

Niveau onderscheidende kenmerken (NOK) – Medewerker frontoffice

Functienummer: FO.4.I

KENMERK	-	MEDEWERKER FRONTOFFICE I	MEDEWERKER FRONTOFFICE II	MEDEWERKER FRONTOFFICE III	+
Aard van de werkzaamheden	Komt niet voor	De medewerker frontoffice I is verantwoordelijk voor de bediening van de telefooncentrale met een groot aantal inkomende en uitgaande lijnen alsook het te woord staan van gasten aan een balie.	De medewerker frontoffice II is verantwoordelijk voor de bediening van de telefooncentrale met een groot aantal inkomende en uitgaande lijnen alsook het te woord staan van gasten aan een balie. Verantwoordelijk voor het ontvangen, inchecken en geven van informatie aan gasten, verlenen van service tijdens het verblijf (wekdienst, doorgeven berichten, etc.) en uitschrijven van gasten. Hij/zij verricht daarnaast eenduidige administratieve en secretariële werkzaamheden.	De medewerker frontoffice III is verantwoordelijk voor de bediening van de telefooncentrale met een groot aantal inkomende en uitgaande lijnen alsook het te woord staan van gasten aan een balie. Verantwoordelijk voor het verhuren van vrije kamers na raadpleging van het reserveringssysteem binnen de kaders zoals gesteld door de organisatie t.a.v. prijs, korting, etc. Voorts is hij/zij verantwoordelijk voor het verlenen van een grote diversiteit aan service aan gasten die vraagt om een uitgebreide kennis van de omgeving en haar beschikbare en voorhanden zijnde faciliteiten.	Zie functieomschrijving en NOK-bijlage Nachtmédewerker en/of Hoofd frontoffice
Serviceverlening		Reactief beantwoorden van telefonische vragen aangaande b.v. de aan- en afwezigheid van gasten, medewerkers en doorverbinden met betreffende persoon alsook verstrekken van elementaire informatie aangaande de organisatie (voorzieningen, openingstijden, etc.).	Verstrekken van toeristische, recreatieve en gastronomische informatie aan gasten door het overhandigen van voorhanden zijnde materialen en folders. Beantwoorden van vragen door het opzoeken van informatie of het consulteren van collega's hieromtrent.	Verstrekken van toeristische, recreatieve en gastronomische informatie aan gasten door het overhandigen van voorhanden zijnde materialen en folders. Beantwoorden van vragen door het opzoeken van informatie of het consulteren van collega's hieromtrent. Samenstellen van maatwerk informatie voor gasten. Hij/zij is hiertoe verantwoordelijk voor het verzamelen en bijhouden van informatie door het selecteren en archiveren van relevante artikelen uit regionale publicaties en opstellen van periodieke evenementenlijsten alsook het onderhouden en uitbreiden van contacten met betrokkenen in de omgeving.	
Zelfstandigheid		Beantwoorden van eenduidige klantvragen op basis van gekende antwoorden en raadplegen van de in nabijheid verkerende medewerker frontoffice II of III of een vakinhoudelijk leidinggevende ten aanzien van meer complexe klantvragen.	Afhandelen van alle voorkomende klantvragen aangaande het eigen vakgebied. Hierbij kan men te allen tijde een medewerker frontoffice III en/of vakinhoudelijk leidinggevende consulteren.	Afhandelen van alle voorkomende klantvragen aangaande het eigen vakgebied. Hij/zij werkt zelfstandig en/of alleen. Consultatie van de eindverantwoordelijke is slechts gewenst ten aanzien van grootschalige financiële en/of kwalitatief ingrijpende aangelegenheden.	
Taalbeheersing		- Mondelinge beheersing van de Nederlandse taal. - Gericht op feitendeling.	- Mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal. - Elementaire mondelinge beheersing van een westerse taal (Duits, Engels, Frans). - Gericht op informatie-uitwisseling.	- Mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal. - Elementaire mondelinge en schriftelijke beheersing van enkele westerse talen (Duits, Engels, Frans). - Gericht op serviceverlening en het achterhalen van de vraag achter de vraag.	
Positie in het bedrijf		De functie maakt deel uit van de afdeling frontoffice, bestaande uit een relatief groot team.	De functie maakt deel uit van de afdeling frontoffice, bestaande uit een relatief groot team.	De functie kan deel uitmaken van een groot team, waarbij de functiehouders een senior-positie bekleedt. Tevens voorkomend in kleinschalige organisaties wat een bepaalde mate van allroundschap en zelfstandigheid noodzakelijk maakt.	
Referentiefunctie handboek 2002		- Medewerker telefooncentrale (R.3.2)	- Medewerker receptie (R.4.2)	- Receptionist (R.5.4)	

Printdatum 25-8-2011

Opgesteld door EVZ organisatie-advies in opdracht van CNV Vakmensen, FNV Horecabond, De Unie en KHN.

Functiegroep	2	3	4 (referentie)	5	6/7
--------------	---	---	----------------	---	-----

NB. Functiehouder moet in staat zijn alle aspecten van voorgaande functie te beheersen.