

Niveau onderscheidende kenmerken (NOK) – Medewerker frontoffice

Functienummer: FO.4.I

KENMERK	-	MEDEWERKER FRONTOFFICE II	+
<i>Aard van de werkzaamheden</i>	Komt niet voor	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 uitchecken van gasten. Hij/zij verricht daarnaast eenduidige administratieve en secretariële werkzaamheden.	Zie functieomschrijving en NOK-bijlage Nachtmedewerker en/of Hoofd frontoffice
<i>Serviceverlening</i>		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.	
<i>Zelfstandigheid</i>		Afhandelen van alle voorkomende klantvragen aangaande het eigen vakgebied. Hierbij kan men te allen tijde een medewerker frontoffice III en/of vakinhoudelijk leidinggevende consulteren.	
<i>Taalbeheersing</i>		<ul style="list-style-type: none"> - Mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal. - Elementaire mondelinge beheersing van een westerse taal (Duits, Engels, Frans). - Gericht op informatie-uitwisseling. 	
<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 receptie (R.4.2)	
Functiegroep	2	4 (referentie)	6/7

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