

Onthaalmedewerker Bezoekerscentrum Duinpanne Dienst MiNaWa

Standplaats	Bezoekerscentrum Duinpanne - Olmendreef 2 - 8660 De Panne
Niveau	C1-3
Sectie	Duinpanne
Dienst	MiNaWa
Functiefamilie	Administratie en onthaal
Functietitel	Onthaalmedewerker - stoelnummer 585
Statuut	Vervangingsovereenkomst
Tewerkstellingsbreuk	Voltijds (38u per week)

PLAATS IN DE ORGANISATIE

Het bezoekerscentrum Duinpanne is een toeristisch instappunt voor de verkenning van de mooie natuur in De Panne. Met zijn prachtige bar en terras is het een start- en eindpunt van vele wandelingen. De ligging in het middelpunt van de Oosthoekduinen en het Calmeynbos maakt het de perfecte plaats voor educatieve activiteiten voor vele zeeklassen uit het binnenland. In vakantieperiodes zakken veel toeristen af naar Duinpanne. Sinds 2019 werd de huidige tentoonstelling 'Sea Change' geopend, die de biotoop van de zee in al zijn facetten toelicht. In het bezoekerscentrum zijn zowel educatoren, administratieve krachten, technisch personeel als onthaalmedewerkers actief.

Het bezoekerscentrum Duinpanne valt binnen het organigram van het Provinciebestuur onder de dienst Milieu, Natuur en Waterbeleid (MiNaWa). Je rapporteert aan de centrumleider van Duinpanne.



DOEL VAN DE FUNCTIE

Verantwoordelijkheid voor de klant

- Ik sta, samen met de andere onthaalmedewerkers, in voor een warm en publieksvriendelijk onthaal en zorg voor een aangenaam bezoek aan Duinpanne voor zowel losse bezoekers als scholen.
- Ik ben verantwoordelijk voor het verwerken van boekingen die gelinkt zijn aan onthaalfuncties, zoals ticketverkoop en groepsreservaties.
- Ik lever een bijdrage aan volgende services van de dienst MiNaWa:
 - C-0287 - PUBLIEKSWERKING & BELEVING DUINPANNE: We ontwikkelen en organiseren workshops, lezingen, tentoonstellingen, recreatieve activiteiten en evenementen voor een breed publiek, steeds met oog voor beleving, ontspanning én inhoud. Onze initiatieven zijn toegankelijk en uitnodigend, en worden vaak verrijkt met een natuureducatieve insteek die bezoekers spelenderwijs laat kennismaken met de waarde van natuur en landschap. Door een gevarieerd aanbod – van kleinschalige activiteiten tot grotere publieksevents – maken we onze provinciale locaties levendig en aantrekkelijk voor jong en oud. Zo versterken we de band tussen mens en omgeving op een inspirerende manier. In de zomer wordt er nog extra programmatie toegevoegd met een nog ruimere scope (animatie, avontuur, ...) in nauwe samenwerking met de gemeente De Panne. De expo Sea Change maakt permanent deel uit van het publieksaanbod.
 - SC-0379 - UITBATING SHOP DUINPANNE: We staan in voor de volledige organisatie en dagelijkse werking van de shop, met aandacht voor zowel inhoudelijke kwaliteit als klantbeleving. Dat begint bij een doordachte marktverkenning en het zorgvuldig samenstellen van een relevant en aantrekkelijk aanbod waaronder ook specifieke merchandising. We zorgen voor de inrichting van de winkel en het beheer van de voorraad. Het assortiment is afgestemd op onze missie en visie, en draagt bij aan een inspirerende bezoekerservaring. Zo wordt de shop een verlengstuk van onze publiekswerking én een meerwaarde voor onze bezoekers

Verantwoordelijkheid voor innovatie

- Ik denk actief mee na over mogelijkheden om de klantgerichtheid te verbeteren en nieuwe insteken voor de educatieve programma's. Deze ideeën bespreek ik met mijn collega-educatoren of de coördinator.
- Ik ga op zoek naar nieuwe producten voor de shop die de belevingswaarde van de bezoekers versterken.

Verantwoordelijkheid voor middelen

- Ik zorg voor een correcte en tijdige registratie van de dagelijkse kasinkomsten in het kassasysteem.

Verantwoordelijkheid voor planning en coördinatie

- Ik draag bij aan een goede samenwerking tussen collega's en zorg dat zij over de juiste informatie beschikken om hun taken correct en vlot uit te voeren.
- Ik ben medeverantwoordelijk voor de organisatie van de groene shop en de bar, en sta in voor een vlotte en efficiënte werking ervan.

OPDRACHTEN

- 1) Verzamelen, ordenen, invoeren, verwerken en actueel houden van gegevens met als doel op elk ogenblik correcte en recente informatie ter beschikking te hebben.
- 2) Voorbereiden en opstellen van documenten met als doel de informatie vast te leggen voor verder gebruik door anderen.
- 3) Nakijken, bijwerken en vervolledigen van documenten met als doel bij te dragen tot een correcte, kwaliteitsvolle afhandeling, conform de procedures, wet- en regelgeving.
- 4) Communiceren met diverse interne en/of externe contactpersonen met als doel informatie uit te wisselen en de taken correct af te handelen.
- 5) Verzorgen van een vriendelijk en correct onthaal met als doel een klantgerichte dienstverlening te verzekeren en bij te dragen aan de reputatie van de organisatie.
- 6) Meewerken aan de verkoop van een assortiment producten, in de regel in kleine aantallen of hoeveelheden aan particuliere verbruikers en de daarmee gepaard gaande organisatie.
- 7) Deelnemen aan en ondersteunen van specifieke activiteiten of projecten van de dienst/het team met als doel bij te dragen aan het vlot verloop en de realisatie van de doelstellingen.
- 8) Beheren van de agenda van de leidinggevende of groep van medewerkers met als doel bij te dragen tot een goed beheer van hun tijd en efficiënt organisatie van hun werk.
- 9) Bijdragen tot een veilige en gezonde werkomgeving en naar beste vermogen zorg dragen voor de eigen veiligheid en gezondheid en deze van de andere betrokken personen

GEDRAGSCOMPETENTIES



Informatie verwerken

Verzamelen, structureren en verwerken van informatie binnen een vooropgestelde termijn.

- *Informatie verzamelen*
- *Informatie behandelen*
- *Informatie origineel verwerken*



Werk structureren

Aanbrengen van structuur in een veelheid aan taken door het stellen van prioriteiten afhankelijk van vooropgestelde termijn.

- *Taakprioriteiten stellen*
- *Systematisch werken*
- *Veelheid aan taken uitvoeren*



Ondersteunen

Begeleiden van collega's op basis van ervaring en expertise en opvolgen van nieuwe of minder ervaren collega's.

- *Peter-/meterschap opnemen*
- *Voorbeeldfunctie uitoefenen*
- *Anderen ondersteunen*



Klantgericht optreden

In kaart brengen van de noden van interne/ externe klanten en leveren van een optimale dienstverlening.

- *Klanten begeleiden*
- *Klantencontacten onderhouden*
- *Servicegericht handelen*



Inzet tonen

Blijven doorzetten en leveren van kwaliteitsvol werk, ondanks tegenwerking, druk of andere moeilijkheden.

- Betrokkenheid en motivatie tonen
- Kwaliteitsbewust handelen
- Doorzetten



Zich flexibel opstellen

Openstaan voor veranderingen en de bereidheid tonen nieuwe werkmethoden, technieken, inzichten en situaties te leren kennen.

- Omgaan met verandering
- Omgaan met diversiteit
- Leerbereidheid tonen



VAKTECHNISCHE COMPETENTIES



- Kennis van onthaal en PR-technieken
- Kennis van het Nederlands
- Kennis van Frans en Engels strekt tot aanbeveling
- Vlot kunnen werken met de software van de dienst
- Vlot kunnen werken met MS-office, internet en outlook



BIJKOMENDE INFORMATIE

- Beschikbaar zijn na diensturen (sporadisch) en tijdens de weekends (2 x per maand)
- Bereid zijn om binnen redelijke termijn de toeristische kennis van de regio te verwerven
- Loyauteit ten opzichte van het centrum en de organisatie wordt verwacht
- Dragen van dienstkledij (indien van toepassing)
- Verzorgd voorkomen