

KANDIDAAT

GIDSENWERKING COACH

BEDOELING

Toerisme Vlaanderen ondersteunt organisaties met gidsenwerking bij de verbetering van hun dienstverlening en/of gidswerk. Daarom stellen we een lijst samen van personen die deze organisaties hierin kunnen begeleiden. Deze begeleiding kan verband houden met allerlei activiteiten en dienstverlening die een meerwaarde kunnen betekenen voor organisaties met gidsenwerking. Dat kan zowel theoretisch als praktisch zijn. Dat kan gaan over website-presentatie, public-relations, onthaal- en baliewerk, training of coaching van gidsen,... We noemen deze begeleiders 'Gidsenwerking Coaches'.

VERWACHTINGEN

Toerisme Vlaanderen verwacht dat je als Gidsenwerking Coach op individueel niveau beschikt over de nodige kennis, kunde en ervaring om de specifieke dienstverlening of activiteit op een professionele manier aan te bieden en uit te voeren, en dat je hiervoor geen beroep doet op externen of derden. Toerisme Vlaanderen verwacht dat je deze kennis, kunde en ervaring (misschien al wel gedurende jaren opgebouwd) recentelijk toepaste tijdens activiteiten die je bij verschillende klanten uitvoerde.

Toerisme Vlaanderen verwacht dat je als Gidsenwerking Coach vertrouwd bent met de inhoud van de toolkit 'Kwaliteit in Gidsenwerking' zodat je deze ook correct en efficiënt kunt gebruiken. Toerisme Vlaanderen verwacht dat je, als Gidsenwerking Coach, communiceert over het bestaan van deze toolkit en de instrumenten om zo het gebruik ervan te stimuleren. Je staat ook open voor bijscholing rond de toolkit, om steeds een up-to-date beeld te hebben van hetgeen wordt aangeboden in de toolkit.

Toerisme Vlaanderen verwacht dat je als Gidsenwerking Coach de activiteiten en diensten die je aanbiedt op een onafhankelijke wijze uitvoert. Bij de klanten die je via Toerisme Vlaanderen verwerft, gedraag je je als ambassadeur van het agentschap en zorg je ervoor dat je een actueel beeld kan brengen van de werking van het agentschap.

Toerisme Vlaanderen verwacht dat je als Gidsenwerking Coach de activiteiten en diensten uitvoert aan de met de klant overeengekomen prijzen. In de schriftelijke overeenkomst omschrijf je duidelijk de prijsstelling van de opdracht. Eventuele afwijkingen van deze overeenkomst gebeuren in overleg met de klant.

Toerisme Vlaanderen veronderstelt dat je als Gidsenwerking Coach een juridisch statuut hebt en dat je bevoegd bent om de activiteit en dienstverlening die je aanbiedt, uit te voeren. Dit impliceert o.a. dat je de wetgeving en de algemeen aanvaarde handelspraktijken naleeft en je sociale en fiscale verplichtingen vervult. Je bent bij het uitoefenen van je activiteit of dienstverlening in het verleden niet in vraag gesteld of betrokken bij onderzoeken naar onrechtmatig handelen of bij een niet-verschoonbaar faillissement.

Toerisme Vlaanderen verwacht dat je als Gidsenwerking Coach op een systematische en diepgaande manier (schriftelijk of mondeling) peilt naar de tevredenheid van je klanten, zowel tussentijds als finaal. Deze tevredenheidsspeiling heeft betrekking op zowel inhoudelijke als vormelijke aspecten van de uitgevoerde activiteit of geleverde dienst. De systematische registratie, analyse en verwerking van de resultaten van de klantentevredenheid moeten leiden tot continue verbetering van je dienstverlening en laten je toe om concrete getuigenissen op te tekenen.

KANDIDAAT

GIDSENWERKING COACH

INTERESSE ?

Indien je interesse hebt om opgenomen te worden in deze lijst van Gidsenwerking Coaches, kan je deze fiche invullen en bezorgen aan:

Toerisme Vlaanderen
Dienst Kwaliteit – Gidsenwerking
kwaliteit@toerismevlaanderen.be
Grasmarkt 61 – 1000 Brussel

PROCEDURE

Indien we je volledig en correct ingevulde kandidaatstellingsformulier ontvangen bekijkt Toerisme Vlaanderen, eventueel in overleg met de Klankbordgroep Kwaliteit voor Gidsenwerking of jouw aanbod van activiteiten en diensten voldoende relevant is voor de doelgroep van organisaties met gidsenwerking. We brengen je vervolgens op de hoogte van de datum voor de geplande training rond de toolkit 'Kwaliteit in Gidsenwerking'. Wanneer je je kandidaat stelt om opgenomen te worden in onze lijst aan dienstverleners, engageer je je meteen om deel te nemen aan deze training. Zonder deelname aan deze training kan je niet opgenomen worden in de lijst.

Na afloop van jouw deelname aan deze training wordt jouw ondersteunend aanbod via de website <https://kwaliteit.toerismevlaanderen.be/gidsenwerking/consulentenwerking> kenbaar gemaakt aan organisaties met gidsenwerking. Vanaf dat ogenblik zal er van jou ook verwacht worden dat je met hen duidelijk communiceert, dat je inspeelt op vragen en behoeften en dat je zorgt voor een goede opvolging en evaluatie bij een eventuele samenwerking.

Van de Gidsenwerking Coaches verwachten wij eveneens dat ze ons informeren over de organisaties met gidsenwerking voor wie zij aan de slag gaan en over de diensten die zij voor deze organisaties verrichten. Toerisme Vlaanderen voorziet een evaluatieprocedure, waarbij de klant kort bevestigd wordt over zijn tevredenheid met betrekking tot de coach. Deze opvolging moet toelaten om eventuele problemen of klachten op te vangen. Wanneer uit deze evaluatie zou blijken dat de dienstverlening van de Gidsenwerking Coach als onvoldoende wordt ervaren, kan Toerisme Vlaanderen overgaan tot het verwijderen van zijn aanbod uit deze lijst.

AKKOORDVERKLARING

Als kandidaat 'Gidsenwerking Coach' ben je je ervan bewust dat je zonder deelname aan training rond de toolkit 'Kwaliteit in Gidsenwerking' niet kan opgenomen worden in de lijst van Gidsenwerking Coaches.

Als kandidaat 'Gidsenwerking Coach' ga je ermee akkoord geëvalueerd te worden door Toerisme Vlaanderen en aanvaard je vervolgens de mogelijkheid dat Toerisme Vlaanderen je aanbod verwijdert uit deze lijst, indien uit de evaluatie zou blijken dat je dienstverlening als onvoldoende wordt ervaren.

KANDIDAAT

GIDSENWERKING COACH

WIE BEN JIJ?

In onderstaand kader kan je ons jouw persoonlijke en bedrijfsgegevens doorgeven, zoals jouw naam, voornaam, postadres, e-mail, telefoonnummer, GSM-nummer, geboortedatum, organisatienaam, rechtsvorm, ondernemingsnummer, website, enz...

Toerisme Vlaanderen draagt zorg voor jouw privacy en handelt hierbij steeds in overeenstemming met de bepalingen van de toepasselijke wetgeving, in het bijzonder de Privacywet van 1992 die vanaf 25 mei 2018 wordt vervangen door de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, ook bekend als GDPR).

De gegevens die je hier verstrekt, worden door Toerisme Vlaanderen gebruikt om de lijst van 'Gidsenwerking Coaches' en het aanbod van deze dienstverleners kenbaar te maken via de website kwaliteit.toerismevlaanderen.be. De verwerking van deze gegevens heeft onder andere als doel:

- het beheer van het bestand van 'Gidsenwerking Coaches';
- het informeren van organisaties met gidsenwerking over het aanbod van de 'Gidsenwerking Coaches';
- het informeren van 'Gidsenwerking Coaches' over nieuwigheden in de toolkit 'Kwaliteit in Gidsenwerking', mogelijke bijscholingen, ...;
- het evalueren en analyseren van de dienstverlening van de Gidsenwerking Coach;
- het verzamelen van en communiceren over getuigenissen rond de Gidsenwerking Coach;
- ...

Door de kandidatuurstelling en het verstrekken van deze gegevens geef je Toerisme Vlaanderen uitdrukkelijk de toestemming om deze informatie te verwerken voor de hierboven vermelde doeleinden. De verantwoordelijke voor de verwerking van deze gegevens is Toerisme Vlaanderen.

KANDIDAAT

GIDSENWERKING COACH

ACTIVITEIT

In onderstaand kader kan je een overzicht geven van de activiteiten of diensten die je nu reeds aanbiedt of uitvoert, zodat we daar een goed beeld van krijgen. Je kan deze voorstelling ook staven met extra-informatiebronnen, zoals website, LinkedIn-profiel, brochure, werkingsverslagen,... . Indien de ruimte in het kader niet volstaat, kan je verwijzen naar bijgevoegde bijlagen.

We geven je hier ook al een niet-exhaustieve lijst met thema's waarbinnen jouw activiteiten of diensten zich zouden kunnen kaderen. Je kan hier aankruisen waar jouw 'specialiteit' zich situeert.

MANAGEMENT

- Kwaliteitszorg, -management en -controle
- Missie-, visie- en strategievorming
- Verandermanagement en begeleiding van veranderingstrajecten
- Projectmanagement
- Procesbegeleiding
- Leiderschapstrajecten
- Communicatie voor leidinggevenden

WERKEN MET GIDSEN

- Team coaching
- Team building
- Interne communicatie
- Gidscompetenties
- Coaching, vorming, ondersteuning en begeleiding van individuele gidsen
- Evaluatie- en feedbackgesprekken
- Evaluatie- en reflectie-instrumenten voor gidsen

PRAKTISCHE WERKING VAN JE ORGANISATIE

- Screening van werking, communicatie en aanbod
- Klantenbeheer
- Praktische organisatie van reserveringen
- Telefonisch onthaal
- Verkooptechnieken

AANBODS- EN PRODUCTONTWIKKELING

- Productmanagement en -ontwikkeling
- Ontwikkeling van (educatieve) museum- en erfgoedproducten
- Klantgericht werken
- Doelgroepgericht werken
- Service Design-methodieken (bezoekerscyclus, personas, co-creatie,...)

KANDIDAAT

GIDSENWERKING COACH

- Creatief denken

ONLINE EN OFFLINE COMMUNICATIE

- Storytelling
- Copywriting
- Digitale communicatie
- Gebruik van sociale media
- Website
- Zoekmachineoptimalisatie
- Doelgroepspecifieke marketing

TECHNIEKEN EN METHODIEKEN TIJDENS DE RONDLEIDING

- Presentatietechnieken
- Verteltechnieken
- Vraag en gesprekstechnieken
- Actieve werkvormen
- Interactieve begeleidingsvaardigheden
- Improvisatie en flexibel inspelen op onverwachte gebeurtenissen en reacties

SPECIFIEKE DOELGROEPEN

- Kinderen
- Jongeren
- Families en gezinnen
- Intergenerationele groepen
- Mensen met een fysieke beperking
- Blinden en slechthorenden
- Doven en slechthorenden
- Mensen met een mentale beperking
- Mensen met dementie
- Mensen met autisme
- Interculturele groepen
- NT2 en anderstaligen

ANDERE

- ...
- ...

KANDIDAAT

GIDSENWERKING COACH

A large empty rectangular box with a thin black border, intended for the candidate's response.

KANDIDAAT

GIDSENWERKING COACH

ERVARING

In onderstaand kader kan je jouw ervaring omschrijven waarop je als Gidsenwerking Coach kan bouwen. Maak ons ook duidelijk over welke periode je deze ervaring of deskundigheid hebt opgebouwd, en binnen welke structuren of organisaties dit gebeurde.

Graag krijgen we eveneens een overzicht van de meest recente projecten en opdrachten die relevant zijn in deze context.

KANDIDAAT**GIDSENWERKING COACH****KLANTTEVREDENHEID**

Kan je ons in onderstaand kader een idee geven van de tevredenheid van de organisaties waarvoor je al werkte over de initiatieven die je bij hen aanbracht? Daarbij kan je verwijzen naar resultaten van tevredenheidsspeilingen en/of naar getuigenissen van klanten. Je kan ook contactgegevens van referentiepersonen of -organisaties opgeven.

VERTROUWDHEID MET DE TOOLKIT 'KWALITEIT IN GIDSENWERKING'

In hoeverre ben je vertrouwd met de toolkit 'Kwaliteit in Gidsenwerking' van Toerisme Vlaanderen? Op welke manier gebruik je deze nu al tijdens het uitvoeren van de activiteiten en diensten? Je kunt daarbij verwijzen naar concrete projectonderdelen en -resultaten. Of hoe denk je deze te kunnen inschakelen bij het uitvoeren van je activiteiten en diensten?

KANDIDAAT

GIDSENWERKING COACH

STATUUT

In onderstaand kader kan je ons het statuut verduidelijken waarbinnen je de activiteit van Gidsenwerking Coach wenst uit te voeren. Geef ook aan op welke manier je de ambassadeursrol zal opnemen.

INTEGRITEIT EN CONTINUÏTEIT

Toerisme Vlaanderen en de betrokken organisaties met gidsenwerking willen samen bouwen aan een groot vertrouwen in het aanbod van de opgelijste Gidsenwerking Coaches. Daarom vragen we jou om hieronder op woord van eer te verklaren dat je de goede naam van het agentschap Toerisme Vlaanderen niet zal schaden of misbruiken en dat je het vertrouwen dat organisaties met gidsenwerking in jou stellen als dienstverlener niet zal beschamen.

KANDIDAAT

GIDSENWERKING COACH

PRIJS EN VOORWAARDEN

In onderstaand kader kan je ons duidelijk maken wat de voorwaarden zijn bij de aangeboden activiteiten en diensten. Graag vernemen we welke specifieke voorwaarden of beperkingen je vooropstelt. We denken hierbij aan je vervoersmogelijkheden, de bereikbaarheid van locaties met openbaar vervoer, parkeerruimte voor auto of fiets, verplaatsingskosten, maximum kilometerafstand, praktische faciliteiten zoals bord, stiften, projector, enz... Een indicatie van de prijsvoorwaarden kan hier ook meegegeven worden.

HANDTEKENING

Ik, verklaar deze kandidaatstelling zo volledig mogelijk en correct te hebben ingevuld en ik ga akkoord met de hierin vermelde voorwaarden.

Handtekening

te, op -- / -- / ----