Bedrijfsbeheerder II

Competentieprofiel

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.
Initiatief nemen: - begint uit zichzelf, wacht niet af; - heeft vertrouwen in eigen kunnen en kwaliteit; - kijkt in het eigen werk vooruit en komt in actie als dat nodig is; - ziet dat zaken (ook buiten het eigen werk) blijven liggen en pakt ze op als dat kan.
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