Portier I

Competentieprofiel

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.
Zelfbeheersing: - blijft in moeilijke/repressieve situaties kalm en beheerst; - weet de eigen emoties te beheersen; - vermijdt agressief gedrag naar anderen.
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