

Functiebeschrijving Onthaalmedewerker – bepaalde duur Mens

I. FUNCTIEBESCHRIJVING

- Afdeling: Mens
- Dienst: Onthaal en Administratie Mens
- Graadnaam volgens formatie: Administratief medewerker

II. DOEL VAN DE FUNCTIE

Je maakt deel uit van het team Onthaal en Administratie dat het onthaal van de afdeling Mens verzorgt.

Als onthaalmedewerker ben je het eerste aanspreekpunt voor bezoekers van het Infopunt Vrije Tijd in cc Den Blank. Je zorgt voor een vriendelijke, professionele ontvangst en draagt bij aan een positieve eerste indruk van de organisatie. Je hebt een actieve rol in het informeren en ondersteunen van zowel inwoners als verenigingen over het rijke vrijetijdsaanbod in Overijse.

Daarnaast ben je verantwoordelijk voor het vakkundig afhandelen van telefonische oproepen en het beheren van de mailbox.

Je neemt ook administratieve taken op je, die bijdragen aan de ondersteuning van de diensten binnen de afdeling. Al deze verantwoordelijkheden voer je uit op een efficiënte, kwalitatieve en klantgerichte manier, wat jou en je teamleden tot de ruggengraat van de afdeling maakt.

III. KERNTAKEN

Klantenonthaal

Je voornaamste taak is om mee te werken aan een klantvriendelijk onthaal door zowel aan de balie, per telefoon als per e-mail professionele en vriendelijke antwoorden te bieden. Je informeert, helpt en begeleidt de klant met het oog op een correcte dienstverlening en een klantgerichte oplossing binnen de geldende regels en procedures.

Daarnaast ben je het aanspreekpunt op locatie waar je burgers wegwijs maakt in de werking van de vrijetijdsdiensten en hen op een vriendelijke en professionele manier begeleidt.

Administratie

Je werkt nauw samen met je collega's en ondersteunt de afdeling Mens op administratief vlak. Dit kan onder andere betrekking hebben op sport, zaalverhuur en

-reservaties, ondersteuning van verenigingen, ticketverkoop, evenementenaanvragen, subsidies en toelages, beheer van inkomsten en uitgaven eigen aan de afdeling, toeristische uitstappen, de organisatie van Drulf, filmvertoningen,...

Organisatie en interne werking

Samen met je collega's zorg je voor transparante en efficiënte processen en doe je proactief suggesties voor verbetering waar nodig. Je draagt bij aan de opbouw en het onderhoud van een kennisdatabank, en streeft ernaar deze optimaal up-to-date te houden. Je denkt positief-kritisch mee en werkt constructief samen met je leidinggevende aan de voortdurende verbetering van de organisatie.

Daarnaast draai je mee binnen de afdeling Mens en voer je, op verzoek van je directe leidinggevende, organisatiebrede taken uit die bijdragen aan het succes van de afdeling en de organisatie als geheel.

IV. COMPETENTIES

Kennis

- Je draagt actief en gezond-kritisch bij tot de werkprocessen van de afdeling
- Je hebt kennis van PC-toepassingen en vindt de weg in software eigen aan de dienst
- Je verzorgt de Nederlandse taal zowel schriftelijk als mondeling naar onze inwoners en verenigingen toe

Vaardigheden

- Je bent proactief, vriendelijk, oplossingsgericht en klantgericht
- Je bent een communicatieve duizendpoot
- Je kan zelfstandig en in teamverband werken
- Je werkt heel nauwkeurig en efficiënt
- Je kan wetten, reglementen en voorschriften interpreteren en jezelf eigen maken
- Je ziet toe op orde en netheid van de balie en de ontvangstruimte
- Je neemt verantwoordelijkheid op voor eigen taken, opdrachten en balieshiften

Gedrag

- Je legt de nodige portie tact en discretie aan de dag
- Je bent flexibel, dynamisch en staat open voor verandering
- Je past je communicatie aan aan de doelgroep en de situatie
- Je blijft steeds vriendelijk en weet altijd de juiste toon aan te slaan
- Je hebt een klantgerichte houding, zowel ten opzichte van inwoners als van collega's
- Je bent altijd bereid mensen te helpen en bij te staan
- Je staat open om te werken in een wisselend uurrooster en af en toe tijdens het weekend

V. FUNCTIE-EISEN

Zie rechtspositieregeling voor de toelatingsvoorwaarden, aanwervingsvoorwaarden en bevorderingsvoorwaarden.

VI. WEDDESCHAAL

C1-C2-C3

Voor kennisname

	Personeelslid	Direct Leidinggevende
<i>“Voor kennisname”</i>		
Datum		
Handtekening		
Naam		

Schrijf “voor kennisname”, vul datum en naam in en plaats uw handtekening