Hoofd frontoffice II

Competentieprofiel

Besluitvaardig: - schuift beslissingen niet voor zich uit; - neemt beslissingen op basis van relevante informatie; - neemt beslissingen binnen het eigen taakgebied en motiveert deze.
Coachen / Instrueren: - toont belangstelling voor anderen en wat hen bezighoudt; - weet te motiveren en enthousiast te maken; - geeft vertrouwen en ruimte om iets zelf te doen en fouten te maken; - laat anderen voorbeeldgedrag zien.
Gastgerichtheid: - is hoffelijk, voorkomend en welgemanierd naar anderen; - vermijdt uitspraken als ‘nee, dat kan niet’ of ‘het is druk’ zonder uitleg; - biedt ook ongevraagd extra service; - onderzoekt hoe gasten adequaat en optimaal te helpen.
Kwaliteitsgericht: - corrigeert direct als niet aan de eisen wordt voldaan; - vraagt terugkoppeling van gasten over kwaliteit en service; - komt met voorstellen om zaken beter te doen.
Plannen en organiseren: - bakent zaken af in benodigde tijd, middelen en mensen; - voorziet knelpunten en neemt actie; - schept randvoorwaarden om zaken gedaan te krijgen.

Opgesteld door EVZ organisatie-advies in opdracht van
Koninklijke Horeca Nederland, de Horecabond, CNV