

Niveau onderscheidende kenmerken (NOK) – Medewerker frontoffice

Functienummer: FO.4.I

KENMERK	-	MEDEWERKER FRONTOFFICE III	+
<i>Aard van de werkzaamheden</i>	Komt niet voor	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 Nachmedewerker 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. 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.	
<i>Zelfstandigheid</i>		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.	
<i>Taalbeheersing</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal.</li> <li>- Elementaire mondelinge en schriftelijke beheersing van enkele westerse talen (Duits, Engels, Frans).</li> <li>- Gericht op serviceverlening en het achterhalen van de vraag achter de vraag.</li> </ul>	
<i>Positie in het bedrijf</i>		De functie kan deel uitmaken van een groot team, waarbij de functiehouder een senior-positie bekleedt. Tevens voorkomend in kleinschalige organisaties wat een bepaalde mate van allroundschap en zelfstandigheid noodzakelijk maakt.	
<i>Referentiefunctie handboek 2002</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receptionist (R.5.4)</li> </ul>	
<b>Functiegroep</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6/7</b>

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