

# VACATURE

## Klantenadviseur toerisme en erfgoed

*Voltijds / Functie van onbepaalde duur*

- Niveau C1-C3
- 1 openstaande functie + werfreserve van 2 jaar
- Voorwaarde: diploma secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld
- Selectiedata:
  - Bij meer dan 50 kandidaten: preselectieproef op donderdag 25 april 's avonds in het stadskantoor
  - Thuisopdracht: vrijdag 26 april 2024
  - Selectiegesprek: donderdag 16 mei 2024



→ Info en solliciteren: [www.lier.be](http://www.lier.be)

**Solliciteer ten laatste op 21 april 2024**

# Wie zijn we?

Bij stad en OCMW Lier werken meer dan 600 medewerkers elke dag aan een bruisende, mooie en sociale stad. Samen zorgen we ervoor dat het in Lier goed leven, wonen en werken is. We hechten veel belang aan kwaliteitsvolle dienstverlening.

Een job bij #teamstadlier betekent een goede werk-privébalans, veel afwisseling en maatschappelijke impact. Maar met plezier op kop, want we genieten ook graag van ontspannende activiteiten met collega's. Dankzij de centrale ligging bereik je Lier vlot met fiets, bus, trein en zelfs kano.

Wil jij ook iets betekenen voor de Lierenaars? Wij zijn benieuwd naar jouw talenten en competenties. Bij stad en OCMW Lier maken we geen onderscheid op basis van leeftijd, geslacht, origine, seksuele geaardheid of geloof.

Kijk voor meer info op [www.lier.be](http://www.lier.be).

The infographic is set against a light gray background. On the left, the number '650' is written in large red font, with 'medewerkers' in smaller black text below it. Below this is a red icon of two hands shaking. To the right of the icon, the text 'Stad en OCMW Lier = 1 organisatie' is written, with '#teamstadlier' in red below it. A red line connects the '650' to a speech bubble on the right. Inside the speech bubble, the text 'Ons doel:' is followed by 'Samen klantvriendelijke dienstverlening verzorgen voor 37.000 inwoners, bezoekers, werknemers, ondernemers, ...'. Below the speech bubble is a red icon of two hands raised. At the bottom left, the text 'Wij werken aan een stad waar het goed is om te leven, wonen, werken en vertoeven' is written. Below this text are five red icons: a heart, a piggy bank, a person with a plus sign, a bicycle, and a building.

**650**  
medewerkers

Stad en OCMW Lier =  
**1** organisatie  
*#teamstadlier*

Wij werken aan een stad waar het goed is om te  
**leven, wonen, werken en vertoeven**

**Ons doel:**  
Samen klantvriendelijke  
dienstverlening verzorgen  
voor 37.000 inwoners,  
bezoekers, werknemers,  
ondernemers, ...

## Werkplek

Stadmuseum Lier  
F. Van Cauwenbergstraat 14  
2500 Lier

Stadhuis Lier  
Grote Markt  
2500 Lier

Het stadskantoor bevindt zich op 10 minuten wandelen van het station van Lier.

# Functie

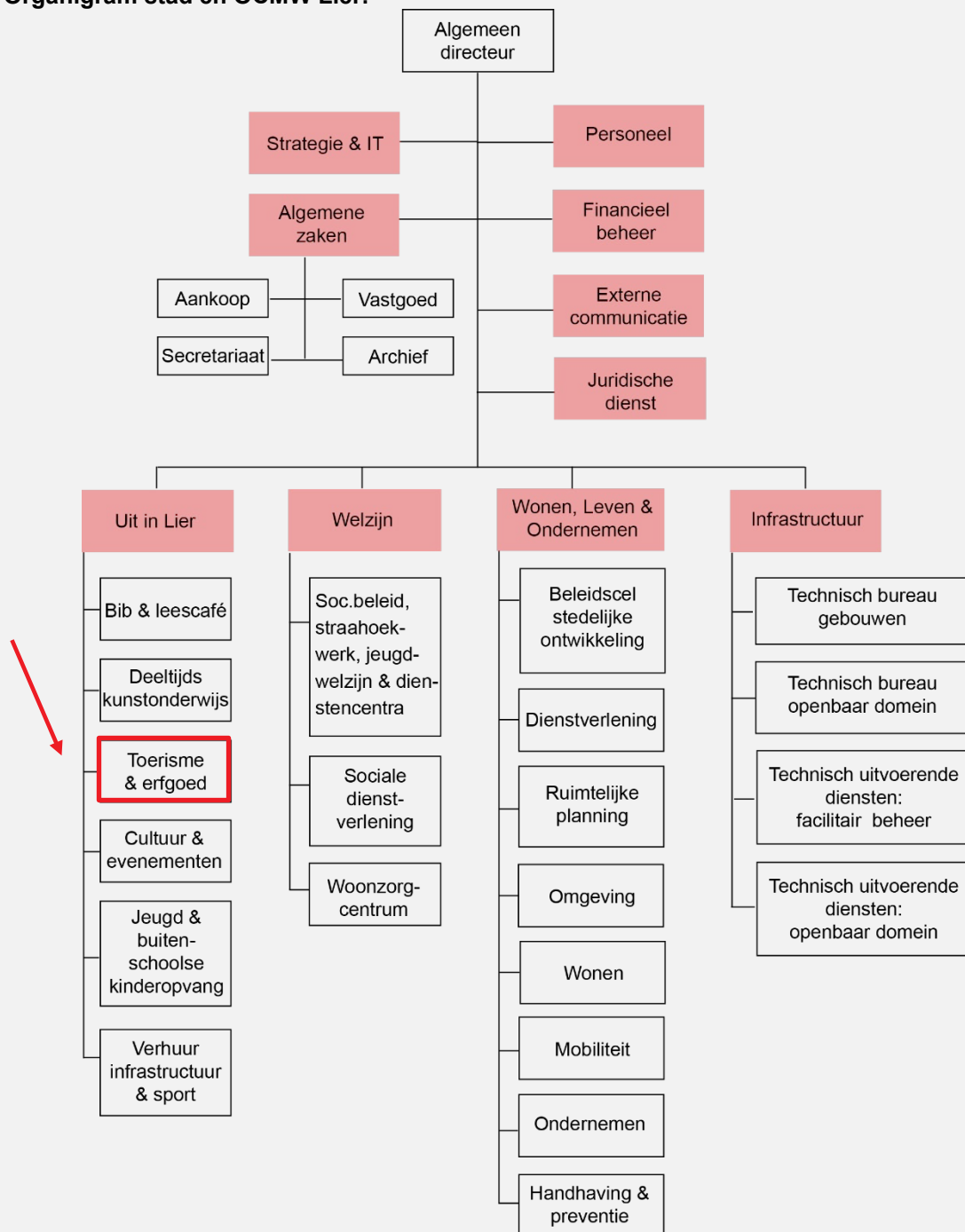
## Jouw plaats in de organisatie

Departement: Uit in Lier

Team: Toerisme en erfgoed

Je rapporteert aan: Teamcoördinator toerisme en erfgoed

### Organigram stad en OCMW Lier:



## De job in het kort

Zet mee ons 'schoon Lier' op de kaart! Als klantenadviseur toerisme en erfgoed zorg je voor een warm welkom voor binnen- en buitenlandse bezoekers aan de balie van het Stadsmuseum en Visit Lier. Je talenknobbel komt daarbij goed van pas. Je spreekt en schrijft, naast Nederlands, ook vlot Frans en Engels.

Je werkt nauwgezet, maar bulkt tegelijk van nieuwe en verrassende ideeën. Zet je graag je tanden in een project dat je zelfstandig kan uitwerken? Binnen het team Toerisme en Erfgoed kan je je creatieve ei zeker kwijt.

Daarnaast kan je vlot (digitaal) communiceren en voer je met plezier administratieve taken uit, zoals reserveringen en offerteaanvragen. Je gaat 100% voor een vlotte, klantvriendelijke dienstverlening voor elke bezoeker of partner.

Regelmatig weekendwerk schrikt je niet af. Weekendwerk compenseer je met een vaste vrije dag per week.

## Takenpakket

### Resultaatsgebied 1

Verzorgen van en bijdragen tot een efficiënte dienstverlening (meertalig):

- Een meertalig onthaal verzorgen voor bewoners, binnenlandse en buitenlandse bezoekers.
- Het dynamisch uitdragen van het publieksaanbod en speciale programmatie van de dag.
- Informatie bezorgen over het toeristisch- en museumaanbod; mondeling, telefonisch, via mail of social media. Het correct doorverwijzen op eigen initiatief en op vraag van potentiële bezoekers.
- Informatie bezorgen en correct doorverwijzen op eigen initiatief en op vraag van partners uit de sector (Faro, Kempens Landschap, Kempens Karakter, Toerisme Vlaanderen,...).
- Reservering en ticketing voor individuen, groepen, scholen en gegidste rondleidingen.
- Ontvangen van groepen en doorverwijzen naar de gids of begeleider.
- Verdelen van de mobiele multimedia en het uitleggen van de praktische gebruiksaanwijzingen.
- Shopverkoop.
- Eerste behandeling van klachten.
- Gericht onderzoeken van wensen en behoeften van de klant.
- In acht nemen van de procedures m.b.t. veiligheid van bezoekers, gebouw en collectie.
- Begeleiden van bezoekers bij het gebruik en de beleving van het toeristisch onthaal en het museum.

### Resultaatsgebied 2

Administratief ondersteunen van het team (planning, uurroosters, financiële handelingen):

- Planning van de operationele taken binnen de dienstverlening.
- Financiële handelingen (kassabeheer, facturaties opvolgen, bestellingen, offertevragen,...)
- Realiseren van shopproducten met het oog op verkoop (bv. producten ter ondersteuning van de merkidentiteit).
- Administratief publieksbeheer: verwerken van reservaties, boekingen, informatievragen en overeenkomsten.
- Logistieke ondersteuning: handhaven van orde in het toeristisch onthaal en het museum en zorgen voor een aantrekkelijke presentatie van het aanbod.

### **Resultaatsgebied 3**

Vorbereiden, uitvoeren, coördineren, samenstellen van projecten die hem/haar zijn toegewezen (beheer dossiers, verstrekken info):

- Realiseren van (meertalige) producten voor de ontsluiting van het erfgoed- en toeristisch aanbod (bijv. tentoonstellingen, natuurwandelingen, fietstochten, erfgoedrondeleidingen, culinaire arrangementen, producten ter versterking van de merkidentiteit, enz...).
- Meewerken aan de voorbereiding en realisatie van projecten met partners, werkgroepen en participanten.
- Meewerken aan de uitwerking en organisatie van projecten en activiteiten voor specifieke doelgroepen.
- Opdrachten uitwerken van interne klanten (M-team, departement Uit in Lier en andere). departementen).

**Resultaatsgebied 4:** Adviseren en ondersteunen van het stafteam Toerisme en Erfgoed om bij te dragen aan de teamdoelstellingen.

- Signaleren van trends aan de vraag- en aanbodzijde (omgevingsfactoren).
- Op efficiënte wijze deelnemen aan het teamoverleg en werkgroepen, gericht op een positieve en constructieve inbreng.
- Actief zoeken naar leerkansen en mogelijkheden om kennis en vaardigheden te verbeteren.
- Uitbouwen van deskundigheid door het bijwonen van opleidingen en studiedagen.
- Adviesverstrekking in functie van strategisch en operationeel plan en marketingbeleid.

## **Competenties**

Welke competenties verwachten we van jou?

### **Algemene eigenschappen:**

- Collegialiteit en samenwerking
- Flexibiliteit
- Kwaliteit en nauwgezetheid
- Klantgerichtheid
- Organisatiebetrokkenheid
- Integriteit

### **Specifieke competenties voor de job:**

- Analytisch denken
- Mondelinge en schriftelijke communicatie
- Veranderingsbereid
- Initiatief nemen
- Resultaatgericht
- Empathie

# Voorwaarden

- Je bezit een diploma hoger secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs
- Je begrijpt, spreekt en schrijft goed Nederlands, Frans, Engels en Duits. Een extra taal is een meerwaarde.
- Je hebt een blanco strafregister

## Wat mag je verwachten?

Voltijds contract van onbepaalde duur.

Weddeschaal C1-C3:

- Basiswedde in trap 0: 2.303,39 euro bruto/maand
- Basiswedde in de 10de weddetrap: 2.804,86 euro bruto/maand
- Beide bedragen te verhogen met haardgeld of standplaatstoelage naargelang de gezinstoestand.

*Werkervaring bij de overheid wordt integraal meegerekend voor de bepaling van de anciënniteit; beroepservaring in de privésector voor maximum 10 jaar.*

Extra voordelen:

- Maaltijdcheques van 8 euro
- Volledige terugbetaling openbaar vervoer
- Fietsvergoeding van 0,35 euro per km
- Fietsleasing
- 35 dagen vakantie (indien je voltijds werkt)
- 14 wettelijke feestdagen
- Gratis hospitalisatieverzekering
- Gratis tandzorgverzekering
- Interessant aanvullend pensioen
- Sociale premie voor geboorte, huwelijk, ...
- Glijdende werkuren
- Mogelijkheid tot thuiswerk na een inwerkperiode
- Smartphone en abonnement
- Professionele laptop
- Levenslang leren dankzij extra opleidingen
- Personeelskorting bij bepaalde diensten (o.a. kinderopvang Kadec, ...)
- Gratis sportfaciliteiten
- Personeelsactiviteiten (jaarlijks personeelsfeest, nieuwjaarsreceptie, teambuilding, afterwork, eetfestijnen, ...)

## Selectieprocedure

Je ontvangt op vrijdag 26 april via e-mail een **case of opdracht die je thuis voorbereidt** en digitaal bezorgt tegen maandag 29 april. Als er meer dan 50 kandidaten zijn, wordt er een preselectieproef georganiseerd op donderdag 25 april 's avonds in het stadskantoor.

Indien je slaagt voor de thuisopdracht nodigen we je uit voor een **gesprek met de jury op donderdag 16 mei 2024**. We bespreken je motivatie, kennis, competenties en interesse voor de job. Ter voorbereiding van het gesprek, vul je thuis een online persoonlijkheidsvragenlijst in. Die vragenlijst is adviserend voor de jury.

Wanneer slaag je?

- Om geslaagd te zijn moet je 50% van de punten behalen op de thuisopdracht, 50% op het selectiegesprek en 60% op het geheel van deze twee delen.
- De geslaagde kandidaten worden gerangschikt naar resultaat. Wie eerst gerangschikt is en slaagde voor de thuisopdracht en het selectiegesprek, wordt aangesteld. De overige kandidaten komen voor twee jaar terecht in een werfreserve en kunnen later eventueel nog gecontacteerd worden.

## Hoe solliciteren?

Sta je te popelen om dit team te versterken? Solliciteer **uiterlijk op 21 april 2024** via het online formulier op [www.lier.be](http://www.lier.be). Vergeet niet je CV, sollicitatiebrief en een kopie van je diploma op te laden.

[Ga naar het sollicitatieformulier](#)

Voor meer informatie kan je terecht bij Katleen Machiels, departement personeel, via tel. 03 491 61 24 of via [jobs@lier.be](mailto:jobs@lier.be).