Medewerker reserveringen II

Context

De **medewerker reserveringen II** is de backoffice van de sales-afdeling en **verwerkt** de door sales of online binnengekomen **individuele en groepsreserveringen** (inbound). De medewerker reserveringen II **verstrekt informatie** over (on)mogelijkheden van de aanvraag (met name beschikbaarheid), **stelt standaard-offertes op** en **verwerkt boekingsgegevens**. Afwegingen vinden voornamelijk plaats binnen geldende kaders en richtlijnen m.b.t. de optimalisatie van de bezetting en opbrengst. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Afhandeling reserveringen Aangevraagde reserveringen zijn gecontroleerd en verwerkt in het systeem. Wensen van aanvragers (bijv. data/aantallen) zijn met hen doorgenomen en zij zijn geïnformeerd over (on)mogelijkheden. Mogelijkheden voor upsell zijn benut. Offertes zijn verstuurd en conform richtlijnen zijn eventuele kortingen verstrekt.	- juist verwerkte aanvragen; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden en presentatie); - mate van upselling; - tijdig informeren van aanvragers; - juist vastgelegde boekingen.
Opties en wijzigingen Afgegeven opties zijn geregistreerd en de opvolging is bewaakt in de vorm van het opnemen van contact om opties definitief te maken en de behandeling van eventuele wijzigingen (annuleringen, overboekingen etc.)	- tijdige opvolging opties; - juistheid verwerkte wijzigingen; - conform voorschriften (instructie, werkmethoden).
Rapportages Periodiek en op verzoek zijn rapportages verstrekt met betrekking tot reserveringen, kameromzetten etc.	- tijdigheid en volledigheid van gegevens/overzichten.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER RESERVERINGEN I	MEDEWERKER RESERVERINGEN II	MEDEWERKER RESERVERINGEN III	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK medewerker winkelverkoop	- uitvoeren van administratieve en ondersteunende werkzaamheden.	- toetsen en behandelen van reserveringen en opstellen offertes; - bewaken van opties.	Aanvullend: - coördineren van de voorbereiding van een geplaatste boeking en van de overdracht hiervan aan collega-afdelingen.	Zie functieomschrijving en NOK medewerker sales
Vrijheidsgraden		- uitvoeren van werkzaamheden volgens instructies van collega's en/of volgens richtlijnen.	- zelfstandig uitvoeren van werkzaamheden, waarbij teruggevallen kan worden op (globale) richtlijnen.	- idem als medewerker reserveringen II.	
Klantcontact		- niet van toepassing.	- informeren van klanten en hen bewegen tot aanvullende producten/diensten.	- (outbound) contact zoeken met nieuwe/bestaande relaties binnen een specifiek segment/accountgroep t.b.v. acquisitie/actieve verkoop.	
Leidinggeven		- niet van toepassing.	- niet van toepassing.	- aansturen van een groep medewerkers als 1e medewerker of supervisor.	
Kennis en ervaring		- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - kennis van geautomatiseerde systemen; - kennis van interne procedures en werkmethoden.	Aanvullend: - mbo 3 werk- en denkniveau; - mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in ten minste één vreemde taal.	Aanvullend: - mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis van operationeel leidinggeven.	
Functiegroep		**4**	**5 (referentie)**	**6**	

RF249563a/cl/sb/091024