERKRIJGEN

### **Toelatingseisen**

Het diploma voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo) kaderberoepsgerichte leerweg, gemengde leerweg of theoretische leerweg, of een opleiding op vergelijkbaar niveau.

## 7. AANVULLENDE INFORMATIE

Het middelbaar beroepsonderwijs in Nederland is gebaseerd op kwalificatiedossiers, die een of meer kwalificaties bevatten. De in deel 3 en 4 opgenomen informatie komt rechtstreeks uit het door het kenniscentrum opgestelde kwalificatiedossier. Het volledige kwalificatiedossier staat op [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl)

Aanvullende informatie, waaronder een beschrijving van het nationale systeem voor kwalificaties, is te verkrijgen bij het National Reference Point (NRP) voor beroepskwalificaties voor Nederland: [www.nlnrp.nl](http://www.nlnrp.nl)

SBB is door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aangewezen als NRP.