

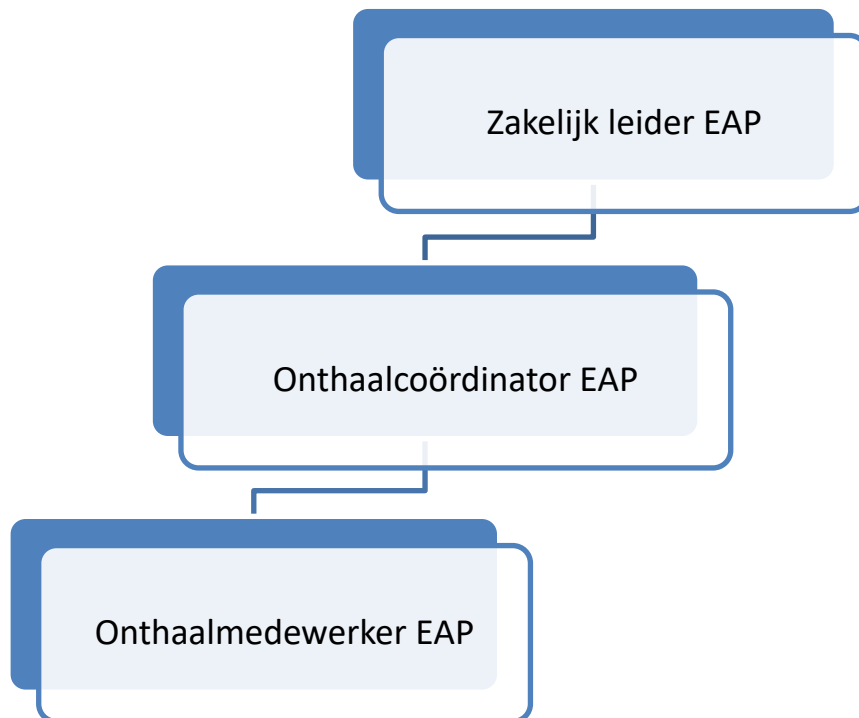
Functiebeschrijving

Onthaalmedewerker Abdij van Park

Graad: medewerker C1 – C3

Versie: 01-03-2021

Plaats in de organisatie



Je rapporteert als onthaalmedewerker voor de Erfgoedsite Abdij van Park aan de Onthaalcoördinator. Je wordt functioneel ook door de Onthaalcoördinator aangestuurd. Je werkt nauw samen met de collega's van je eigen team, met de betrokken stadsdiensten (VISIT Leuven, culturele diensten), met partners op de site en met externe partners.

Doel van de functie

Je bent het eerste (meertalige) aanspreekpunt voor de binnen- en buitenlandse bezoeker aan de erfgoedsite Abdij van Park en dit aan het bezoekersonthaal, via de telefoon of via e-mail.

Je fungeert voor bezoekers als een coach die hen begeleidt naar de juiste informatie en producten, die hen adviseert en inspireert, zodat de bezoekers het meeste uit hun bezoek aan de site halen. Je staat in voor specifieke dienstverlening: toeristische informatie, ticketverkoop museumbezoek en/of abdijbezoek en events, reservatie rondleidingen, verkoop van producten uit de museumshop, enz.

Je garandeert een kwalitatieve, persoonlijke én meertalige dienstverlening op maat van de behoeften van de klant en je respecteert hierbij de regels en het huishoudelijk reglement van Abdij van Park.

Je werkt nauw samen met de collega's binnen het onthaalteam, met alle partners op de site en met cultuur-toeristische partners in Leuven (Toerisme Leuven, M-Museum Leuven, KU Leuven, ...).

Resultaatsgebieden

1. Je verzorgt specifieke (front office) dienstverlening aan de binnen- en buitenlandse bezoeker (hoofdzakelijk aan de onthaalbalie, via telefoon of e-mail), waarbij je de afspraken rond klantgerichtheid volgt.

Voorbeelden van activiteiten

- Je stelt je aanspreekbaar op aan de onthaalbalie en reageert op een efficiënte en correcte manier op vragen van bezoekers binnen je eigen domein

(bezienswaardigheden, rondleidingen, wandel- en fietsroutes, evenementen, tentoonstellingen, ...).

- Je behandelt aan de onthaalbalie op een efficiënte en correcte manier vragen van klanten over een (groeps-)bezoek aan Abdij van Park (een bezoek aan het museum, de abdij, het domein, ...) en bij uitbreiding andere bezienswaardigheden in Leuven.
 - Je verkoopt tickets voor een bezoek aan en rondleiding in de abdij of het museum en je registreert de verkoop ervan conform de hiervoor uitgewerkte procedure in het digitale ticketverkoopsysteem.
 - Je verwerkt aanvragen van groepen voor een rondleiding of bezoek met gids.
 - Je spreekt proactief bezoekers aan die op zoek zijn naar informatie.
 - Je checkt bij bezoekers die eerder op selfservice gericht zijn of ze vinden wat ze zoeken en of je hen op enige manier behulpzaam kan zijn.
 - Je zorgt ervoor dat de klant op een uniforme manier geholpen wordt en benadert de klant steeds op een professionele en klantgerichte manier, ook bij lange wachtrijen of lastige klanten.
 - Je zoekt de nodige informatie op (bij collega's, je leidinggevende, in brochures, op het internet of/en bij andere diensten en instanties) bij vragen waarop je niet direct een antwoord hebt.
 - Je verwijst door naar andere organisaties of contactpersonen wanneer de klant naar inhoudelijke informatie vraagt die niet aan de Abdij van Park gerelateerd is.
2. Je voert operationeel ondersteunende (back office) taken uit om bij te dragen tot een vlotte werking van je team.

Voorbeelden van activiteiten

- Je verwerkt de schriftelijke, telefonische en e-mailaanvragen van de klant.
 - Je verwerkt de aanvragen voor groepsbezoeken en -rondleidingen, zodat groepen een rondleiding met gids kunnen reserveren.
 - Je coördineert het contact met de gids (contactgegevens, talen, beschikbaarheid).
 - Je volgt nauwgezet het betaalverkeer door de klant mee op.
 - Je noteert systematisch bezoekersgegevens voor verdere verwerking en/of rapportering aan de directie en/of het strategisch team.
 - Je draagt zorg voor de presentatie van de onthaalruimte en zorgt dat alle beschikbare informatie voor klanten actueel en relevant is.
 - Je zorgt er mee voor dat het onthaal steeds een weerspiegeling is van het imago dat Erfgoedsite Abdij van Park wil uitstralen. Met aandacht voor onze partners op de site.
 - Je ondersteunt indien nodig de administratief onthaalmedewerker bij onder meer de distributie van promotiemateriaal op de abdijsite; de organisatie van het voorraadbeheer aan de balie en in de shop.
3. Je controleert je eigen werk systematisch zodat je afgeleverde informatie zorgvuldig, correct en volledig is.

Voorbeelden van activiteiten

- Je blijft aandachtig en nauwkeurig, ook bij repetitieve taken.
- Je behandelt elke bezoeker proactief en biedt advies op maat.
- Je controleert systematisch gegevens en rapporten op fouten en onnauwkeurigheden en corrigeert ze.
- Je stemt bij onduidelijkheid over het verstrekken van nieuwe en/of gewijzigde informatie of over het uitvoeren van nieuwe of gewijzigde taken en/of richtlijnen af met je functioneel leidinggevende.
- Je durft bestaande werkprocessen en procedures in vraag stellen en schuift alternatieven naar voren in het kader van efficiënter of meer klantgericht werken.

4. Je houdt je kennis/expertise binnen je eigen werkdomein op punt zodat je steeds accurate informatie en/of gegevens hebt om een optimale dienstverlening te leveren aan de klant.

Voorbeelden van activiteiten

- Je gebruikt de juiste bronnen en zoekstrategieën.
 - Je houdt relevante achtergronddocumentatie bij en beheert ze systematisch zodat ze makkelijk en snel ontsloten kan worden, ook voor collega's.
 - Je zoekt proactief info op websites, in drukwerken en/of door rechtstreekse contacten met partners.
 - Je maakt – indien aanwezig in de organisatie – op een professionele wijze gebruik van het DMS systeem om snel accurate informatie op te zoeken en waar nodig aan te vullen of up-to-date te houden. En gebruikt het CRM systeem voor het opzoeken en aanpassen van informatie over onze partners en onze klanten. Steeds met respect voor de Wet op de Privacy.
 - Je neemt actief deel aan intern overleg.
 - Je neemt proactief informatie over je vakgebied door.
 - Je werkt voortdurend aan je praktische talenkennis en communicatievaardigheden.
 - Je werkt voortdurend aan je interculturele vaardigheden om in je dienstverlening optimaal rekening te houden met cultuurverschillen.
 - Je implementeert de opgedane kennis/vaardigheden van opleidingen/workshops in je werk.
5. Je bent flexibel en stemt af met je collega's zodat een permanente bezetting van de onthaalbalie gegarandeerd is.

Voorbeelden van activiteiten

- Je neemt je eigen werk op en ondersteunt je collega's indien nodig.
- Je bent back-up voor de taken van collega's bij afwezigheid.
- Je springt in bij onvoorziene omstandigheden.
- Je werkt zelfstandig en neemt autonoom beslissingen bij routine-opdrachten.
- Je vraagt tijdig advies bij complexe opdrachten of bij onvoorziene situaties.
- Je neemt zelf initiatief en/of onderneemt gericht actie om onverwachte problemen en/of vragen op te lossen of doet een voorstel naar oplossingen.
- Je bent flexibel wat werktijden betreft, ook tijdens de middagpauze indien drukte dit vereist.
- Je werkt op zaterdag, zon-, feest- en brugdagen in een beurtroelsysteem.

Competenties

Waarden gebonden competenties

1. Zelfontwikkeling (niveau I)

Blijven verbeteren van het functioneren door te leren en mee te groeien met veranderingen.

Ontwikkelt zich binnen zijn functie.

- Gaat proactief en doelgericht te werk om zijn kennis en vaardigheden aan te scherpen.
- Volgt de ontwikkelingen in zijn vakgebied (leest vakliteratuur, neemt deel aan opleidingen/workshops,...).
- Past nieuwe afspraken, richtlijnen, kennis, informatie en werkwijzen gemakkelijk toe, werkt zich snel in bij nieuwe ontwikkelingen.
- Staat open voor feedback en suggesties van anderen en gaat ermee aan de slag.
- Gebruikt moeilijkheden en fouten om over zijn gedrag te reflecteren en eruit te leren.

2. Klantgerichtheid (niveau I)

De wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.

Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden.

- Helpt anderen op een vriendelijke en adequate wijze voort.
- Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op.
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen.
- Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen.
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening.

3. Samenwerken (niveau I)

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet onmiddellijk van persoonlijk belang is.

Informeert, pleegt overleg en werkt mee.

- Stemt zijn inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep.
- Deelt kennis, informatie en ervaringen en vraagt anderen naar hun mening.
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder zijn opdracht.
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen.
- Draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten,...)

4. Verantwoordelijkheid nemen (niveau I)

Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie.

Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk.

- Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaar.
- Respecteert geldende afspraken, regels, procedures en werkwijzen.
- Doet wat hij zegt, komt afspraken en beloften na.
- Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback).
- Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk, entiteit of organisatie.

5. Flexibiliteit (niveau I)

Zijn werkwijze, aanpak of stijl veranderen om doelen te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen.

Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist.

- Schakelt gemakkelijk tussen verschillende werkzaamheden.
- Handelt doelmatig en effectief bij tijdsdruk, wijzigende prioriteiten, nieuwe gegevens, dringende vragen of behoeften.
- Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen.
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt is.
- Staat open voor andere werkwijzen en is bereid zijn aanpak bij te stellen.

Graad gebonden competenties

1. *Communiceren (niveau I)*

Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen

Verwoordt zijn boodschap correct en begrijpelijk.

- Drukt zich correct en zonder taalfouten uit.
- Hanteert een duidelijk en toegankelijk taalgebruik (beperkt bv. het gebruik van jargon).
- Formuleert de boodschap helder en kernachtig.
- Brengt structuur in zijn boodschap.
- Heeft aandacht voor de vorm van zijn boodschap (zorgt voor aangepast non-verbaal gedrag en handhaaft afspraken rond huisstijl).
- Is goed verstaanbaar (volume, articulatie, tempo) en spreekt vlot.

2. *Inleving (niveau I)*

Alert zijn op gevoelens en behoeften van anderen en daar adequaat op reageren.

Staat open voor gevoelens en behoeften van anderen.

- Toont zich belangstellend en betrokken.
- Neemt anderen ernstig en laat hen in hun waarde (toont begrip en respect).
- Luistert actief (geeft anderen ruimte, laat hen uitspreken, toetst of hij begrijpt wat ze willen zeggen, vat samen...).
- Leeft zich in de denk- en gevoelswereld van anderen in.
- Houdt rekening met de omstandigheden waarin anderen zich bevinden.

3. *Problemanalyse (niveau I)*

Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie.

Ziet de essentie van het probleem.

- Verzamelt relevante informatie.
- Maakt een duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken bij het analyseren van een probleem.
- Omschrijft duidelijk de kern van het probleem.
- Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek.
- Gaat systematisch te werk bij het analyseren van gegevens.

4. *Initiatief (niveau I)*

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen.

Neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties te initiëren (reactief en ad hoc).

- Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen.
- Gaat uit zichzelf achter informatie aan.
- Ziet werk liggen en gaat over tot actie.
- Grijpt de kansen die zich aandienen.
- Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om het concrete probleem op te lossen.

5. *Zorgvuldigheid (niveau I)*

Handelen met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten.

Levert met oog voor detail correct werk af.

- Gaat zorgvuldig en precies om met informatie en materiaal.
- Houdt zijn werk overzichtelijk en inzichtelijk, ook voor anderen.
- Blijft aandachtig bij routineuze of repetitieve taken en voert ze foutloos uit.
- Controleert het eigen werk op juistheid en volledigheid.
- Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties.

6. Plannen en Organiseren (niveau I)

Op efficiënte wijze doelen en prioriteiten bepalen en de nodige acties, tijd en middelen aangeven om deze op een efficiënte wijze te bereiken.

Plant en organiseert zijn werk effectief.

- Brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en krijgt zo overzicht.
- Legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast.
- Houdt in zijn planning rekening met de begrippen dringend en belangrijk.
- Gaat systematisch en stapsgewijs te werk.
- Controleert de voortgang van zijn werk en stuurt bij wanneer nodig.

Functie specifieke competenties

1. Computervaardigheden (niveau I en II)

- Outlook: beheren van agenda, vergaderbeheer, mailingprogramma: niveau II.
- Word: basiskennis en eenvoudige toepassingen van het tekstverwerkingsprogramma zoals algemene bewerkingen, tekstopmaak, werken met afbeeldingen, tekeningen, tabellen en kolommen en afdrukbeheer: niveau I.
- Excel: basiskennis en eenvoudige toepassingen zoals het invoeren van gegevens, lay-out van het rekenblad gebruiken en afdrukbeheer: niveau I.
- Systeem voor verkoop van tickets en merchandise: kennis om de software voor ticket- en artikelenverkoop te beheren: niveau II.
- DMS: basiskennis; opzoeken en afdrukken van informatie: niveau I
- CRM: basiskennis (opzoeken en aanpassen van gegevens): niveau I

2. Procedures en wetgeving (niveau I)

- Kunnen omgaan met en verwerken van informatie gerelateerd aan het eigen specifieke domein: informatie, gegevens kunnen toepassen in standaarddossiers, basis: niveau I.

3. Sectorspecifiek competenties (niveau I)

- Basiskennis van het cultuurtoerisme in Leuven: VISIT Leuven, toeristische bezienswaardigheden in de Stad, en horeca in Leuven.
- Basiskennis van de geschiedenis van Abdij van Park en van de actuele beleevingsmogelijkheden op de abdijsite.