



📍 where we have been  
📍 with whom we have worked

**GRADUAAT**  
**TRAVEL SUPPORT**  
**YOUR FUTURE STARTS AT HOWEST**

2024-2025

**howest**  
hogeschool





## Welkom!

Wil je tot het uiterste gaan om de droomreis van je klant mogelijk te maken? Kan je goed luisteren, ben je sociaal ingesteld en denk je internationaal? Zijn customer care en hospitality voor jou geen holle woorden en wil je elke klant een vipgevoel geven? Dan is de graduaatsopleiding Travel Support zeker iets voor jou.



## Word de reisagent van de toekomst

Maximaal ontzorgen: dat wordt jouw doel én motivatie. Als travel agent in een reisbureau luister je aandachtig naar de verwachtingen van je klant. Daarna geef je advies en werk je een voorstel uit op basis van de bestaande producten. Jij kent de toeristische sector en de beschikbare formules namelijk als geen ander. Als oplossings- en klantgerichte reisadviseur en reisverkoper wordt het dan ook jouw missie om volledig uitgewerkte pakketten aantrekkelijk voor te stellen en te verkopen.

Door je actuele kennis van de opties op het vlak van vervoer en accommodatie kom je tot de best mogelijke reis voor alle mogelijke klantprofielen. Je maakt daarbij vlot boekingen en reservaties. En je volgt de reis van het eerste tot het laatste contact financieel en administratief op. Kortom: jij schotelt je klanten droomreizen voor en ontzorgt ze daarbij helemaal.

Deze toeristische graduaatsopleiding is nog meer hands-on en nog meer praktijkgericht dan onze bacheloropleiding Toerisme en Recreatiemanagement. Met je diploma op zak ben je helemaal klaar voor je concrete rol als medewerker in een reisbureau.

## Toerisme: big business

Je gaat later aan de slag in 'de leukste sector'. Dat wil niet zeggen dat toerisme niet serieus is. Integendeel, het is big business. Wereldwijd verdient niet minder dan tien procent van de actieve bevolking zijn brood met toerisme. Zelfs een mondiale pandemie heeft de honger naar reizen, na een tijdelijke terugval, alleen maar aangewakkerd.

**GRADUAAT  
TRAVEL SUPPORT  
IETS VOOR JOU?**



**“Reizen doet mensen dromen.  
Jij maakt die dromen waar.”**



## Praktijkgericht, oplossingsgericht en klantgericht



Ben je sociaal, open-minded en klantgericht? Op basis van deze skills leer je in het graduaat in de Travel Support je verantwoordelijkheid opnemen binnen een afgelijnd kader. Je vertrekt van wat bestaat (hotels, vluchten, rondreizen) en doet een reisvoorstel op maat van dat aanbod. Zelf pakketreizen of reisformules ontwikkelen doe je dus niet. Je geeft wel gepersoniseerd advies op basis van je uitstekende productkennis en selecteert de off-the-shelf producten die beantwoorden aan de noden van je klant.

Doorheen de volledige customer journey zorg jij als eerstelijnscontact voor een aangenaam en klantvriendelijk onthaal: van de informatievraag tot de uiteindelijke reisbeleving. Als meester in **customer care en hospitality** peil je naar de specifieke wensen, zoek je antwoorden en werk je een kant-en-klaar voorstel uit. Je gaat voor

maximale ontzorging zodat je klant op reis kan vertrekken zonder dat hij zelf iets moet voorbereiden of uitzoeken.

In deze tweejarige opleiding leren we je hoe je reisdossiers voorbereidt, maar ook hoe je ze verkoopt én ze administratief afhandelt en opvolgt. In rollenspelen trainen we je commerciële vaardigheden en leer je reservatiesoftware en andere IT-tools gebruiken. Ook communiceren in Nederlands, Engels of Frans staan op het programma. Als reisagent van de toekomst word je ook ingewijd in digital marketing en social media. Je wordt namelijk zowel offline als online het eerste contact tussen de klant en het reiskantoor.

Alle kennis en inzichten oefen je in tijdens tal van opdrachten, professionele uitdagingen en twee stages.



## STUDIEPROGRAMMA 2024 - 2025

Het opleidingsprogramma is opgebouwd rond drie pijlers die gebaseerd zijn op de kerntaken van een gegradueerde in de Travel Support: Communication & Hospitality, Travel Business en Travel Administration & Tools. Werkplekleren vormt de vierde pijler.

	SEMESTER 1 (30SP)	SEMESTER 2 (30SP)	SEMESTER 3 (30SP)	SEMESTER 4 (30SP)
<b>Communication &amp; hospitality</b>	<b>Nederlands 1</b> (6SP)	<b>Nederlands 2</b> (3SP)	<b>Events</b> (3SP)	<b>Internationale Projectweek</b> (6SP)
			<b>Hospitality</b> (3SP)	
	<b>Engels 1</b> (3SP)	<b>Engels 2</b> (3SP)	<b>Engels 3</b> (3SP)	<b>Stage 3</b> (24SP)
	<b>Frans 1</b> (3SP)	<b>Frans 2</b> (3SP)	<b>Frans 3</b> (3SP)	
<b>Travel Business</b>	<b>Reisorganisatie</b> (6SP)	<b>Reisadvies</b> (3SP)	<b>Travel Practice</b> (3SP)	
	<b>Reisadvies</b> (3SP)	<b>Sales 1: Verkoopstechnieken</b> (6SP)	<b>Sales 2: Customer Care</b> (6SP)	
<b>Travel Administration &amp; Tools</b>	<b>Office Skills</b> (3SP)	<b>Boeking en reservatie</b> (3SP)	<b>Digital Marketing en Social Media</b> (3SP)	
<b>Werkplekieren: Travel Practice</b>	<b>Meet the Industry</b> (6SP)	<b>Stage 1</b> (9SP)	<b>Stage 2: reiskantoor</b> (6SP)	

## DE 4 PIJLERS

**Communication & Hospitality:** deze pijler focust op communicatie en klantenonthaal. Je leert professioneel communiceren in het Nederlands en Engels. Je leert ook wat hospitality inhoudt, hoe je kleine events kan opzetten en projecten kan organiseren.

**Travel Business:** deze pijler focust op productkennis, het uitwerken van reisvoorstellen en verkoop. Je leert hoe de sector in elkaar steekt, welke toeristische producten er bestaan en welke klantprofielen er zijn. Je inzicht in de klantnoden combineer je met je productkennis om tot een passend en aantrekkelijk reisvoorstel te komen. Je leert tot slot hoe je dat kan verkopen en hoe je de klant kan ontzorgen.

**Travel Administration & Tools:** deze pijler focust op financiële en administratieve opvolging en IT-tools. Vertrekkende vanuit het beroep van reisagent leer je aantrekkelijke en heldere offertes en reisprogramma's, prijsberekeningen en draaiboeken maken. Daarnaast maak je kennis met diverse toeristische softwarepakketten om boekingen te kunnen doen en om een correcte opvolging van de reisdossiers te kunnen uitvoeren.

**Werkplekieren (Travel Practice):** in deze pijler integreer je de inhoud uit de drie andere pijlers. Dit is de pijler bij uitstek waar samen met het werkveld geleerd wordt.



HET MEEST  
ACTUELE PROGRAMMA?  
CHECK DE WEBSITE!



## ONZE TROEVEN

- **Unieke, nieuwe opleiding:** Howest is de enige hogeschool in West- en Oost-Vlaanderen die deze graduaatsopleiding inricht. Voor de invulling van dit graduaat bouwen we verder op onze expertise met andere graduatanten.
- **Veel praktijk:** de focus ligt meteen op de praktijk van reisorganisatie en -verkoop. In semester 1 krijg je concrete opdrachten uit de sector (Meet the Industry), in semester 2 loop je vijf weken stage in een reiskantoor. In semester 3 ben je 2 dagen per week aan het werk in een reiskantoor. In semester 4 stomen een lange stage van 15 weken in een reiskantoor, vakantiepark, hotel of toeristische dienst én een internationale studiereis je helemaal klaar voor een boeiende carrière in de toeristische sector.
- **Ervaren lectoren:** het opleidingsteam maakt vanuit de eigen professionele ervaring in de toeristische sector de vertaalslag van het werkveld naar het onderwijs. Ze kennen het toeristische aanbod als hun broekzak en weten welke skills nodig zijn om klanten een vipgevoel te geven.
- **Sterke link met het werkveld:** de opleiding kiest maximaal voor inbreng van het werkveld. Enerzijds door gastsprekers en opdrachten uit authentieke beroepscontexten, anderzijds door veel aandacht voor werkplekieren. Dat laatste is goed voor niet minder dan 40% van het programma.
- **Laagdrempelige, kleinschalige begeleiding:** aan Howest kennen de lesgevers je naam en krijg je les in kleine groepen. Ze coachen je persoonlijk, geven je individuele feedback en dragen met concrete tips en praktijkgericht advies bij aan je groei.
- **Competentiegerichte toetsing:** examens wegen nooit voor meer dan de helft door. Kennis, vaardigheden en attitudes worden namelijk geïntegreerd geëvalueerd. Doorheen de opleiding neemt het aandeel examens af, in het voordeel van opdrachten, projecten en werkplekieren.



## WAAR KOM JE LATER TERECHT?

Reisagenten met een graduaatsdiploma Travel Support zijn vandaag een veelgevraagd profiel. Na twee moeilijke coronajaren is de toeristische sector weer volledig opgeveerd. Er wordt opnieuw massaal gereisd, maar ondertussen hebben veel medewerkers voor een andere functie en sector gekozen. De vele vacatures invullen wordt de komende jaren een belangrijke missie van de reissector.

Met je diploma op zak kan je aan de slag in eender welk reisbureau. Daarnaast kan je klanten ook ontzorgen en een vipgevoel bezorgen in toeristische accommodaties, aan het onthaal van een vakantiepark of resort bijvoorbeeld.

### Verder studeren?

Heb je zin in meer? Na dit graduaat kan je aan Howest een verkort traject van de bachelor Toerisme en Recreatiemanagement volgen.

### Internationale mogelijkheden

Wil je tijdens je opleiding ook letterlijk over de grenzen heen kijken of je talenkennis ter plaatse verbeteren? Dan krijg je daar zeker de kans toe. Zo kan je ervoor kiezen om je stage in het buitenland te doen. Uiteraard staat Howest je bij in de zoektocht naar een kwalitatieve stageplaats die de nodige garanties biedt voor een goede omkadering.







WERKVELD

SHANA DEVRIESE  
ZAAKVOERDER "HET REISWINKELTJE"  
IN ROESELARE

"Als reiskantoor zijn wij constant op zoek naar goed opgeleide reisagenten. Onze voorkeur gaat uit naar mensen die direct inzetbaar zijn en meteen een duidelijke meerwaarde bieden. Doordat ze enerzijds alle technische kennis in huis hebben en anderzijds focussen op de praktijk. Het is het soort profielen dat Howest aflevert. Dankzij de praktijkgerichte aanpak maken ze vlot de overgang van school naar de werkplek. Doorheen hun opleiding krijgen ze alle nodige input over customer care en sales, leren ze werken met de systemen als TravelNote en BTN en leren ze talen. Ze kunnen bovendien direct klantgesprekken voeren, reispakketten samenstellen, de contacten met hotels verzorgen en de klant begeleiden van bij het eerste contact tot na hun terugkeer van hun droomreis."

WERKVELD

PEGGY DE BUYSERE  
LECTOR EN FOUNDER BOOK AND GO

"Vertel je graag over je eigen reiservaringen en wil je later mensen adviseren tijdens hun zoektocht naar de geschikte reis? Of ontvang en begeleid je liever mensen op hun binnen- of buitenlandse bestemming? Dan is deze opleiding voor jou een goede keuze! Je krijgt een stevige praktijkgerichte basis om onmiddellijk van start te gaan als reisagent of onthaalmedewerker in een vakantiepark of toeristische dienst. Daarvoor leer je alle aspecten van de toeristische sector kennen in hun authentieke setting. En we zetten onmiddellijk in op praktijkgericht ervaring opdoen door samen te werken met het werkveld. Zowel verkooptechnieken, administratieve tools als vlot communiceren komen aan bod. Kortom, na het volgen van deze opleiding heb je de nodige skills verworven om te beantwoorden aan het juiste reisprofessionalprofiel. Uit mijn eigen ervaring als reisagent weet ik zeer goed dat de nood aan goed opgeleide reisprofessionals zeer hoog is."



CAMPUS

KORTRIJK WEIDE - THE PENTA



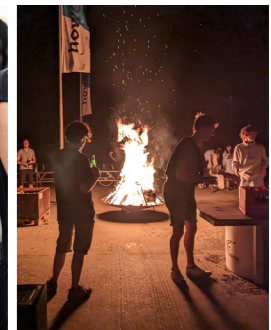
Inspiratie aan de Leie

Je krijgt les op de gloednieuwe campus The Penta. Die ligt op een boogscheut van het station en vlak bij het centrum van Kortrijk. De ideale bereikbaarheid combineren we met perfect uitgeruste leslokalen, een familiale sfeer en persoonlijke begeleiding. In Kortrijk geniet je ook mee van de kruisbestuiving met de opleidingen uit de pijlers Design & Technologie en Business & Media.

KORTRIJK,

IN VOLLE EVOLUTIE

Kortrijk biedt je vandaag alles om van je studententijd een mooie periode te maken. Naast onze moderne campussen vind je er heel wat leuke eetadresjes en cafeetjes, sportfaciliteiten bij de vleet en een gevarieerd cultureel aanbod. Kortrijk is daarnaast de place to be voor gameontwikkeling én een bruisende plek met veel ruimte voor creativiteit, innovatie, design en feestjes.



BEZOEK DE CAMPUS EN  
MAAK KENNIS MET DE OPLEIDING  
WWW.HOWEST.BE/KENNISMAKEN



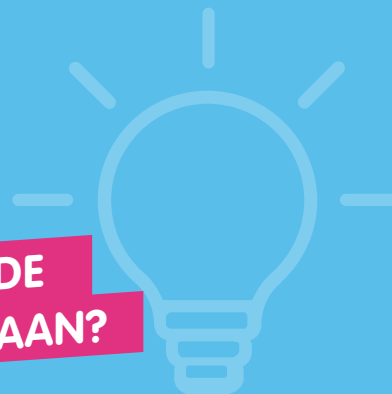
NOG VRAGEN OVER  
DEZE OPLEIDING?

Mail naar  
delphine.lagae@howest.be



www.howest.be/ts





## MISSCHIE N SPREKEN VOLGENDE OPLEIDINGEN JOU OOK AAN?



### **Toerisme en Recreatiemanagement (bachelor)**

Heel veel mensen kijken het hele jaar uit naar hun vakantie. En jij kan die als toerismeprofessional gewoon helpen waarmaken. Het opleidingsprogramma, gekruist met heel wat (internationale) projecten en stages, dompelt je helemaal onder in de sector. Je reist hier letterlijk om te leren. En op het einde van de rit weet jij perfect welke creatieve, authentieke en duurzame producten en diensten de consument nodig heeft.



### **Marketing- en Communicatiesupport (graduaat)**

Binnen dit graduaat leer je uitdagende marketing- en communicatieprojecten aanpakken, met oog voor de creatieve insteek en de commerciële opportuniteiten. Dankzij de inzet van aangeleerde digitale, grafische en communicatieskills bied je ondersteuning bij de meest uiteenlopende marketing- en communicatieprojecten. Je wordt een allround-assistent aan wie je manager heel wat taken kan uitbesteden.



### **Accounting Administration (graduaat)**

Heb je een voorliefde voor cijfers en oog voor detail? Werk je graag met digitale tools, maar hou je ook van sociaal contact en communicatie? En wil je later bedrijven en organisaties helpen op het vlak van boekhouding en fiscaliteit? De graduaatopleiding Accounting Administration leidt je op tot een hands-on digital accountant die later aan de slag kan in boekhoudkantoren, bij kmo's of multinationals, bij de overheid of het OCMW.



### **HR-support (graduaat)**

Ben je geboeid door mensen? En meer bepaald door het begeleiden van mensen tijdens hun carrière? Wil je met andere woorden een ondersteunende rol spelen in hun traject binnen bedrijven of organisaties? Dan is de opleiding HR-support iets voor jou! Zeker wanneer je ook nog eens nauwgezet, efficiënt en discreet werkt, is de kans groot dat jij de operationele hr-processen van morgen mee vorm geeft!