

## FUNCTIEBESCHRIJVING

### Functie: medewerker onthaal (kassa/infocenter)

#### TAKEN EN RESULTATEN

##### Dagelijkse werking

- Als medewerker onthaal ben jij het eerste aanspreekpunt voor onze bezoekers.
- Je ontvangt hen aan het infocenter of aan inkom Heers, helpt bij ticketverkoop en abonnementen, en geeft hen een warm welkom.
- Je zorgt ervoor dat bezoekers met een glimlach vertrekken, met de juiste info én zin om terug te komen.
- informeert op een juiste manier de bezoekers over de algemene programmatie/werking en nieuwigheden van het museum;
- volgt boekingen op (financiële afhandeling en onthaal);
- behandelt info-aanvragen (updaten gegevens in adressenbestanden, beheer mailbox domein, schriftelijk/e-mail/telefonisch);
- staat mee in voor stockbeheer en verkoop producten;
- verwerkt de abonnementsaanvragen;
- staat in voor de orde en netheid van de eigen werkplek;
- staat in voor het uitvoeren van een flexibel takenpakket zoals o.a.:
  - het oprapen van zwerfvuil rond de kassagebouwen;
  - het poetsen, bijvullen en op ieder moment het ordelijk houden van de folderbakken;
  - het maken van BKRK pakketten, het assembleren van BKRK producten,...
  - ...
- is back-up van afwezige collega's, vb verkoop museumshop;
- is aanwezig op de overlegmomenten die ingepland staan;
- voert de kassaverrichtingen correct uit;
- koppelt terug naar de (dag)verantwoordelijke infocenter en shop i.v.m.:
  - opmerkingen/suggesties/vragen van bezoekers;
  - onregelmatigheden wat de kassaverrichtingen betreft;
  - problemen met het kassasysteem;
  - ...

#### COMPETENTIES

##### Belangrijke waarden binnen Bokrijk

- komt afspraken na, neemt verantwoordelijkheid op en handelt vanuit integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie;
- levert een bijdrage aan een gezamenlijk resultaat door informatie te delen, te overleggen, anderen te helpen en samen te werken en houdt daarbij steeds het gezamenlijk belang voor ogen;
- verbetert steeds het functioneren en de werking van het team door bereidheid te tonen om te leren en om mee te groeien met veranderingen;
- herkent en begrijpt de behoeften van diverse bezoekers en kan er fijn en gepast op reageren.

##### Gedragcompetenties

- jouw communicatie is helder en vlot – of dat nu face-to-face is, via e-mail of social media;
- is positief en enthousiast;
- is een teamplayer;
- Je hebt geen angst om initiatief te nemen en verantwoordelijkheid te dragen.
- heeft commerciële feeling;

- is nauwkeurig en stipt;
- kan zelfstandig werken.
- Je bent klantvriendelijk, werkt gestructureerd en houdt van een dynamische omgeving.
- is stressbestendig op piekmomenten;
- is ordelijk;
- communiceert vlot en spontaan;
- Je bent flexibel om je aan te passen aan de vele verschillende situaties aan het onthaal: onthaal van scholen, drukke evenementen met duizenden bezoekers, onthaal van bezoekers in groeps- of verblijfsverband, luwere momenten op weekdays tijdens de vakanties met aangepaste taken, etc.
- Werken in het weekend, op feestdagen en tijdens schoolvakanties is voor jou geen probleem.
- respecteert de waarden en de doelstellingen van Bokrijk;

#### Kennisgebonden competenties

- Je hebt minstens een hoger middelbaar diploma en/of aantoonbare relevante werkervaring in de culturele sector of een gelijkaardige functie.
- Je hebt een passie voor cultuur en toerisme, en je weet wat er speelt in Bokrijk (of je wil het snel leren).
- Je bent handig met de computer, outlook en kunt je snel inwerken in de gebruikte software.
- Je hebt ervaring met sociale media en hebt geen moeite met correct en snel reageren op berichten en vragen via Facebook, Instagram of e-mail.
- Je kan vlot overweg met een elektronische kassa - touchscreen;
- Je hebt een zeer goede kennis van Nederlands en basiskennis van Engels en Frans (extra talen zijn een plus).