Medewerker frontoffice II

Competentieprofiel

Communiceren: - formuleert helder zodat de ander het begrijpt; - luistert goed en reageert op wat de ander zegt; - vraagt door als dat nodig is.
Flexibiliteit: - staat open voor veranderingen die anderen voorstellen; - schakelt snel tussen verschillende werkzaamheden; - accepteert dat werk door anderen of omstandigheden wordt bepaald.
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.
Oplossingsgericht: - richt zich niet op problemen, maar op oplossingen; - is pragmatisch, kiest voor praktische en snelle oplossingen; - blijft niet lang dralen in het analyseren van het probleem.
Representatief: - presenteert zich naar gasten/externen in lijn met het imago van het bedrijf; - komt goed over bij anderen; - streeft het handelen volgens de goede manieren altijd na.

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