Medewerker frontoffice II

Context

De **medewerker frontoffice II** is verantwoordelijk voor het gastvrij **ontvangen, inchecken en geven van algemene en (toeristische) informatie** aan gasten, doorverwijzen naar juiste zalen, verlenen van **service** tijdens het verblijf en **uitchecken** van gasten. Aanvullend is de medewerker frontoffice II verantwoordelijk voor de **afwikkeling van telefonische contacten** en het verrichten van **eenduidige administratieve en secretariële werkzaamheden** zoals het verwerken van (digitale) reserveringen**.** Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Afwikkeling telefonische contacten Inkomende telefoongespreken zijn aangenomen en bellers zijn adequaat doorverbonden met de gevraagde of voor het onderwerp meest geëigende persoon. Voor terugvallende gesprekken zijn terugbelverzoeken aangemaakt of boodschappen doorgegeven.	- adequate reactie; - klanttevredenheid; - juiste doorverbindingen/registraties; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden en presentatie).
Administratieve ondersteuning Inkomende (digitale en fysieke) post is verwerkt en doorgezet naar de juiste persoon. (Online) reserveringen voor zaalverhuur, aanvullende faciliteiten (wellness, sport en spel) zijn verwerkt in het reserveringssysteem	- aantal fouten in correspondentie; - klanttevredenheid; - juiste verwerking in (reseverings)systeem
Gastenontvangst Bij binnenkomst zijn gasten ontvangen en ingecheckt dan wel naar de juiste (zaal)ruimtes doorverwezen. Gedurende het verblijf zijn services verleend (doorgeven van klachten e.d.), en bij vertrek zijn gasten uitgecheckt.	- klanttevredenheid; - correcte en tijdig uitgevoerde verzoeken; - aantal fouten facturatie.
Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden Verblijf en consumpties zijn afgerekend met gasten, gebruikmakend van kassavoorzieningen (contante en pinbetaling). De kassa is gecontroleerd, afgedragen en verantwoord.	- correct gebruik kassa; - kasverschillen; - adequate uitleg van verschillen.

Bezwarende omstandigheden

- staand of zittend en soms plaatsgebonden werken;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod (gelijktijdig in- en uitchecken van gasten en bedienen van de telefooncentrale).

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER FRONTOFFICE I	MEDEWERKER FRONTOFFICE II	MEDEWERKER FRONTOFFICE III	+
Aard werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar	- verantwoordelijk voor afwikkeling telefonische contacten; - te woord staan van gasten aan de balie.	Aanvullend: - ontvangen, inchecken en uitchecken van gasten; - uitvoeren van eenduidige administratieve en secretariële werkzaamheden; - verlenen van service aan gasten gedurende het verblijf.	Aanvullend: - verantwoordelijk voor het verhuren van vrije kamers na raadpleging van het reserveringssysteem binnen de kaders zoals gesteld door de organisatie t.a.v. prijs, korting, etc; - verantwoordelijk voor het verlenen van een grote diversiteit aan service aan gasten die vraagt om een uitgebreide kennis van de omgeving en haar beschikbare en voorhanden zijnde faciliteiten.	Zie functieomschrijving en NOK supervisor frontoffice
Aard gastencontact		- verstrekken van basisinformatie over de organisatie; - reactief beantwoorden van telefonische vragen.	- gericht op informatie-uitwisseling; - verstrekken van informatie aan gasten over toeristische, recreatieve en gastronomische evenementen/etablissementen.	- gericht op serviceverlening en het achterhalen van de vraag achter de vraag; - samenstellen van maatwerk informatie voor gasten. - verzamelen en bijhouden van informatie door het selecteren en archiveren van relevante artikelen uit regionale publicaties en opstellen van periodieke evenementenlijsten alsook het onderhouden en uitbreiden van contacten met betrokkenen in de omgeving.	

Zelfstandigheid		- beantwoorden van eenduidige klantvragen op basis van gekende antwoorden; - raadplegen van medewerker frontoffice II of vakinhoudelijk leidinggevende t.a.v. complexere klantvragen.	- afhandelen van alle voorkomende klantvragen aangaande het eigen vakgebied; - raadplegen vakinhoudelijk leidinggevende indien nodig.	- afhandelen van alle voorkomende klantvragen aangaande het eigen vakgebied. - raadplegen van de eindverantwoordelijke is slechts gewenst ten aanzien van grootschalige financiële en/of kwalitatief ingrijpende aangelegenheden.	
Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis van softwarepakketten en interne procedures; - mondelinge beheersing van de Nederlandse taal. -	- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal; - basisspreekvaardigheid in ten minste één vreemde taal.	- mbo 3 werk- en denkniveau; - mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal; - basisspreekvaardigheid van meerdere vreemde talen.	
Functiegroep		**3**	**4 (referentie)**	**5**	

RF249665/cl/sb/091024