

Functietitel	Baliemedewerker Bilzen Mysteries
Afdeling	Vrije Tijd
Dienst	Toerisme & evenementen
Niveau	C1 – C3
Eerste evaluator	Coördinator Bilzen Mysteries
Tweede evaluator	Afdelingshoofd vrije tijd

HOOFDDOEL VAN DE FUNCTIE : De baliemedewerker is het eerste aanspreekpunt voor bezoekers van Bilzen Mysteries of voor wie Bilzen Mysteries contacteert via telefoon of mail.

FUNCTIE-INHOUD :

Dienstverlening

- Stelt zich aanspreekbaar en herkenbaar op in het onthaal
- Spreekt de bezoeker pro-actief 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
- Maakt op verzoek van collega's infopakketjes klaar voor journalisten en professionele bezoekers;
- Volgt het kassabeheer op en 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 multimediatoeepassingen 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, vrijwilliger, toerist of klant; - 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 klant, toerist, collega of vrijwilliger 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:			
- Zorgt ervoor dat de klant op een uniforme manier geholpen wordt en benadert de klant steeds op een professionele en klantgerichte manier, ook bij lange wachtrijen of lastige klanten; - Zoekt de nodige informatie op (bij collega's binnen je eigen dienst, bij de leidinggevende, in brochures, op internet of bij andere diensten en instanties) bij vragen waarop je niet direct een antwoord hebt; - Biedt alternatieven binnen of buiten de eigen bestemming aan als er geen pasklare oplossing voor de vragen of directe noden van de toerist voorhanden is; - Verwijst door naar andere organisaties of contactpersonen wanneer de klant naar inhoudelijke info vraagt die niet Bilzen Mysteries of toerisme gerelateerd is; - Vraagt feedback aan de klant of hij/zij tevreden is over de activiteit; - Garandeert een kwaliteitsvolle dienstverlening op maat van de klant; - Zoekt proactief info met betrekking tot het toeristisch aanbod; - Neemt deel aan de georganiseerde opleidingen voor baliepersoneel; - Implementeert de opgedane kennis/vaardigheden van opleidingen en workshops in je werk en je deelt ze met je collega's; - Werkt voortdurend aan zijn/haar praktische taalkennis en communicatievaardigheden; - Werkt aan zijn/haar interculturele vaardigheden om in de dienstverlening optimaal rekening te kunnen houden met cultuurverschillen;			

Competentie:	Samenwerken	Niveau:	2
- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voor 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:			
- Neemt actief deel aan het balieoverleg; - Behandelt anderen met respect, ongeacht hun positie, achtergrond of opvattingen; - Geeft informatie en kennis door die voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn; - Aanvaardt groepsbeslissingen; - Werkt nauw samen met de collega's zowel binnen de eigen dienst als met andere diensten, zowel intern als extern; - Werkt goed samen met onze toeristische partners: Alden Biesen, logies, attracties...			

Deze functiebeschrijving (profiel) is niet beperkend en kan steeds aangepast worden aan nieuwe of organisatorische accenten binnen Stad/OCMW Bilzen.

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 en werkwijze kritisch			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Je legt je oren te luisteren bij de bezoekers en rapporteert de 'trend' van dat moment; - Je bespreekt eventuele klachten en brengt voorstellen tot verbeteringen/andere aanpak; - Je denkt mee om de bezoekers efficiënt te ontvangen; - Denkt in oplossingen en niet in problemen;			

SPECIFIEKE COMPETENTIES:

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:			
- Je doet zelfstandig de voorbereidingen die nodig zijn om de balie te bemannen; - Je 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 voornamelijk na zonsondergang; - Werkt 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 brugdagen; - 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:	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 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 het concrete probleem op te lossen; - Houdt de ogen open en signaleert tijdig problemen, graag met een aantal oplossingen; - Werkt proactief naar aanleiding van bepaalde activiteiten / evenementen;			

Competentie:	Verbale communicatie	Niveau:	1
- Verwoordt de boodschap vlot en begrijpbaar - Beperkt het gebruik van jargon naar buitenstaanders toe - Antwoordt doelgericht en beknopt - Is goed verstaanbaar - Brengt structuur aan in de boodschap - Spreekt vlot - Houdt oogcontact met de gesprekspartner - Ondersteunt de boodschap met aangepast non-verbaal gedrag			
Functiespecifiek wordt er het volgende van je verwacht:			
- Houdt rekening met het type klant en past je communicatie aan aan de klant; - Werkt pro-actief door een aantal veel voorkomende vragen van de dag/periode reeds op voorhand door te nemen; - Kan ook anderstalige bezoekers te woord staan; - Heeft een perfecte kennis van het Nederlands; - Kan klanten te woord staan in het Engels (en mogelijk ook Frans, Duits) en kent het toeristisch jargon in deze talen;			