



Staat achter de
Nederlandse horeca

Eindtermen
SVH Basis hospitality
Geldig vanaf 7 december 2021

Datum: 07/12/2021

Eindtermen SVH Basis hospitality

Gebaseerd op MBO Certificaat Basis hospitality, C0035

Het mbo-certificaat is verbonden aan beroepsgerichte onderdelen van de kwalificatie:
Zelfstandig medewerker travel & hospitality (crebo 25354)

Het certificaat Basis hospitality richt zich op het klant-/gastcontact, zoals dat bijvoorbeeld voorkomt in toerisme, horeca en facilitair. In het klant-/gastcontact draait het om persoonlijke- en commerciële dienstverlening in de taakgebieden informatie, advies, sales of administratief. Na het afronden van het examen SVH Basis Hospitality kan de kandidaat werken als bijvoorbeeld frontoffice medewerker en is breed inzetbaar als aanspreekpunt voor klanten/gasten in persoonlijke- en commerciële dienstverlening in de taakgebieden informatie, advies, sales of administratief.

Eindterm 1	De kandidaat heeft kennis van relevante procedures en (ICT-) systemen en kan deze kennis toepassen in de omgang met gasten (C1-K1)
	▪ heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving (o.a. de AVG); ▪ heeft kennis van procedures met betrekking tot reserveringen, boekingen of betalingen; ▪ heeft kennis van producten, diensten die aangeboden worden; ▪ heeft kennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen, klant/gastgedragingen en verwachtingen; ▪ heeft kennis van verschillende soorten klachten; ▪ heeft kennis van personalisatie van producten/diensten; ▪ kan in de praktijk toegepaste informatiesystemen gebruiken om klant/gastgegevens te registreren; ▪ kan in de praktijk toegepaste kassasystemen, betaalautomaten en de daarbij behorende ICT hulpmiddelen bedienen; ▪ kan commerciële vaardigheden toepassen (omnichannel); ▪ kan omgaan met zeer diverse vragen of wensen van gasten.
Eindterm 2	De kandidaat weet hoe diverse online kanalen effectief kunnen worden ingezet (C1-K1)
	▪ heeft kennis van e-commerce; ▪ heeft kennis van online marketing; ▪ heeft kennis van social media; ▪ heeft kennis van webcare; ▪ heeft kennis van de toepassing van verschillende (digitale) verkoop- en afzetkanalen; ▪ kan klantbehoeften monitoren met onlinedata.
Eindterm 3	De kandidaat ontvangt de klant/gast (C1-K1-W1)
	▪ heeft een open houding naar de klant/gast; ▪ begroet de klant/gast gastvrij en professioneel; ▪ toont zich vriendelijk, aandachtig, actief en begripvol; ▪ heeft een representatieve presentatie; ▪ past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule; ▪ checkt of de klant/gast tevreden is met de dienstverlening; ▪ controleert en registreert gegevens accuraat volgens de bedrijfsprocedure.

Eindterm 4	De kandidaat informeert en adviseert de klant/gast (C1-K1-W2)
	▪ communiceert op een duidelijke wijze; ▪ toont zich vriendelijk, aandachtig, actief en begripvol; ▪ past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule; ▪ inventariseert proactief, vlot en precies de wens van de klant/gast; ▪ maakt op basis van parate kennis een vertaling van de wens naar een verkoopgericht advies of passende informatie; ▪ brengt het advies of de informatie op overtuigende wijze; ▪ bekijkt wensen van de klant/gast in het perspectief van mogelijkheden van de organisatie: maakt een juiste inschatting van tijd; ▪ bij het informeren en/of adviseren van de klant/gast zodat er een goede balans is tussen klantvriendelijkheid en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.
Eindterm 5	De kandidaat verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten (C1-K1-W3)
	▪ brengt passende producten en/of diensten op overtuigende wijze onder de aandacht van de klant/gast; ▪ komt proactief met voorstellen en ideeën en schat het juiste moment in om de klant/gast te vragen tot koop over te gaan; ▪ maakt op effectieve en accurate wijze gebruik van het systeem om de verkoop af te ronden en vast te leggen; ▪ speelt in op het klant/gasttype en de behoefte van de klant/gast en past zijn verkoop/verhuurstijl daarop aan; ▪ ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en biedt deze aan.
Eindterm 6	De kandidaat signaleert en behandelt klachten (C1-K1-W4)
	▪ toont inlevingsvermogen in het standpunt van de klant/gast; ▪ houdt bij het formuleren van een oplossing voor de klacht rekening met de wens van de klant/gast en het belang van de organisatie. Geeft daarbij duidelijk aan wat wel en niet mogelijk is; ▪ speelt in op signalen van de klant/gast over mogelijke ontevredenheid door deze om te buigen naar hogere klant/gasttevredenheid; ▪ vertaalt binnengekomen opmerkingen en klachten naar verbetersuggesties voor de dienstverlening.
Eindterm 7	De kandidaat onderhoudt in- en/of externe contacten (C1-K1-W5)
	▪ maakt makkelijk contact met verschillende typen mensen; ▪ maakt een positieve, betrouwbare indruk op de klant/gast; ▪ past informatie over actuele ontwikkelingen, producten, diensten aan op de behoeften van het contact; ▪ ziet kansen om de dienstverlening, verkoop te verbeteren en maakt anderen attent op nieuwe mogelijkheden.

Eindterm 8	De kandidaat werft klanten/gasten en opdrachten (C1-K1-W6)
-------------------	---

- kiest weloverwogen het wervingsmiddel dat hij het meest effectief in kan zetten bij het proactief werven van nieuwe klanten/gasten en opdrachten;
 - heeft lef en durf om contact op te nemen met potentiële klanten/gasten;
 - benadert klanten/gasten op passende wijze en is creatief om in contact te komen met nieuwe klanten/gasten;
 - zet zijn kennis van trends, ontwikkelingen, omgeving, producten en diensten in om relevante gespreksonderwerpen aan te snijden in contact met de klant/gast;
 - schat de commerciële potentie van de klant/gast vlot in en doet een passend aanbod.
-