Conciërge II

Context

De **conciërge II** komt overwegend voor in het grotere luxere (internationale) hotelbedrijf. De conciërge II 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.). Aanvullend worden de **ontwikkelingen in de regio** (zoals evenementen en nieuwe etablissementen) gevolgd en zijn **relaties met toeristische, recreatieve en gastronomische organisaties** onderhouden en aangegaan. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Informatievoorziening Gasten zijn op verzoek en/of proactief voorzien van specifieke toeristische, recreatieve en gastronomische informatie en adviezen over de regio. De juiste bronnen hiervoor zijn geraadpleegd. Desgewenst zijn voor gasten activiteiten geboekt/geregeld en maatwerkoplossingen samengesteld.	- actualiteit beschikbare informatie; - klanttevredenheid; - correcte en tijdig uitgevoerde verzoeken; - bekendheid met te hanteren zoekkanalen.
Verkoop ge- en verbruiksartikelen De ge- en verbruiksartikelen zijn op voorraad en beschikbaar voor verkoop. Vragen van gasten over de artikelen zijn beantwoord. Artikelen zijn afgerekend en betalingen zijn verwerkt. Bij einde van dienst is de kassa op juiste wijze afgesloten.	- beschikbaarheid artikelen; - juiste omrekening valuta; - correct gebruik kassa; - kasverschillen; - adequate uitleg van verschillen.
Relatiebeheer Mede gebaseerd op kennis van ontwikkelingen in de regio (evenementen en (ver)nieuw(d)e etablissementen) en op het afnamepatroon van gasten is een netwerk onderhouden met relaties zoals toeristische, recreatieve en gastronomische ondernemingen.	- duur samenwerkingsrelatie; - aantal contactmomenten; - actuele kennis relevante ontwikkelingen; - up-to-date netwerk; - omvang netwerk.

Bezwarende omstandigheden

- veel lopend en staand werken;
- soms hinder van tocht en temperatuurwisselingen bij afwisselend binnen/buiten werken.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	CONCIËRGE I	CONCIËRGE II	CONCIËRGE III	+
Aard gastencontact	Zie functieomschrijving en NOK kassier	- aan gasten verstrekken van enkel eenduidige informatie (openingstijden, bereikbaarheid, locatie), die door derden is verzameld en geordend.	- opzoeken en verstrekken van specifieke informatie over toeristische, recreatieve en gastronomische evenementen/ondernemingen.	- idem conciërge II.	Zie functieomschrijving en NOK supervisor frontoffice
Aard werkzaamheden		- verkopen van gebruiks- en verbruiksartikelen.	Aanvullend: - bewaken en aanvullen voorraden gebruiks- en verbruiksartikelen; - onderhouden en aangaan van relaties met andere ondernemingen; - volgen van relevante ontwikkelingen in de regio.	Aanvullend: - fungeren als kenner van (vooral nieuwe) toeristische recreatieve en gastronomische ondernemingen/evenementen.	
Begeleiding collega's		- niet van toepassing.	- niet van toepassing.	- functioneel aansturen van een groep medewerkers.	
Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften.	Aanvullend: - mbo 2-3 werk- en denkniveau; - uitgebreide kennis van specifieke informatie over toeristische, recreatieve en gastronomische evenementen/ondernemingen in de regio; - basis spreekvaardigheid in ten minste één vreemde taal.	Aanvullend: - mbo 3 werk- en denkniveau; - uitgebreide kennis van en inzicht in relevante ontwikkelingen, (ver)nieuw(d)e ondernemingen en evenementen in de regio.	
Functiegroep		**3**	**4 (referentie)**	**5**	

RF249658/cl/sb/091024