Berenschot Belgium

Functiebeschrijving

Organisatie	:	PC 333
Afdeling	:	Toerisme
Code	:	10-A-NL
Functie	:	Medewerker Toerisme – onthaal – verkoop
Geassimileerde functies	:	Medewerker toeristische dienst (meertalig) - onthaalmedewerker, monitor, medewerker boetiek, loketmedewerker, kassier
Datum	:	November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Toerisme die rapporteert aan de Verantwoordelijke Operations.

2. DOEL

Het ontvangen en informeren van bezoekers teneinde hen van alle noodzakelijke informatie voorzien, te zorgen voor een maximaal aantal reserveringen en mee te werken aan een kwaliteitsvolle dienstverlening.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Ontvangt de bezoekers en informeert ze over alle mogelijke attracties en combinaties die de site aanbiedt:
  - beantwoordt alle vragen van de bezoeker in verband met zijn bezoek, de mogelijke attracties, de aangeboden tarieven
  - ontvangt het toegangsgeld en overhandigt de tickets
  - vult op verzoek van de bezoeker facturen in
  - legt het verloop van de dag uit, en eventueel de veiligheidsvoorschriften van het park
  - laat eventueel documenten invullen die betrekking hebben op de veiligheid van de bezoekers
  - geeft de persoonlijke bezittingen van de bezoekers op hun verzoek terug

- Behandelt de telefonische oproepen en de e-mails:

- beantwoordt informatieaanvragen (prijs, praktische modaliteiten ...) per e-mail of telefonisch
- voert de reserveringen in of noteert ze
- filtert eventueel oproepen voor de directie en noteert de boodschappen indien nodig

- Waakt over de opvolging van zijn/haar kassa:
  - telt het kassageld na
  - maakt de kassa-afsluiting op, noteert als er anomalieën zijn en zoekt naar een oplossing

- En/of ondersteunt nieuwe medewerkers:
  - geeft een opleiding volgens de procedure
  - beantwoordt vragen
  - staat in voor de follow-up op het terrein

- En/of biedt versterking in de bar/snack
  - bedient de klanten en ontvangt het geld
  - ruimt de tafels af en maakt ze schoon
  - start de afwasmachine op en bergt de vaat op
  - biedt versterking aan de monitoren en studenten die in de bar/snack werken
  - staat in voor de voorraadopvolging; controleert de voorraad en houdt de inventaris bij, overlegt met de verantwoordelijke inzake de keuze van de leveranciers, plaatst de bestellingen bij de gekozen leveranciers, neemt de bestellingen in ontvangst, kijkt ze na, bergt ze op in de voorraadruimte en overhandigt de bestellingen voor goedkeuring aan de verantwoordelijke

- En/of staat in voor de verkoop en het beheer van souvenirs:
  - vult de rekken aan, richt de etalage in en maakt de ramen en de rekken van de boetiek schoon
  - geeft de bezoekers uitleg over de aangeboden producten
  - ontvangt het geld van de verkoop van souvenirproducten
  - controleert het aantal en de goede staat van de geleverde producten op grond van de leveringsbon en de factuur
  - voorziet de goederen van een prijsetiket volgens prijzen die worden doorgegeven door de Verantwoordelijke Boetiek en Ticketing

- En/of helpt mee bij de sluiting van de site:
  - verdeelt de schoonmaaktaken over de medewerkers en studenten en biedt hulp
  - gaat na of de deuren gesloten en de lichten uit zijn voor hij/zij de site verlaat

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:
- het onthaal en het informeren van de bezoekers
- de behandeling van telefoonoproepen en e-mails
- de opvolging van de kassa's aan het onthaal
- en/of de versterking in bar/snack
- en/of de verkoop en het beheer van de souvenirboetiek
- en/of de schoonmaak en het afsluiten van deuren en verlichting bij het sluiten van de site

4.1.2. Gevolgen
- Een fout in het onthaal, de behandeling van telefoons en e-mails kan leiden tot ontevredenheid en verlies van klanten
- Een fout in de kassa's kan financiële verliezen tot gevolg hebben en foute statistieken voor de directie
- En/of een fout in het beheer van de bar/snack of souvenirboetiek kan stockbreuken, onnodige kosten, wachtrijen tot gevolg hebben ...

De fouten zijn onmiddellijk of op korte termijn zichtbaar.

4.1.3 Leiding geven
- ---

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring
- Kennis van kantoorsoftware (Word, Excel, Outlook)
- Kennis van de administratieve procedures
- Kennis van de attracties van het park en de tarieven
- Kennis van de eventuele veiligheidsvoorschriften van het park
- Inwerkperiode van 1 maand

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling
- Op elk moment vriendelijk kunnen blijven tegen de klanten
- Kassafouten kunnen vermijden en opsporen in het grote aantal uitgevoerde verrichtingen
- Het eigen werk kunnen organiseren, ongeacht onvoorziene omstandigheden, dagelijkse taken en vragen van de klant

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de voorschriften van het Park, de richtlijnen voor de bezoekers en de instructies van zijn verantwoordelijken
- Is autonoom in de organisatie van de dagelijkse taken
- Doet een beroep op de hiërarchie bij twijfel of bij een ontevreden klant die moeilijk tevreden te stellen valt

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met collega's in verband met uitwisseling van praktische informatie over de dagelijkse organisatie
- Heeft dagelijks contact met de verantwoordelijke in verband met telefoons en brieven, uit te voeren taken en ontevreden klanten

4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met de bezoekers in het kader van het onthaal en het verstrekken van informatie
- Heeft eventueel dagelijks contact met leveranciers in verband met bestellingen van het gedeelte waar hij/zij verantwoordelijk voor is

4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge en schriftelijke kennis van de tweede landstaal
- Mondelinge en schriftelijke kennis van een derde taal is een pluspunt

4.5 Specifieke vaardigheden

- Accuratesse bij kassaverrichtingen

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- --

4.6.2 Houding

- --

4.6.3 Werkomstandigheden

- Piekmomenten aan het onthaal

4.6.4 Persoonlijk risico

- --