

Func tiedetails

FUNCTIETITEL : COMM03 - Medewerker onthaal

Job Architecture

■ DOEL VAN DE FUNCTIE

Je fungeert als eerste aanspreekpunt voor alle bezoekers/contacten van ARhus. Je bent het uithangbord van de organisatie en hebt de taak om op een vlotte, spontane en enthousiaste manier een correcte en klantvriendelijke service te verlenen aan alle bezoekers en contacten en zo het imago van ARhus hoog te houden.

■ RESULTAATSGBIEDEN

1. TITEL : Jobinhoud

- Je fungeert als eerste aanspreekpunt voor alle bezoekers/contacten binnen en buiten de reguliere openingsuren. Dit heeft zowel betrekking op fysieke bezoekers en in- en uitgaande post als op alle andere digitale contacten.
- Je evalueert zelf wie de meest geschikte persoon/instantie is om vragen te behandelen. Voor vragen die je zelf niet kunt afhandelen, zorg je voor een vlotte doorverwijzing en je legt hierbij de nodige discretie aan de dag; je zorgt ervoor dat je hierbij telkens de nodige achtergrondinformatie verschaft aan de persoon/instantie waarnaar wordt doorverwezen.
- Je evalueert constant welke bijkomende informatie, bv. over de dienstverlening van ARhus, relevant is voor je bezoeker/contact. Je geeft deze informatie op een proactieve manier en zorgt er dan ook voor dat je zelf voldoende geïnformeerd en georganiseerd bent.
- Je staat in voor de administratieve en/of logistieke ondersteuning bij activiteiten/evenementen.
- Je ondersteunt je afdeling voor de uitvoering van diverse administratieve en logistieke taken.
- Je zorgt ervoor dat alles goed gedocumenteerd wordt en dat er een goede en tijdige doorstroming van informatie is naar alle betrokkenen. Dit moet het mogelijk maken dat een vraag ook door andere leden van het team/de organisatie kan opgevolgd worden.
- Je stelt je voldoende flexibel op met betrekking tot de occasionele uitvoering van andere taken.

2. TITEL : Innovatie – *ondernemen en vernieuwen*

- Je evalueert de kwaliteit van de vraagafhandeling en het onthaal op vlak van efficiëntie en klantentevredenheid. Je integreert de verworven inzichten onmiddellijk in de wijze waarop de vraagafhandeling en het onthaal worden uitgevoerd. Je neemt hiertoe gepast actie naar betrokken contacten en/of collega's.
- Je hebt een goed zicht op de wijze waarop andere organisaties hun onthaal en vraagafhandeling organiseren. Meer in het bijzonder kun je de vinger aan de pols houden op vlak van de evolutie van klanten en hun wensen. Je doet in het licht hiervan de nodige verbetersuggesties.
- Je kijkt verder dan je eigen takenpakket en denkt ook na over mogelijke verbeteringen en opportuniteiten voor de volledige organisatie.
- Vanuit de visie van ARhus op levenslang en levensbreed leren analyseer je je eigen sterktes en verbeterpunten. Op basis hiervan stel je eigen ontwikkelingsdoelen op en doe je voorstellen om je kennis en vaardigheden met anderen te delen.

3. TITEL : Communicatie – *verbinden*

- Als medewerker onthaal kom je constant in contact met derden. Je ziet erop toe dat je (offline en online) communicatie hoogstaand, klantvriendelijk, op maat en efficiënt is. Je hebt zeker ook oog voor de non-verbale communicatie van de bezoekers.
- Als eerste aanspreekpunt heb je een goed zicht op de aard en hoeveelheid vragen die bezoekers/contacten dagdagelijks genereren. Vanuit deze positie kun je een inventaris opmaken van verbeterpunten. Je zorgt ervoor dat relevante informatie tijdig en correct overgemaakt wordt aan de respectievelijke collega's/verantwoordelijke(n). Je doet dit op een respectvolle en collegiale manier.
- In je communicatie houd je rekening met de stijl en bedrijfscultuur van ARhus.

4. TITEL : Netwerk – *verbinden*

- Je bent fier om deel uit te maken van het ARhusteam en draagt het positief imago van ARhus uit als een goede ambassadeur.