

| FUNCTIEPROFIEL | | |
|---|--|---|
| <p>Kenmerken van de referentiefunctie</p> <p>De medewerker frontoffice II is verantwoordelijk voor het ontvangen, inchecken en geven van algemene en toeristische informatie aan gasten, verlenen van service tijdens het verblijf (wekdienst, doorgeven berichten, etc.) en uitchecken van gasten. Voorts bedient hij/zij de telefooncentrale en verricht eenduidige administratieve en secretariële werkzaamheden.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een NOK, waarin het verschil tussen groep 3, 4 (referentie) en 5 wordt uitgewerkt.</p> | | |
| <p>Organisatie</p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p> | | |
| Resultaatgebieden | Taken | Resultaatindicatoren |
| 1. Bediening telefooncentrale | <ul style="list-style-type: none"> - oproepen van functionarissen (o.a. bij calamiteiten); - aannemen en doorverbinden van gesprekken met gasten of interne bedrijfsfunctionarissen; - registreren van gesprekken waar nodig; - verstrekken van algemene informatie, noteren en doorgeven van boodschappen. | <ul style="list-style-type: none"> - adequate reactie; - klanttevredenheid; - juiste doorverbindingen/registraties; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden en presentatie). |
| 2. Administratieve ondersteuning | <ul style="list-style-type: none"> - opstellen, beantwoorden en verzenden van standaardbrieven en e-mails; - verzenden en ontvangen van faxberichten; - verzorgen van (een deel van) de uitgaande post (inpakken, frankeren e.d.). | <ul style="list-style-type: none"> - aantal fouten in correspondentie; - klanttevredenheid; - tijdige en juiste verzending post. |
| 3. Receptieservice-verlening | <ul style="list-style-type: none"> - ontvangen en inchecken van gasten aan de hand van reserveringlijsten; - aanmaken en overhandigen van sleutels/sleutelkaarten; geven van algemene en toeristische informatie aan gasten; - verlenen van service, zoals het verzorgen van de wekservice, opvangen en doorgeven van boodschappen, klachten e.d.; - uitchecken van vertrekkende gasten, afrekenen van verteringen, contant of met bankpas/creditcard. | <ul style="list-style-type: none"> - klanttevredenheid; - correcte en tijdig uitgevoerde verzoeken; - aantal fouten facturatie. |
| 4. Kassawerkzaamheden | <ul style="list-style-type: none"> - verwerken van betalingen met behulp van (geautomatiseerd) kassasysteem; - overdragen van de kassa bij einde dienst en verantwoordwoorden van ontvangen gelden en betalingen; - controleren van wisselgeld voor aanvang dienst. | <ul style="list-style-type: none"> - juist verwerkte betalingen; - omvang kasverschillen. |
| <p>Bezwarende omstandigheden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Staand of zittend en soms plaatsgebonden werken. - Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod (gelijktijdig in- en uitchecken van gasten en bedienen van de telefooncentrale). | | |
| Datum: maart 2011 | Functiegroep: 4 zie NOK-bijlage voor functiegroep 3 en 5. | |

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

COMPETENTIEPROFIEL***Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 2 - 3 werk- en denkniveau;
- kennis van softwarepakketten en interne procedures.

Competenties / gedragsvoorbeelden

NB: De hieronder genoemde competenties en gedragsvoorbeelden zijn suggesties voor gewenst gedrag behorende bij een adequate uitoefening van de referentiefunctie. Evenals het functieprofiel is het aan te bevelen om het competentieprofiel aan te passen aan de van toepassing zijnde bedrijfssituatie. Gebruik hiervoor de competentiebibliotheek zoals opgenomen op de indelingswebsite en/of een ander competentiewoordenboek.

Communiceren:

- formuleert helder zodat de ander het begrijpt;
- luistert goed en reageert op wat de ander zegt;
- vraagt door als dat nodig is.

Flexibiliteit:

- staat open voor veranderingen die anderen voorstellen;
- schakelt snel tussen verschillende werkzaamheden;
- accepteert dat werk door anderen of omstandigheden wordt bepaald.

Gastgerichtheid:

- is hoffelijk, voorkomend en welgemanierd naar anderen;
- vermijdt uitspraken als 'nee, dat kan niet' of 'het is druk' zonder uitleg;
- biedt ook ongevraagd extra service;
- onderzoekt hoe gasten adequaat en optimaal te helpen.

Oplossingsgericht:

- richt zich niet op problemen, maar op oplossingen;
- is pragmatisch, kiest voor praktische en snelle oplossingen;
- blijft niet lang dralen in het analyseren van het probleem.

Representatief:

- presenteert zich naar gasten/externen in lijn met het imago van het bedrijf;
- komt goed over bij anderen;
- streeft het handelen volgens de goede manieren altijd na.