**Functieprofiel administratief medewerker**

Functie: Administratief medewerker ontvangst

Nr.: [unieke code SAP]

Graad: Administratief medewerker

Plaats in organogram: zie schema van het organogram op de website

Salarisschaal: C1-C3

Statuut: contractueel/statutair

Voorwaarden bij werving**:** Diploma hoger secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld Specifieke voorwaarden bij bevordering: zie rechtspositieregeling

**I. Doel van de functie**

Instaan voor de administratieve en praktische taken eigen aan [de ontvangstfunctie en het vergader- en seminariecentrum] en op die manier bijdragen aan een efficiënte en klantvriendelijke werking.

**II. Resultaatsgebieden**

* RG1: De administratief medewerker staat in voor de ontvangst en/of de informatieverlening aan de interne/externe klanten en draagt zo bij tot een klantvriendelijke organisatie
* Zorgt voor een vriendelijk en klantgericht onthaal (telefonisch en persoonlijk) van bezoekers en klanten en vervult zo een belangrijke ambassadeursrol Antwoordt correct en adequaat op veelgestelde vragen van klanten (telefonisch, via e-mail, persoonlijk...) of verwijst klanten op een gerichte manier door indien nodig.
* Verzorgt conform de gemeenschappelijke afspraken van het ontvangstteam op een aangepaste wijze de communicatie met klanten.
* Antwoordt correct en adequaat op minder voor de hand liggende vragen van klanten (telefonisch, via e-mail, persoonlijk...) of verwijst klanten op een gerichte manier door indien nodig.
* Biedt bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen een zo goed mogelijke oplossing voor de klant.
* Gaat de diverse noden van de klant na.
* Probeert zicht te krijgen op de tevredenheid van de klant met de aangeboden oplossing.
* RG2: administratief medewerker voert administratieve en praktische taken uit die bijdragen tot een vlotte werking van de dienst of directie:
* Voert op correcte en nauwkeurige wijze en binnen de vooropgestelde deadlines diverse administratieve taken uit ter ondersteuning van de activiteiten van de dienst.
* Voert praktische taken uit om de continuïteit van de werkzaamheden te garanderen of in functie van (éénmalige) initiatieven of evenementen, zoals begeleiding interne en externe evenementen en/of bezoeken aan het provinciehuis.
* Verzamelt, verwerkt en actualiseert gegevens op een correcte wijze en houdt deze nauwkeurig bij (databanken, adressenbestanden, archieven, statistieken opmaken en verwerken...). Ondersteunt administratief bij de werkzaamheden van het vergadercentrum inzake facturatie, de verzameling van statistische gegevens en het opstellen van jaarlijkse en halfjaarlijkse rapporten.
* Springt soepel om met onverwachte vragen en kan flexibel de werkzaamheden aanpassen in functie van de noden.
* Werkt vlot met technische systemen en informaticaprogramma’s, eigen aan de dienst of de taak van de cel ‘Ontvangst en Promotie’, zoals zalenbeheer en –reservering (toepassing elektronisch reserveringssysteem).
* RG3: De administratief medewerker staat in voor (de voorbereiding van) de administratieve en/of inhoudelijke dossierverwerking en draagt op die manier bij tot een correcte en volledige afhandeling van dossiers
* Behandelt op nauwkeurige wijze klantendossiers in verband met ontvangst en reservatie zalen.
* Verzorgt tijdig en correct de administratieve opvolging van dossiers op het vlak van reserveringen.
* beantwoorden van schriftelijke/telefonische vragen m.b.t. dossiers en documenten.

**III. Vaktechnische competenties**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categorie** | **Omschrijving** (*ruim genoeg omschrijven*) | **Niveau**  1= basis  2 = gevorderd  3= specialist |
| **Reglementering/wetgeving** | * Basispakket administratieve kennis * Specifieke richtlijnen en procedures in geval van nood | 1  2 |
| **(Vak)Technische vaardigheden en kennis** | * / |  |
| **Computervaardigheden** | * Basispakket PC-vaardigheden * Toepassingen reserveringstool | 1  2 |
| **Geattesteerde vaardigheden** | * Nijverheidshelper + jaarlijks bijscholingsattest |  |

**IV. Gedragscompetenties**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ORGANISATIEGEBONDEN COMPETENTIES** | **Definitie** | **Niveau** |
| **Klantgerichtheid** | Met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren. | 2. Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen. |
| **Betrouwbaarheid** | Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg …) Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid opnemen. | 2. Brengt sociale en ethische normen in de praktijk. |
| **Organisatiebetrokkenheid** | Zich verbonden tonen met de organisatie, taak en beroep; de belangen ervan verdedigen bij anderen. | 1. Houdt rekening met de waarden en doelstellingen van de organisatie. |
| **Doelmatigheid** | Het effectief en efficiënt bereiken van doelstellingen. | 1. Houdt zich bij het uitvoeren van opdrachten aan de vooropgestelde tijd, middelen, afspraken en reglementair kader. |
| **GRAADCOMPETENTIES** |  |  |
| **Samenwerken** | Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook als dat niet onmiddellijk van belang is voor de eigen dienst of het persoonlijk functioneren. | 1. Werkt mee, informeert/helpt anderen en pleegt overleg. |
| **Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid** | Je uitdrukken zodat het publiek tot wie je je richt jou begrijpt. | 2. Zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen. |
| **Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid** | Een schrijfstijl hanteren die past bij de boodschap en de doelgroep. | 1. Hanteert een correcte en begrijpelijke taal. |
| **Flexibel gedrag** | De eigen gedragsstijl kunnen veranderen om een gesteld doel te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen. | 1. past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist. |
| **Nauwgezetheid** | Taken nauwgezet en met zin voor detail volbrengen. Gepast omgaan met materialen. | 2. Levert met oog voor detail correct werk af. |
| **Plannen** | Structuur aanbrengen in tijd, ruimte en prioriteit bij het aanpakken van taken of problemen. | 1. Plant eigen werk effectief. |
| **FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES** |  |  |
| **Indruk maken** | In verschillende situaties en contacten een geloofwaardige eerste indruk maken en handhaven. | 2. Verwerft aandacht en vertrouwen door zijn houding. |
| **Inlevingsvermogen** | Het vermogen om uitgesproken en onuitgesproken informatie op te pikken en gepast daarop te reageren ten aanzien van medewerkers, collega’s, klanten, hiërarchie. | 1. Ziet en begrijpt evidente gevoeligheden. |