

STAGEAANBOD / Toeristische informatiekantoor

Bedrijf	visit.brussels
Pijler	Client Experience
Dienst	Visitor Services
Functie	Medewerker/stagiair(e)
Verlag uitbrengen aan	Manager Visitor Services



Het bedrijf: visit.brussels

visit.brussels is het communicatiebureau voor toerisme en cultuur van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gericht op zijn inwoners, Belgen en buitenlandse bezoekers. Het is bedoeld om het imago van Brussel als de hoofdstad van 500 miljoen Europeanen uit te dragen en te versterken. visit.brussels is een Instelling van Openbaar Nut (ION) van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en telt 180 werknemers. Visit.brussels geeft de stad energie en creëert unieke ervaringen voor zowel de inwoners als de bezoekers.

visit.brussels: we make you love Brussels!

De dienst: Visitor Services

De bezoekersdienst is de belangrijkste pijler van de klantrelatie. Dit is het belangrijkste aanspreekpunt in de klantenervaring; de dienst luistert naar de wensen en behoeften en zorgt dat ze zo goed mogelijk worden beantwoord. Hij beheert alle inkomende verzoeken van individuele klanten via telefoon, e-mail, post, fysieke contacten in de onthaalkantoren of buiten de muren, op sociale netwerken of op het internet. Jouw missie: zoveel mogelijk de volledige tevredenheid van de klanten die contact opnemen met visit.brussels garanderen.

De stageplaats: de informatiekantoren van Brussel

De twee informatiekantoren van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevinden zich op de Kunstberg en op de Grote Markt. We geven er zowel toeristische als culturele informatie en inspiratie. We verkopen er producten en tickets voor culturele evenementen, bustochten door de stad, rondleidingen in het stadhuis, de Brussels Card, stadsplannen, stadsgidsen, enz.

<https://www.visit.brussels/nl/bezoekers/plan-je-trip/toeristische-informatie> 

Opdracht

Beheren van inkomende verzoeken van individuele klanten via telefoon, mail, via fysieke contacten in toeristische informatiekantoren of daarbuiten, op sociale netwerken, via mail of op het web; bezoekers correcte en relevante informatie bezorgen; zorgen voor de beschikbaarheid van een volledig aanbod van producten en diensten voor bezoekers om te helpen een kwalitatief welkom te bieden en een goed imago van de organisatie en van de bestemming in stand te houden.



Kerntaken

- Onthaal, informatie en inspiratie op het vlak van toerisme en cultuur:
 - Klanten ontvangen, hen culturele, toeristische en praktische informatiebezorgen, en hen toeristische en cultuurtips geven
 - Controleren of het voor het publiek toegankelijke materiaal goed werkt, of de lokalen schoon en opgeruimd zijn, en actie ondernemen waar nodig
 - De brochures en de artikelen goed uitstallen, de prijsaanduidingen controleren
 - Bestuderen van het huidige toeristische en culturele aanbod in Brussel, verzamelen van informatie en die delen met collega's
 - Opsporen van verouderde of foute informatie en het proces van updaten van de documenten in gang zetten
 - Invoeren van statistieken
- Verkoop:
 - Openen, gebruiken en afsluiten van de kassa
 - Verkopen van producten en diensten
 - Advies geven aan klanten
 - Onderzoeken van het b2c-aanbod aan producten en diensten van visit.brussels

Andere taken (te bepalen in het stageplan)

Wij stellen voor dat je jouw stage invult in functie van de domeinen die je voorkeur wegdragen. Al naargelang je interesses en je competenties zal je dus de volgende taken uitvoeren:

Back-office

- Zorgen voor de informatie en inspiratie van klanten die ons contacteren per telefoon, brief of op digitale wijze
- Ontwikkelen van antwoordprotocollen

Bestellingen, stockbeheer en retail

- Brochures en artikelen bestellen en de voorraad organiseren
- Ingeven en aanvullen van brochures en te koop aangeboden artikelen
- Beheer en opvolging van de leveringen van de brochures en artikelen
- De retail van de visit.brussels producten ontwikkelen

Administratie

- De interne werktools (vademecum, antwoordmodellen, informatieverzamelingen, coderingsbestanden, enz.) praktischer en gebruiksvriendelijker maken
- De reservaties van de Greeters beheren
- De planning en de briefing van de uitzendkrachten beheren, in samenwerking met de Coordinators

Profiel



- Studieniveau: Bachelor 2-3 of Master 1-2
- Studierichting: toerisme – communicatie – verkoop – administratie
- Vereiste talen: Frans – Nederlands – Engels
- Informatica: goede kennis van MS Office (Outlook, Teams, Word, Excel)
- Goed contact met bezoekers en klanten
- Autonoom zijn, alsook polyvalent, georganiseerd, proactief, empatisch, rustig, geduldig, met een goed voorkomen en onberispelijke omgang

Ons aanbod

- Een stage op maat binnen een kleine, gemotiveerde ploeg met een open geest die je in haar team opneemt.
- Een betrokken en individuele stage-begeleiding, met luisterbereidheid en in wederzijds vertrouwen.
- Een bijzonder Brussels werkkader, stageplaats gelegen aan de Kunstberg en op de Grote Markt.
- De mogelijkheid om je professioneel netwerk uit te breiden dankzij de centrale rol die visit.brussels binnen de Brusselse culturele en toeristische sector speelt.
- De mogelijkheid om uitgenodigd te worden op vernissages, tijdelijke tentoonstellingen of culturele evenementen.

Praktische zaken

- Deze stage duurt minimum 2 maanden
- Het equivalent van een 38-urenweek, verspreid over verschillende maanden indien nodig. Mogelijkheid tot gelegenhedswerk tijdens de avonduren of het weekend, met mogelijkheid tot compensatie tijdens de week.
- Werkplaatsen:
 - visit.brussels (BIP-gebouw), Koningsstraat 2–4, 1000 Brussel
 - Stadhuis, Grote Markt, 1000 Brussel
- Onbezoldigde stage.
- De stagiair(e) is verzekerd door de schoolverzekering.



Contact

Gelieve je CV, motivatiebrief, gewenste stageperiode en mogelijke data voor een ontmoeting per e-mail naar het volgende adres te zenden: **b.vella@visit.brussels**.