

Kerntaken van Medewerker Telefonische Reservering

1. Ontvangst telefoon

- Neemt de telefoon op en meldt zich.
- Luistert naar de wensen van de (potentiële) klant.
- Verkoopt reserveringen. Geeft actief oplossingen voor bestaande / latente klantbehoeften.
- Geeft voorlichting over de accommodaties, activiteiten en attracties in de accommodaties, prijzen, acties e.d.
- Kijkt in het reserveringsschema naar mogelijke opties voor de klant.
- Bespreekt betalingsvoorwaarden en wijze van betaling (eventueel een voorschot volgens voorschrift).
- Bevestigt de reservering mondeling naar de klant.
- Geeft reservering door, zodat de klant thuis brochures en administratieve bescheiden krijgt ter bevestiging van de reservering.

2. Advisering

- Ontvangt van collega's de klanten met afwijkende klantvragen.
- Luistert naar de wensen van de klant.
- Zoekt uit of aan die wensen tegemoet kan worden gekomen en adviseert de klant daarin.
- Moet soms navraag doen bij de betreffende accommodatie(s) en belt de klant terug over de uitkomsten.
- Bevestigt de klant de gemaakte afspraken mondeling.

3. Administratie

- Boekt de reserveringen in het reserveringssysteem.
- Stelt de accommodaties op de hoogte van afwijkende reserveringen en de gemaakte afspraken met de klant.

Competenties van Medewerker Telefonische Reservering

1.2 Mondelinge uitdrucksvaardigheid

Drukt zich duidelijk en to-the-point uit. Kan binnen het eigen bekende werkterrein bedoelingen, meningen en intenties duidelijk maken. Bedient zich van een logische zinsbouw (b.v. geen lange zinnen). Gebruikt begrijpelijk taal (logisch opgebouwd betoog).

2.4 Overtuigingskracht

Beroept zich op feiten. Beschrijft verkoopargumenten. Zet zaken 'to-the-point' uiteen. Overtuigt op basis van feiten.

3.3 Gastgerichtheid

Voldoet aan de wensen en behoeften van gasten (actief). Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de gast, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de gast worden aangegeven. Houdt zich op de hoogte van wensen en behoeften van de gasten. Vervult de door de gast aangegeven wensen. Onderzoekt wat de gast wil (doorvragen). Benadert de gast op diens eigen niveau en wijze. Handelt coulant, maar verantwoord.

4.3 Resultaatgerichtheid

Resultaatbewust. Is zich bewust van geldende resultaatnormen. Weet wat er verlangd wordt. Bewaakt de eigen uitvoering m.b.v. meetpunten. Zorgt voor het realiseren van het gewenste resultaat.

5.4 Nauwkeurigheid

Heeft oog voor detail. Ontdekt fouten / onnauwkeurigheden in het eigen werk. Is opmerkzaam ten aanzien van kleinigheden. Werkt precies. Vermijdt onnauwkeurigheden. Werkt stipt.