

Niveau onderscheidende kenmerken (NOK) – Medewerker frontoffice

Functienummer: FO.4.I

KENMERK	-	MEDEWERKER FRONTOFFICE I	+
<i>Aard van de werkzaamheden</i>	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.	Zie functieomschrijving en NOK-bijlage Nachtmedewerker en/of Hoofd frontoffice
<i>Serviceverlening</i>		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.).	
<i>Zelfstandigheid</i>		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.	
<i>Taalbeheersing</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mondelinge beheersing van de Nederlandse taal.</li> <li>- Gericht op feitendeling.</li> </ul>	
<i>Positie in het bedrijf</i>		De functie maakt deel uit van de afdeling frontoffice, bestaande uit een relatief groot team.	
<i>Referentiefunctie handboek 2002</i>		- Medewerker telefooncentrale (R.3.2)	
<b>Functiegroep</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6/7</b>

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