

Functiefamilie 10

Naam van de functie

Receptie/Telefoon	C	10.1 Gastvrouw/Gastheer
-------------------	---	--------------------------------

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Vestigingsmanager.

Doel van de functie

Representatieve functie, gericht op het realiseren van een zo aangenaam mogelijke bezoekerservaring van (potentiële) klanten en bezoekers van de vestiging.

Typering van de activiteiten**A. Bezoekers contact**

1. Verwelkomt bezoekers van de vestiging.
2. Verricht standaard baliewerkzaamheden.
3. Beantwoordt algemene vragen van bezoekers.
4. Begeleidt bezoekers met een afspraak naar de juiste afdeling/medewerker.
5. Biedt wachtende bezoekers een zitplaats en een drankje/versnapering aan.
6. Beantwoordt telefonische oproepen die via het algemene telefoonnummer binnenkomen.
7. Schakelt de telefoon door naar de juiste afdeling/medewerker.

B. Presentatie en informatie

1. Ziet toe op orde en netheid van de vestiging.
2. Onderhoudt de voorraden informatiefolders en displaymateriaal.

C. Ondersteunende werkzaamheden voor andere afdelingen

1. Verricht algemeen ondersteunende werkzaamheden van administratieve aard voor andere afdelingen.

Complexiteit

De functie is gericht op het realiseren van een aangename bezoekerservaring van (potentiële) klanten en andere bezoekers van de vestiging. De functionaris verwelkomt bezoekers, beantwoordt algemene vragen en begeleidt bezoekers naar de juiste afdeling/medewerker. Biedt service en comfort aan wachtende bezoekers, door een zitplaats en een drankje aan te bieden. Beantwoordt telefonische oproepen en verbindt door naar de juiste afdeling/medewerker. Ziet toe op orde en netheid in de vestiging en onderhoudt de voorraden folders, informatiemateriaal en displaymateriaal. Ondersteunt andere afdelingen met algemene werkzaamheden van licht administratieve aard.

De functionaris schakelt regelmatig om tussen de diverse taken en contactmomenten. Accuratesse is vereist bij het merendeel van de werkzaamheden. Tijddwang kan af en toe voorkomen. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan MBO-2, aangevuld met enkele interne cursussen.

Zelfstandigheid

De functionaris deelt de eigen werktijd in op basis van vaste tijdschema's en instructies. Daarnaast is de tijdsindeling van het werk sterk afhankelijk van zich aandienende zaken, de aanloop van bezoekers en binnenkomende telefonische oproepen. De functionaris is bij de vormgeving en aanpak van de meeste werkzaamheden gebonden aan vastgestelde procedures, voorschriften en instructies. Kan afhankelijk van de situatie schakelen tussen verschillende omgangsstijlen. Toezicht is niet permanent en vindt veelal plaats door informele afstemming. Voor overleg en het oplossen van problemen is de leidinggevende vrijwel altijd snel bereikbaar. De te maken keuzen hebben betrekking op de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden. Heeft dagelijks intern contact met medewerkers van diverse afdelingen, gericht op het soepel laten verlopen van klantbezoeken en klantcontacten.

Afbreukrisico

Heeft dagelijks contact met klanten, bezoekers en relaties. Vormt in het bezoek aan de vestiging de eerste schakel en is het visitekaartje van de organisatie. De contacten zijn gericht op het realiseren van een aangename bezoekerservaring. Een goede uitdrukkingsvaardigheid is van belang, ook in situaties waarin bezoekers zich onredelijk en/of emotioneel uitdrukken.

Fouten en/of onzorgvuldigheden in de invoering van de werkzaamheden kunnen leiden tot een negatieve klantervaring en daarmee enig imago-verlies voor het bedrijf. De kans op het tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot en berust op zelfcontrole en controle door de leidinggevende.

Fysieke aspecten

Werkt in showrooms en onder kantooromstandigheden, waarbij voor een gedeelte van de dag werken met een beeldscherm en telefoon voorkomt. Afwisselend staan, lopen en zitten.



De Gastvrouw/Gastheer komt voor binnen vestigingen. De Gastvrouw/Gastheer verwelkomt bezoekers van de vestiging. Zorgt voor een aangename bezoekerservaring en ziet toe op orde en netheid van de vestiging. Beantwoordt vragen van bezoekers en geleidt waar nodig door naar de juiste personen en afdelingen. Verricht standaard administratieve taken en beantwoordt binnenkomende telefonische oproepen. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Host(ess) zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de functie met name gericht is op de orde en netheid van de vestiging en minder op het klantencontact, of wanneer er geen of nauwelijks ondersteunende administratieve taken voorkomen.	B
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	C
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Dat is bijvoorbeeld het geval als (administratieve) assistentie wordt verleend aan de (technische) receptie of servicebalie.	D