

Functietitel	Deskundige toerisme
Dienst	Toerisme & evenementen
Afdeling	Vrije Tijd
Niveau	B1 – B3
Eerste evaluator	Diensthooftoerisme & evenementen
Tweede evaluator	Afdelingshooftvrije tijd

HOOFDDOEL VAN DE FUNCTIE : De deskundige toerisme bedenkt en ontwikkelt (nieuwe) toeristische initiatieven en producten, en volgt de realisatie van de initiatieven op. Binnen de sector participeer je in diverse netwerken en bouw je partnerschappen uit.

FUNCTIE-INHOUD :

Toeristische partners

- Is het eerste aanspreekpunt voor toeristische partners wanneer deze vragen hebben over aanbod, acties, wetgeving, projecten, promotiemogelijkheden, ... en zorgt voor duidelijke en correcte informatie;
- Bouwt een vertrouwensrelatie op met de toeristische partners en onderhoud (nauwe) contacten;
- Zet samenwerkingsverbanden op met ondernemers en stimuleert partnerschappen en onderlinge samenwerking;
- Denkt na over ondersteuningsmaatregelen voor ondernemers, giet deze in een reglement en volgt de uitvoering ervan op;
- Creëert bewustwording bij de Bilzerse ondernemers omtrent hun rol binnen het Bilzerse toeristisch landschap;
- Zet aan tot actief ondernemerschap en motiveert partners om te investeren;
- Bouwt voortdurend aan het eigen netwerk van toeristische partners;
- Doet aan benchmarking;
- Prospecteert en zet de troeven van Bilzen in de kijker. Probeert ondernemers te overhalen om te investeren in Bilzen;
- Werkt volgens de TOL principes en werkt goed samen met de toeristische diensten van omliggende gemeentes;

Productontwikkeling

- Werkt mee aan de ontwikkeling van een visie om Bilzen te promoten als een toeristisch aantrekkelijke stad waar veel te beleven is;
- Staat (mee) in voor de coördinatie en opvolging van toeristische producten en acties die kaderen rond het actief toerisme, bloesem, het Haspengouws kastelenlandschap en het cultureel erfgoed...;
- Staat (mee) in voor de coördinatie en opvolging van zowel vaste en occasionele toeristische evenementen als tijdelijke projecten;
- Bedenkt, vermarkt en lanceert in samenwerking met lokale en bovenlokale partners aantrekkelijke toeristische arrangementen en pakketten voor uiteenlopende binnen- en buitenlandse doelgroepen;
- Zoekt naar subsidiemogelijkheden en werkt deze dossiers uit in overleg met het diensthoofd en collega's;
- Bewaakt op projectniveau de toegekende kredieten, de kasverrichtingen, de afrekeningen, de betalingsopdrachten en uitgaande facturen;

KERNCOMPETENTIES:

Competentie:	Klantgerichtheid	Niveau:	4
- Gaat kritisch na wat aan de dienstverlening kan verbeterd worden; - Formuleert concrete voorstellen mbt het verbeteren van de dienstverlening; - neemt concrete acties naar aanleiding van feedback van collega's en toeristen; - Zet voorstellen naar verbetering van klantgerichtheid om in concrete acties; - Onderneemt structurele acties om de dienstverlening van de organisatie te optimaliseren; - Onderzoekt gericht de wensen, behoeften en verwachtingen van collega's en toeristen;			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht: - Organiseert het onthaal volgens de regels en voorwaarden voor een internationaal toeristisch onthaal; - Waakt erover dat de klant op een uniforme manier geholpen wordt, steeds op een professionele en klantgerichte manier; - Zorgt dat de baliemedewerkers over de nodige informatie beschikken over het toeristisch aanbod, de eigen bestemming of de regio; - Vraagt feedback aan de klant of hij/zij tevreden is over het voorstel en/of de activiteit; - Garandeert een kwaliteitsvolle dienstverlening op maat van de klant; - Waakt erover dat de baliemedewerkers voldoende kennis/vaardigheden in functie van het onthaal vergaren door het aanbieden van opleidingen;			

Competentie:	Samenwerken	Niveau:	2
- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen; - Staat open voor ideeën die de teamresultaten verbeteren; - Stemt de eigen inbreng / prioriteiten / aanpak af op de noden van de groep; - Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid aan mensen; - Biedt hulp aan bij problemen, zelfs indien dit niet onder de eigen opdracht valt; - Bevraagt spontaan de mening van anderen;			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht: - Organiseert op regelmatige basis een balieoverleg; - Neemt deel aan het dienstoverleg; - Behandelt anderen met respect, ongeacht hun positie, achtergrond of opvattingen; - Geeft informatie en kennis door die voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn; - Aanvaardt groepsbeslissingen; - Werkt nauw samen met de collega's zowel binnen de eigen dienst als met andere diensten, zowel intern als extern; - Werkt goed samen met onze toeristische partners: Alden Biesen, logies, attracties, , horeca, fietsverhuur...			

Competentie:	Vernieuwingsgericht werken	Niveau:	2
- Werkt pro actief; - Wacht niet met reageren tot iemand de opdracht daartoe geeft; - Streeft naar een hoge kwaliteit en efficiëntie van het eigen werk; - Bekijkt bestaande regels en werkwijze kritisch;			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht: - Volgt nieuwe tendensen op binnen het internationaal toeristisch onthaal; - Volgt nieuwe tendensen op binnen de gidsenwerking; - Je legt je oren te luisteren bij de bezoekers en rapporteert de 'trend' van dat moment; - Je bespreekt eventuele klachten en brengt voorstellen tot verbeteringen/andere aanpak; - Je denkt mee om de bezoekers efficiënt te ontvangen;			

Deze functiebeschrijving (profiel) is niet beperkend en kan steeds aangepast worden aan nieuwe of organisatorische accenten binnen Stad/OCMW Bilzen.

- Denkt in oplossingen en niet in problemen;

SPECIFIEKE COMPETENTIES:

Competentie:	Initiatief nemen	Niveau: 2	
- Werkt proactief - Bedenkt ideeën voor nieuwe, niet alledaagse problemen; - Komt met voorstellen voor problemen die invloed hebben op de omgeving; - Signaleert toekomstige kansen; - Neemt uit eigen beweging gerichte acties om het concrete probleem op te lossen;			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht: - Komt ongevraagd met voorstellen en ideeën die bijdragen aan de profilering van toerisme Bilzen; - Zoekt actief naar kansen en mogelijkheden die de dienstverlening kunnen verbeteren; - Komt actief met plannen en voorstellen op vlak van productontwikkeling; - Wacht niet af, maar handelt uit zichzelf; - Trekt activiteiten en verantwoordelijkheden naar zich toe; - Herkent kansen en openingen in samenwerkingsrelaties om de eigen attractie beter te profileren;			

Competentie:	Resultaatsgerichtheid	Niveau:	2
- Formuleert uitdagende maar haalbare doelen; - Gaat actief op zoek naar de best mogelijke manier om het doel te bereiken, weegt verschillende opties tegenover elkaar af; - Mobiliseert mensen en middelen, ook wanneer hiervoor anderen overtuigd moeten worden; - Stuurt op regelmatige basis het proces bij, in functie van doelstellingen;			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht: - Stelt een SMART-geformuleerd stappenplan op bij nieuwe projecten of doelen; - Evalueert op regelmatige momenten de stand van zaken ten opzichte van de beoogde doelstelling; - Bakent eigen verantwoordelijkheden en die van anderen af; - Staat in voor de efficiënte en vlotte interne informatie- en communicatiedoorstroming;			

Competentie:	Netwerken	Niveau:	2
- Legt nieuwe contacten die voor de eigen taak en opdracht nuttig kunnen zijn; - Brengt mensen met elkaar in contact, stelt hen aan elkaar voor; - Neemt acties om contacten te leggen en te onderhouden; - Zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds belang; - Legt op regelmatige basis nieuwe contacten ter gelegenheid van beurzen, vakverenigingen, opleidingen; - Gaat actief op zoek naar collega's van andere organisaties voor informatie, expertise; - Legt contacten met andere diensten als de eigen opdracht hen aanbelangt; - Legt contacten met andere organisaties om de slaagkansen van het eigen project te vergroten;			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht: - Fungeert als contactpersoon voor toezichthoudende en bevoegde overheden, instanties allerhande, instellingen... - Neemt actief deel aan het overleg via commissies, raden en overlegorganen van de toerismesector en de stadsadministratie; - Ontwikkelt een visie mbt samenwerking, prospecteert partners met het oog op mogelijke samenwerking, onderhandelt over de voorwaarden tot samenwerking, initieert en begeleidt de implementatie;			