

| FUNCTIEPROFIEL   |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>Kenmerken van de referentiefunctie</b></p> <p>De medewerker wellness komt overwegend voor in het grote hotelbedrijf dat beschikt over een eigen wellness-faciliteit. Hij/zij draagt zorg voor de uitvoering van algemene en enkele specialistische schoonheidsbehandelingen op het gebied van gezicht, lichaam of wellness, dan wel cosmetische hand-, nagel- en voetverzorging. Hij/zij genereert een positieve bijdrage aan de bedrijfseconomische resultaten door een efficiënt tijdsgebruik en realisatie van omzet van cosmetica-producten.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een IHM, waarin het verschil tussen groep 6, 7 (referentie) en 8 wordt uitgewerkt.</p> |   |   |
| <p><b>Organisatie</b></p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende.<br/>                     Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p>  |   |   |
| Resultaatgebieden  | Taken   | Resultaatindicatoren  |
| 1. Intake en voorbereiding   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- maken van telefonische afspraken met cliënten en bijhouden van de agenda;</li> <li>- ontvangen van de cliënt, voeren van het intakegesprek, opnemen van de anamnese;</li> <li>- beoordelen van de (huid)conditie, adviseren over het uit te voeren behandelplan;</li> <li>- gereed maken van te gebruiken apparatuur en hulpmiddelen.</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- volledigheid voorgeschiedenis;</li> <li>- ontspannenheid cliënt;</li> <li>- juistheid inschatting conditie;</li> <li>- herkenbaarheid behandelplan cliënt;</li> <li>- hygiëne apparatuur/ hulpmiddelen.</li> </ul> |
| 2. Uitvoering behandeling  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- uitvoeren van de behandelingen, volgens het afgesproken behandelplan;</li> <li>- adviseren en instrueren van de cliënt over het gebruik van cosmetica- en lichaamsverzorgende producten.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- conform voorschriften/procedure;</li> <li>- begrip instructies/adviezen;</li> <li>- in aansluiting op cliëntvraag.</li> </ul>  |
| 3. Verkoop van cosmetica-producten   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- onder de aandacht brengen van voor de cliënt geschikte cosmetica-producten;</li> <li>- verkopen van cosmetica-producten.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- gerealiseerde omzet;</li> <li>- cliënttevredenheid;</li> <li>- omvang kasverschillen.</li> </ul>   |
| 4. Afronding en administratieve opvolging  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- maken van afspraken met de cliënt over vervolgbehandelingen;</li> <li>- afrekenen met de cliënt en uitgeleide doen;</li> <li>- bijwerken van het klantendossier;</li> <li>- verrichten van ondersteunende werkzaamheden van huishoudelijke of organisatorische aard, zoals opruimen, verzorgen van de was, controleren van voorraden e.d.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- % terugkerende cliënten;</li> <li>- juistheid gehanteerde tarieven;</li> <li>- conform normtijd;</li> <li>- ordelijkheid/netheid werkomgeving;</li> <li>- inzicht in voorraad.</li> </ul>                          |
| <p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veelal plaatsgebonden werk.</li> <li>- Hinder van geuren/chemicaliën bij het verwerken van/werken met specifieke producten.</li> </ul>  |   |   |
| Datum: maart 2011  |   | Functiegroep: 7<br>zie IHM-bijlage voor functiegroep 6 en 8.  |

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

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

- MBO niveau 4 werk- en denkniveau (schoonheidsverzorging of vergelijkbaar);
- kennis van eigenschappen en toepassingsconcept van tenminste één cosmetica-lijn;
- vaardigheid in het dagelijks gebruik van gebruikte geautomatiseerde systemen en computertoepassingen.

***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.

***Oog voor detail / Nauwgezet:***

- is grondig, controleert de eigen werkzaamheden;
- is ordelijk en werkt overzichtelijk, ook bij overdracht van werkzaamheden;
- werkt volgens vaste procedures, voert de nodige controles uit.

***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.

***Sociaal ingesteld:***

- werkt graag samen;
- heeft interesse in de ander;
- voelt aan wanneer hij afstand moet houden;
- is tegemoetkomend, begripvol en behulpzaam naar anderen.