

FUNCTIEBESCHRIJVING

1. FUNCTIETITEL

Medewerker onthaal

2. DOEL VAN DE FUNCTIE

Verwelkomen en wegwijs maken van bezoekers en derden in het museum. Afrekenen van inkomtickets en producten in de shop. Zorgen voor een correcte aflevering of ontvangst van leveringen via de balie.

3. PLAATS IN DE ORGANISATIE

Afdeling	communicatie en publiekswerking – publiekszorg
Rapporteert hiërarchisch aan:	teamcoach publiekszorg
Rapporteert functioneel aan:	/
Geeft rechtsreeks leiding aan:	/
Geeft onrechtstreeks leiding aan:	student balie
Back-up voor deze medewerker:	medewerker onthaal
Deze medewerker is back-up voor:	medewerker onthaal

4. RESULTAATSGBIEDEN

RGB 1. Instaan voor eerstelijnszorg voor bezoekers

Doel: Zorgen voor een aangename en vlotte verwelcoming en informatieverstrekking in het museum.

Deelactiviteiten:

- 1) Optreden als ambassadeur en host van het museum
- 2) Op de hoogte zijn van de erfgoed-en artistieke werking van het museum
- 3) Individuele bezoekers, groepen en derden verwelkomen en wegwijs maken in museum
- 4) Praktische en inhoudelijke informatie verstrekken over lopende tentoonstellingen en activiteiten
- 5) Doorgeven van relevante vragen, informatie en klachten aan teamcoach publiekszorg
- 6) Reageren op calamiteiten, medische noodgevallen en alarmsignalen
- 7) Verzorgen van telefonisch onthaal op afgesproken tijdstippen

FUNCTIEBESCHRIJVING

- 8) Correct en klantvriendelijk behandelen van vragen en indien nodig boodschap noteren en bezorgen aan bevoegde collega.
- 9) Bedienen van alarm- en lichtinstallaties
- 10) Op de hoogte blijven van extra opdrachten, te verwachten groepen, uitzonderlijkheden door middel van e-mail en briefings
- 11) Openen en sluiten van het museum

RGB 2. Instaan voor verkoop en opvolging van toegangsticket museum

Doel: Correcte afrekening en verwerking van de toegangstickets museum met het oog op een kwalitatieve en performante werking

Deelactiviteiten:

- 1) Registreren van vouchers, scannen diverse toegangstickets...
- 2) Controleren van verschillende tarieven
- 3) Ontvangen gelden en andere betaalmiddelen ingeven in kassa
- 4) Dagelijks ('s morgens en 's avonds) natellen van inkomsten, reservegeld aanvullen en contanten in de kluis deponeren
- 5) Correct uitvoeren van alle tikkingen, agenda-activiteiten en scans en duidelijk registreren en schriftelijk motiveren op het kassablade van eventuele verschillen, correcties, negatieve tikkingen zodat deze gegevens boekhoudkundig correct en volgens de vereisten van de bedrijfsrevisor kunnen worden verwerkt
- 6) Wekelijks invoeren in Excel van bezoekerscijfers aan de hand van kassasysteem
- 7) Aanleren van het werken met nieuwe systemen op vlak van (online) ticketing, cashless kassasystemen, agendabeheer en klantenbeheer (CRM)

RGB 3. Verzorgen van verkoop in museumshop

Doel: Een aantrekkelijke presentatie van de shop verzorgen en de verkoop correct afhandelen

Deelactiviteiten:

- 1) Aangeleverde artikelen zorgvuldig en esthetisch presenteren en aanvullen in shop
- 2) Informatie verstrekken over producten
- 3) Afrekenen en inpakken van verkochte producten
- 4) Kassasysteem up to date houden, prijskaartjes maken
- 5) Up to date houden van acceslijst met stock van boeken
- 6) Periodiek verzorgen van orde in het boekendepot en opslagruimte aan de balie

FUNCTIEBESCHRIJVING

RGB 4. Instaan voor diverse onthaaltaken

Doel: Zorgen voor een vlotte behandeling van uitzonderlijke ontvangst-of doorgeefopdrachten

Deelactiviteiten:

- 1) Op de hoogte blijven en uitvoeren van extra opdrachten, te verwachten groepen, uitzonderlijkheden door middel van e-mail en briefings.
- 2) Verzamelen en stockeren van verloren voorwerpen
- 3) Leveringen in ontvangst nemen en doorgeven aan collega's
- 4) Persmappen aan journalisten geven
- 5) Klaarmaken, registreren en afgeven van pakketjes aan Vrienden en bedrijvenclub
- 6) Afgeven en registreren van catalogi aan bruikleengevers, auteurs, personeel,...
- 7) Registreren en bijhouden van schenkingen aan derden
- 8) Ophalen in depot van boeken, catalogi,.. voor verzendingen

Vanuit het organisatie-of teambelang en/of in het kader van het veranderingstraject voor het nieuwe museum of de constituency-werking kunnen er bijkomend tijdelijke taken worden afgesproken.

5. CONTACTEN

Interne contacten:

Uitwisselen van informatie/overleg plegen:

- teamcoach publiekszorg
- erfgoedbewakers
- medewerkers onthaal
- studenten
- alle afdelingen

Onderhandelen met:

- /

Externe contacten:

Uitwisselen van informatie/overleg plegen:

- bezoekers
- leveranciers
- derden

Onderhandelen met:

FUNCTIEBESCHRIJVING

- /

6. FUNCTIONERINGSCRITERIA

Opleiding: secundair onderwijs of gelijkwaardig door ervaring

Kennis en ervaring

Ervaring

- Inwerkperiode 3 maanden
- Externe ervaring /

Kennis

- Specifieke kennis
 - Basiskennis van MS Office software
 - Vlot kunnen omgaan met kassasysteem
 - Interesse in hedendaagse beeldende kunst
- Talenkennis
 - Goede kennis van Nederlands
 - Basiskennis van Engels en Frans
 - Of bereidheid om deze taalniveaus op korte termijn te verwerven

7. COMPETENTIES

Organisatiegericht

Integriteit – C

Past spontaan het eigen gedrag aan de normen van de organisatie (indien deze veeleisender zijn dan de persoonlijke normen) aan. Stelt zich eerlijk op en neemt verantwoordelijkheid voor het eigen gedrag. Manipuleert de zaken niet.

Werken in team - D

Denkt spontaan mee; geeft zijn mening en levert nuttige bijdragen om het gezamenlijk resultaat zo effectief en efficiënt mogelijk te bereiken. Waardeert de bijdragen van anderen waardoor deze gestimuleerd worden actief deel te nemen aan het groepsproces.

Leerattitude – C

Kent zijn sterktes en zwaktes in het kader van zijn functie. Staat open voor feedback. Trekt zelfstandig lessen uit fouten, mislukkingen en succes van hemzelf en van anderen.

Resultaatsgerichtheid – C

Blijft het vooropgestelde doel nastreven. Zoekt (in overleg) naar oplossingen om eventuele obstakels of weerstand uit de weg te ruimen. Werkt taken tijdig af.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Functiegericht

Externe klantgerichtheid – C

Onderneemt actie om de klant tevreden te stellen. Houdt de klant op de hoogte van de stand van zaken. Zorgt ervoor dat klachten worden opgelost.

Procedure- en procesgerichtheid – B

Houdt zich correct aan de geldende procedures en afspraken binnen de organisatie.

Stressbestendigheid – C

Stresserende situaties die inherent zijn aan de eigen functie worden op een effectieve manier aangepakt. Weet stress meestal goed onder controle te houden en zijn kalmte te bewaren.

Nauwkeurigheid – C

Kan zelfstandig eigen taken uitvoeren zonder strikte controle. Werkt reguliere taken correct af.

Probleemoplossend denken – B

Komt op basis van de beschikbare informatie tot een werkbare korte termijn oplossing voor een probleem eigen aan de werking.

Datum:

Gelezen en goedgekeurd
Naam + handtekening
Functiehouder

Gelezen en goedgekeurd
Naam + handtekening
Leidinggevende

Gelezen en goedgekeurd
Naam + handtekening
Directie