

Functietitel	<i>Administratief medewerker Bilzen Mysteries</i>
Dienst	<i>Dienst toerisme & evenementen</i>
Afdeling	<i>Vrije Tijd</i>
Niveau	<i>C1-C3</i>
Eerste evaluator	<i>Coördinator Bilzen Mysteries</i>
Tweede evaluator	<i>Afdelingshoofd vrije tijd</i>

HOOFDDOEL VAN DE FUNCTIE : Je bent verantwoordelijk voor de administratieve ondersteuning van de attractie Bilzen Mysteries en werkt mee aan het onthaal van de attractie Bilzen Mysteries Het Verhaal.

FUNCTIE-INHOUD :

Administratieve ondersteuning

Dienstverlening

- Is het aanspreekpunt voor bezoekers die Bilzen Mysteries contacteren via telefoon of e-mail, zowel individuen als groepen;
- Ondersteunt collega's in de uitvoering van hun job en draagt actief bij tot een positieve sfeer op de werkvloer;
- Reageert op een efficiënte en correcte manier op vragen en mogelijke problemen van klanten;
- Begeleid en assisteert de gast in de online processen op een duidelijke manier.

Backoffice

- Staat in voor het merendeel van de administratie van Bilzen Mysteries;
- Staat in voor de opvolging van de kas;
- Staat in voor het stockbeheer en de bestellingen;
- Bereid mogelijke rapportages van de attractie voor;
- Is het aanspreekpunt voor dagdagelijkse operationele vragen;
- Bouwt de presentatie van het onthaal, de toestellen en het meubilair in het onthaal verder uit naargelang de noden en tendensen;
- Houdt toezicht op de goede werking van de IT (back- en frontoffice) en de multimediatoeepassingen in het onthaal en de attracties Het Verhaal en Het Complot;
- Houdt onder leiding van de coördinator Bilzen Mysteries toezicht op de aanwending van de toegekende kredieten, de kasverrichtingen, de afrekeningen, de betalingsopdrachten en de uitgaande facturen;

Aan het onthaal

Je werkt mee aan de balie van Bilzen Mysteries Het Verhaal wanneer de bezetting het vereist.

Dienstverlening

- Stelt zich aanspreekbaar en herkenbaar op in het onthaal;
- Spreekt de bezoeker proactief aan en helpt hen op weg met Bilzen Mysteries Het Verhaal d.m.v. o.a. het overhandigen van een tablet en koptelefoon;
- Staat in voor de verkoop van gadgets van Bilzen Mysteries en toerisme Bilzen;
- Reageert op een efficiënte en correcte manier op vragen van klanten over toeristische informatie (toerisme Bilzen, bezienswaardigheden, rondleidingen, wandel- en fietsroutes, evenementen, verblijfsmogelijkheden, Bilzen Mysteries, Alden Biesen);
- Zoekt (mee) naar een overnachtingsmogelijkheid als bezoekers zich daarvoor melden of leidt hen naar raadpleegbare databases;
- Begeleid en assisteert de gast in de online processen op een duidelijke manier.

Backoffice

- Staat in voor het telefonisch onthaal van toeristen en het beantwoorden van schriftelijke of e-mailaanvragen;
- Volgt actief (proactief, reactief) de sociale media op voor je attractie en bestemming;
- Stuurt de aangevraagde informatiebrochures, folders of toeristische documenten op
- Verwerkt bestellingen van te betalen publicaties, zorgt voor de verzending en de administratieve opvolging;
- Volgt het kassabeheer op, telt de dagontvangsten;
- Zorgt ervoor dat de aanwezige producten in het onthaal tijdig worden aangevuld. Wanneer de voorraad bijna uitgeput is, zorgt hij/zij ervoor dat er een nieuwe voorraad wordt besteld;
- Draagt zorg voor de presentatie van de onthaalruimte, van de toestellen en het meubilair in de onthaalruimte en signaleert zo nodig problemen aan de leidinggevende;
- Ziet toe op de goede werking van de IT (back- en frontoffice) en de multimediatoepassingen in de onthaalruimte, staat in voor eerstelijnsinterventies en doet beroep op collega's of externe dienstverlener in geval van defecten;
- Zorgt dat de visuele info voor klanten actueel is (je verwijdt oude affiches en/of flyers en vervangt ze door nieuwe);
- Ziet in functie van publiek én personeel toe op de regeling van binnenklimaat, verlichting, verluchting en achtergrondmuziek in de onthaalruimte;
- Je eigen werking afstemmen op en rekening houdend met lopende of aankomende evenementen en activiteiten;
- Staat in voor het onderhoud van de tablets en laadbakken en verwisselt dagelijks de hoesjes van de koptelefoon;
- Maakt de vuilbakken leeg en ruimt de tafels op in de Oranjerie
- Regelmatig overleggen met collega's inzake concrete situaties en tijdig en correct doorgeven van nuttige informatie;
- Actief participeren aan intern en extern overleg of werkgroepen.

KERNCOMPETENTIES:

Competentie:	Klantgerichtheid	Niveau:	2
- Acties ondernemen om de geschikte oplossing te vinden voor specifieke vragen en problemen van de collega; - Anderen spontaan meedelen waaraan zij zich mogen verwachten (frequentie van opvolging, tijdspanne om een antwoord te formuleren op hun vraag...); - Binnen bestaande procedures, de planning, dienstverlening of het product aanpassen om de klant verder te helpen; - Gaat na of de collega of klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening; - Levert, rekening houdend met de bestaande procedures, sneller en meer dan afgesproken is met de klant;			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Benadert klanten als een volwaardige partner en staat open voor hun feedback; - Luistert naar en evalueert voorstellen van 'klanten' en/of medewerkers; - Luistert aandachtig en geeft de klant het gevoel dat deze gehoord wordt en belangrijk is;			

Competentie:	Samenwerken	Niveau:	2
- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen; - Staat open voor ideeën die de teamresultaten kunnen verbeteren; - Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de noden van de groep; - Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid aan mensen; - Biedt hulp aan bij problemen, zelfs indien dit niet onder de eigen opdracht valt; - Bevraagt spontaan de mening van anderen;			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Heeft goede contacten met eigen collega's en werkt constructief samen met medewerkers van andere diensten; - Maakt deel uit van het dienstoverleg, steeds met een actieve en positieve inbreng; - Netwerkt binnen en buiten de stad, werkt samen met externe instanties en benchmarkt bij andere gemeenten en steden;			

Competentie:	Vernieuwingsgericht werken	Niveau:	2
- Werkt pro actief - Wacht niet met reageren tot iemand de opdracht daartoe geeft; - Streeft naar een hoge kwaliteit en efficiëntie van het eigen werk; - Bekijkt bestaande regels kritisch;			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Volgt nieuwe tendensen op binnen het werkveld; - Staat open voor vernieuwing en past deze toe; - Informeert het diensthoofd en collega's omtrent activiteiten en ontwikkelingen die betrekking hebben op de dienst;			

SPECIFIEKE COMPETENTIES:

Competentie:	Initiatief nemen	Niveau:	1
- Doet voorstellen voor de verbetering van bestaande problemen; - Komt met nieuwe ideeën binnen de bestaande context; - Put ideeën uit eigen ervaring; - Signaleert kansen en problemen; - Pikt in op problemen of taken en opdrachten, laat ze niet liggen;			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen; - Gaat uit zichzelf achter informatie aan; - Ziet werk liggen en gaat over tot actie; - Kan problemen die zich voordoen zelf afwerken; - Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om een concreet project aan te pakken;			

Competentie:	Zelfstandigheid	Niveau:	2
- Voert dagelijkse en niet alledaagse taken uit zonder constante begeleiding van de leidinggevende - Lost dagelijkse problemen op zonder de leidinggevende ermee te betrekken - Bespreekt mogelijke alternatieven voor niet alledaagse problemen met de leidinggevende en geeft duidelijk weer welk alternatief de voorkeur draagt			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Doet zelfstandig de voorbereidingen die nodig zijn om de balie te bemannen; - Opent en sluit zelfstandig de balie; - Dagdagelijkse problemen los je zelfstandig op binnen het kader dat je gekregen hebt; - Je controleert je eigen werk zodat de afgeleverde informatie zorgvuldig, correct en volledig is; - Blijft aandachtig en nauwkeurig, ook bij repetitieve taken; - Controleert systematisch gegevens, reservaties op fouten, onnauwkeurigheden en corrigeert indien nodig;			

Competentie:	Flexibel gedrag	Niveau:	1
- Past de agenda en/of de planning aan in functie van de tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften; - Verhoogt het werktempo indien de omstandigheden dit vragen; - Zoekt tijdig een alternatieve oplossing indien de gekozen aanpak niet geschikt blijkt; - Is bereid taken te doen die niet binnen het pakket horen indien de omstandigheden dit vereisen.			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Vraagt tijdig verlof en overuren aan zodat de maandelijkse planning kan opgemaakt worden; - Werkt ook na zonsondergang in een fluctuerend rooster, zowel qua dagen als qua startuur; - Is flexibel wat werktijden betreft om de permanentie te garanderen en werkt in een beurtroelsysteem tijdens weekenden, feest- en bruggedagen; - Springt in bij onvoorziene omstandigheden, ook aan de andere toeristische balies; - Werkt zelfstandig en neemt autonoom beslissingen bij routine-opdrachten; - Vraagt tijdig advies bij complexe opdrachten of bij onvoorziene situaties; - Neemt zelf initiatief en/of onderneemt gericht actie om onverwachte problemen en/of vragen op te lossen of doet een voorstel naar oplossing; - Geeft naast de eigen werktaken ondersteuning aan de collega's, indien nodig; - Vraagt indien nodig bijstand om de bezoekers efficiënt van dienst te zijn;			

--

Competentie:	Resultaatgerichtheid	Niveau:	1
- Werkt gericht aan het vooropgestelde doel; - Stelt een deadline voorop voor de eigen doelstellingen; - Geeft via concrete acties aan hoe het doel bereikt zal worden; - Onderneemt actie om bij te sturen wanneer het voorgestelde doel in gedrang komt;			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Volgt de administratie van de attractie en kas nauwgezet op; - Evalueert uit zichzelf operationele verloop van taken en komt met voorstellen tot verbetering; - Behaalt of overtreft de gestelde resultaten.			