

FUNCTIEPROFIEL		
<p><b>Kenmerken van de referentiefunctie</b></p> <p>De conciërge komt overwegend voor in het grotere luxere (internationale) hotelbedrijf. Hij/zij is verantwoordelijk voor serviceverlening in de breedste zin van het woord (verstrekken van specifieke toeristische, recreatieve en gastronomische informatie, verkopen van ge- en verbruiksartikelen, boeken en regelen van excursies, etc.).</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een IHM, waarin het verschil tussen groep 3, 4 (referentie) en 5 wordt uitgewerkt.</p>		
<p><b>Organisatie</b></p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende.                      Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Informatievoorziening.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zoeken, opstellen en/of samenvoegen van specifieke informatie in het licht van voor gasten relevante informatie;</li> <li>- op verzoek van gasten verstrekken van specifieke toeristische, recreatieve en gastronomische informatie over de regio en geven van toelichtingen;</li> <li>- adviseren van gasten op basis van hun wensen;</li> <li>- boeken, regelen van de door de gasten gemaakte keuzes (vervoer, gastronomisch, entertainment) en samenstellen van maatwerkoplossingen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actualiteit beschikbare informatie;</li> <li>- klanttevredenheid;</li> <li>- correcte en tijdig uitgevoerde verzoeken;</li> <li>- bekendheid te hanteren zoekkanalen.</li> </ul>
2. Verkoop ge- en verbruiksartikelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aanvullen van voorraden ge- en verbruiksartikelen vanuit magazijn;</li> <li>- informeren van gasten over beschikbare ge- en verbruiksartikelen;</li> <li>- afrekenen contant, met bankpas of creditcard, zo nodig omrekenen van vreemde valuta via tabel en teruggeven van wisselgeld in euro's;</li> <li>- verwerken van betalingen met behulp van (geautomatiseerd) kassasysteem;</li> <li>- overdragen van de kassa bij einde dienst en verantwoordwoorden van ontvangen gelden en betalingen;</li> <li>- controleren van wisselgeld voor aanvang dienst.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschikbaarheid</li> <li>- aantal foutieve eindbedragen;</li> <li>- juiste omrekening valuta;</li> <li>- omvang kasverschillen;</li> <li>- volgens procedure/voorschrift;</li> <li>- verklaarbaarheid kasverschillen.</li> </ul>
3. Relatiebeheer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volgen van ontwikkelingen in de regio aangaande evenementen en (ver)nieuw(d)e etablissementen;</li> <li>- onderhouden en aangaan van relaties met toeristische, recreatieve en gastronomische etablissementen op basis van afnamepatronen van gasten en verwachte ontwikkelingen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- duur samenwerkingsrelatie;</li> <li>- aantal contactmomenten;</li> <li>- up-to-date netwerk;</li> <li>- actualiteit kennis ontwikkelingen;</li> <li>- omvang netwerk.</li> </ul>
<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veel lopend en staand werken.</li> <li>- Soms hinder van tocht en temperatuurwisselingen bij afwisselend binnen/buiten werken.</li> </ul>		
Datum: maart 2011	Funcatiegroep: 4 zie IHM-bijlage voor funcatiegroep 3 en 5.	

NB: Het funcatieniveau is uitsluitend gebaseerd op het funcatieprofiel

**COMPETENTIEPROFIEL*****Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 2 - 3 werk- en denkniveau;
- uitgebreide kennis van specifieke toeristische, recreatieve en gastronomische informatie over de regio;
- mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in ten minste één vreemde taal.

***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.*

***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.

***Netwerkgericht:***

- legt gemakkelijk contacten;
- maakt effectief gebruik van contacten om zaken te regelen;
- weet ingangen voor zichzelf te creëren;
- werkt actief aan het onderhouden/bestendigen van de relatie.

***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.

***Trendgericht:***

- wil zijn klanten(groep) steeds iets vernieuwends bieden;
- zoekt actief naar informatie in vakbladen, publicaties e.d.;
- zoekt actief naar trends door met vakgenoten te spreken;
- neemt trends uit de markt over in het eigen werk.