

BEROEPSKWALIFICATIE

Receptionist

////////////////////////////////////
BK-0235-3

1. Globaal

1.1 TITEL

Receptionist

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "G170301 Hotelreceptie"

1.2 DEFINITIE

'Onthaalt en informeert de gasten over de verblijfsvoorwaarden, de formaliteiten, de prijzen en de diensten in een hotel of toeristische verblijfplaats, registreert reservaties, staat in voor de administratieve en de financiële verwerking van gastendossiers en garandeert de veiligheid in het hotel, teneinde het verblijf van de gast zo aangenaam mogelijk te laten verlopen.'

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

4

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 3, 2019

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:
Werkt in teamverband

- Wisselt informatie uit met collega's, gasten en leidinggevende
- Rapporteert aan de leidinggevende
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Deelt vakkennis
- Vraagt zelf hulp of advies indien nodig
- Toont respect voor elke collega, functie of taak
- Draagt bij tot een aangename sfeer in het team
- Verplaatst zich in de positie van een collega
- Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van correcte omgangsvormen
- Kennis van efficiënte (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Kennis van minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits...). De receptionist kan zich vloeiend en spontaan uitdrukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. De receptionist kan de taal flexibel en effectief gebruiken voor sociale en professionele doeleinden

Competentie 2:

Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn

- Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
- Werkt economisch
- Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
- Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
- Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken
- Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning
- Werkt zorgvuldig en met oog voor detail
- Organiseert zelfstandig de opgelegde werkvolgorde
- Controleert het eigen werk
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering
- Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
- Sorteert afval volgens de richtlijnen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van voedselveiligheid
- Kennis van het grondplan van het bedrijf
- Kennis van de infrastructuur van het bedrijf
- Kennis van de verschillende formulieren en documenten
- Kennis van de voorgeschreven bedrijfskledij
- Kennis van een verzorgd voorkomen
- Kennis van veiligheidsregels en -procedures
- Kennis van regels voor orde, netheid en hygiëne

Competentie 3:

Handelt integer

- Respecteert de privacy van de gast
- Voert de werkzaamheden uit zonder te storen
- Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast
- Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast
- Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van correcte omgangsvormen
- Kennis van interculturele gebruiken
- Grondige kennis van de principes van gastvriendelijkheid

Competentie 4:

Informeert de gast over de diensten van de organisatie en de reservatieprocedure

- Stelt het algemene dienstenaanbod van het hotel voor aan de gast
- Licht de reservatieprocedure toe
- Gebruikt diverse communicatiekanalen (vb. mail, telefoon, sociale media...)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de reservatieprocedure
- Kennis van de infrastructuur van het bedrijf
- Kennis van minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits...). De receptionist kan zich vloeiend en spontaan uitdrukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. De receptionist kan de taal flexibel en effectief gebruiken voor sociale en professionele doeleinden

Competentie 5:

Registreert de reservaties en volgt de bezetting van kamers, appartementen, bungalows, seminarieruimtes en andere verblijfsaccommodatie op

- Gebruikt reservatiesoftware
- Controleert de beschikbaarheid in het reservatiesysteem
- Zoekt alternatieven voor overboekingen
- Maakt een offerte voor een verblijf of een arrangement
- Neemt reservatiegegevens op in het systeem
- Bevestigt de reservatie
- Voert wijzigingen en annuleringen door in een reservatie
- Berekent annuleringskosten
- Geeft informatie over kamerbezetting en wensen van gasten door aan andere afdelingen (restaurant, housekeeping, roomservice...)
- Bereidt de aankomst van gasten voor (infopakketten samenstellen, extra bedden bestellen...)
- Voert de rooming lists in voor groepsreserveringen
- Bereidt een groepscheck-in voor

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de reservatieprocedure

- Kennis van het gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware....)
- Kennis van de verschillende formulieren en documenten
- Kennis van de inhoud van infopakketten
- Kennis van het maken van een offerte

Competentie 6:

Verwelkomt de gast bij aankomst en vervult de nodige administratieve formaliteiten bij check-in

- Gebruikt bedrijfseigen software voor front office
- Neemt met de verantwoordelijke de lijst met namen van gasten en kamers door
- Begroet gasten in een taal die ze begrijpen
- Controleert de reservatie in het systeem
- Identificeert de gasten aan de hand van hun identiteitsbewijs
- Vult het registratieformulier in en laat het ondertekenen door de gast
- Controleert de voorschotten en de uitgestelde betalingen
- Wijst de gast een kamer toe
- Maakt een sleutelkaart aan
- Noteert bijzondere wensen van de gast
- Geeft de bijzondere wensen van de gasten door aan de betrokken afdeling(en)
- Overhandigt infopakketten (tickets, vouchers, gadgets...)
- Maakt de gast wegwijs in de infrastructuur
- Stelt het actuele dienstenaanbod voor aan de gast
- Schakelt indien nodig ander onthaalpersoneel in om de gasten met hun koffers naar hun kamer te begeleiden of de wagen van de gast te verplaatsen
- Ontvangt bezoekers en brengt hen in contact met gasten of collega's van andere afdelingen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de reservatieprocedure
- Kennis van verschillende gastentypes
- Kennis van het grondplan van het bedrijf
- Kennis van de infrastructuur van het bedrijf
- Kennis van het gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware....)
- Kennis van de verschillende formulieren en documenten
- Kennis van de onthaalprocedure
- Kennis van de mogelijke identiteitsbewijzen
- Kennis van de registratieprocedure
- Kennis van de check-in procedures
- Kennis van minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits...). De receptionist kan zich vloeiend en spontaan uitdrukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. De receptionist kan de taal flexibel en effectief gebruiken voor sociale en professionele doeleinden

Competentie 7:

Beantwoordt vragen van gasten tijdens hun verblijf

- Geeft informatie over mogelijke wijzigingen in het verblijf (verlenging of verkorting, verandering van kamer...)

- Stelt alternatieven voor indien niet kan voldaan worden aan de initiële vraag van de gast
- Stelt bijkomende diensten voor aan de gast en promoot speciale aanbiedingen
- Registreert technische problemen en deelt mee hoe en wanneer ze zullen opgelost worden
- Raadpleegt gericht verschillende informatiebronnen (handleidingen, literatuur, databanken, internetsites, brochures, affiches, gidsen...)
- Geeft de gasten inlichtingen over de culturele, sportieve en toeristische activiteiten en transportmogelijkheden (restaurants, bars, winkels, bezienswaardigheden, openbaar vervoer, taxidiensten...)
- Regelt reservaties met betrekking tot interne (vb. sauna en massage, restaurant...) en externe diensten (vb. taxi)
- Zorgt ervoor dat de wekdienst wordt geactiveerd
- Wisselt vreemde valuta om of verwijst de gast door naar een financiële instelling
- Heeft een goed zicht op de werking van alle afdelingen van het bedrijf en weet wie waarvoor moet ingeschakeld of op de hoogte gebracht moet worden
- Verstrekt, verkoopt, verhuurt kleine (verbruiks)artikelen
- Handelt commercieel bewust, binnen de bedrijfsformule en -voorschriften

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van culturele, sportieve en toeristische informatie
- Basiskennis van verkooptechnieken
- Kennis van de reservatieprocedure
- Kennis van verschillende gastentypes
- Kennis van de inhoud van infopakketten
- Kennis van relevante informatiebronnen
- Kennis van de werking van de wekdienst
- Kennis van (de waarde van) vreemde valuta

Competentie 8:

Neemt gepaste acties bij problemen of klachten van de gast

- Stelt vragen ter verduidelijking van problemen of klachten
- Onderzoekt de oorzaak van een klacht
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle
- Hanteert klachtenprocedures
- Wisselt informatie uit met interne en externe diensten
- Doet de gast een voorstel voor oplossing volgens de gangbare procedures
- Registreert klachten
- Verwittigt de juiste dienst voor het verhelpen van storingen en ongemakken in de hotelkamer
- Registreert verloren voorwerpen
- Ontvangt gevonden voorwerpen en contacteert de eigenaar

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van conflicthanteringsstijlen
- Kennis van de registratieprocedure
- Kennis van klachtenbehandeling

Competentie 9:

Vervult de nodige administratieve formaliteiten (facturatie en betaling) bij check-out en neemt gepast afscheid van de gast

- Gebruikt bedrijfseigen betalingssoftware
- Brengt alle onkosten van de gast in rekening bij het opmaken van de factuur
- Past eventuele promoties of prijsafspraken toe
- Controleert de betalingsmiddelen
- Verwerkt de betalingen (cash, bankkaart, kredietkaart) en levert een betalingsbewijs af
- Peilt naar de tevredenheid van de gast
- Registreert en archiveert (elektronisch) de gegevens van de vertrokken gast

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van het gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware....)
- Kennis van het factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures
- Kennis van controle op betalingen
- Kennis van (de waarde van) vreemde valuta
- Kennis van de administratieve verwerking en archivering van documenten en data
- Kennis van kassaverrichtingen
- Kennis van relevante rekenvaardigheid
- Kennis van de verschillende betalingsmiddelen
- Kennis van de check-out procedures

Competentie 10:

Draagt zorg voor de kassa, sluit de kassa af en controleert openstaande rekeningen

- Telt het geld in de kassa bij het begin van de dienst
- Houdt de kassaverrichtingen nauwgezet bij tijdens de dienst
- Registreert de omzet aan het eind van de dag en stelt kassarapporten op
- Verantwoordt ontvangen gelden, creditcardbetalingen en openstaande rekeningen
- Draagt de kassa bij het einde van de dienst over aan een collega of aan de verantwoordelijke

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van kassaverrichtingen
- Kennis van relevante rekenvaardigheid

Competentie 11:

Voert algemene administratieve taken uit

- Deelt de eigen werkzaamheden efficiënt en effectief in rekening houdend met de drukte aan de receptie
- Maakt de receptie bedrijfsklaar bij aanvang van de dienst (vb. ervoor zorgen dat er voldoende papier in het kopiemachine zit, het folderrek aanvullen...)
- Staat in voor de telefoondienst (noteert boodschappen, verschaft inlichtingen, verbindt gesprekken door, bedient het faxapparaat...)
- Telefooneert vlot
- Behandelt vlot het mailverkeer en volgt het op
- Bewaart en verzamelt gegevens voor het aanmaken van statistieken
- Klasseert documenten

- Verzorgt briefwisseling, verdeelt de post, geeft berichten door en maakt kopies
- Verzendt documentatie en informeert over het bedrijf naar toeristische diensten, reisbureaus, touroperators, boekingsites...
- Behandelt de "diverse debiteuren" (controle en opmaak van facturen)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van het gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware....)
- Kennis van de verschillende formulieren en documenten
- Kennis van het factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures
- Kennis van controle op betalingen
- Kennis van de administratieve verwerking en archivering van documenten en data

Competentie 12:

Onthaalt en begeleidt gasten tijdens de nacht

- Laat gasten binnen na sluitingstijd
- Regelt de check-in van late gasten
- Zorgt voor de check-out van gasten die vroeg vertrekken
- Komt tegemoet aan vragen van gasten tijdens de nachtshift, binnen het kader en de mogelijkheden van de bedrijfsformule (bereidt snacks, warme en koude dranken, verkoopt lectuur, ...)
- Onthaalt en staat externen te woord (ook telefonisch) tijdens de nachtshift
- Bedient de telefooncentrale, zorgt voor de wekdienst en noteert berichten

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van voedselveiligheid
- Kennis van de onthaalprocedure
- Kennis van de check-in procedures
- Kennis van de check-out procedures

Competentie 13:

Waarborgt de veiligheid van gasten en gebouwen tijdens de nacht

- Past veiligheidsprocedures toe voor personen en goederen
- Bewaakt de ingangen (ramen en deuren), nooduitgangen en de algemene veiligheid van personen en goederen
- Reageert gepast op de aanwezigheid van ongewenste gasten
- Houdt toezicht op de orde en netheid in het hotel
- Gebruikt instrumenten voor radioverkeer
- Doet controlerondes (te voet, met vervoermiddel)
- Merkt afwijkingen op en onderneemt actie (intern of extern)
- Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijke
- Gebruikt installaties voor camerabewaking
- Past de veiligheidsprocedures toe
- Begeleidt gasten in nood
- Checkt en regelt verlichtings- en verwarmingsinstallaties
- Reageert alert en adequaat op onverwachte gebeurtenissen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de werking van de verlichtings- en verwarmingsinstallaties
- Basiskennis van de werking van installaties voor camerabewaking
- Kennis van correcte omgangsvormen
- Kennis van het grondplan van het bedrijf
- Kennis van de infrastructuur van het bedrijf
- Kennis van de mogelijke identiteitsbewijzen
- Kennis van veiligheidsregels en -procedures
- Kennis van EHBO
- Kennis van noodprocedures

Competentie 14:

Verzorgt de auditwerkzaamheden tijdens de nacht

- Controleert dagelijkse kassa-afrekeningen van de diverse afdelingen ten opzichte van het ontvangen geld, creditcardbetalingen en getekende fout-/correctiebonnen
- Zoek kassaverschillen uit en rapporteert de niet-opgeloste verschillen
- Boekt de dagontvangsten in het geautomatiseerde systeem
- Boekt de gastenrekeningen met op kamernummer geboekte consumpties
- Stelt diverse omzetoverzichten op
- Stelt facturen op en controleert deze
- Zorgt voor opslag van data door het maken van back-ups van bestanden
- Doet de voorbereiding of de opmaak van statistieken (intern gebruik en/of extern gebruik)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van het gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware....)
- Kennis van de verschillende formulieren en documenten
- Kennis van het factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures
- Kennis van controle op betalingen
- Kennis van de administratieve verwerking en archivering van documenten en data
- Kennis van kassaverrichtingen
- Kennis van relevante rekenvaardigheid
- Kennis van de verschillende betalingsmiddelen

Competentie 15:

Bereidt de ochtendactiviteiten voor

- Bereidt en zet het ontbijt klaar (vb. afbakken van broodjes)
- Vult frigo's (bar) aan
- Controleert en bereidt de arrivals voor van de volgende dag

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van voedselveiligheid

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van de werking van de verlichtings- en verwarmingsinstallaties
- Basiskennis van de werking van installaties voor camerabewaking
- Basiskennis van culturele, sportieve en toeristische informatie
- Basiskennis van verkooptechnieken
- Basiskennis van voedselveiligheid
- Basiskennis van conflicthanteringsstijlen

- Kennis van de reservatieprocedure
- Kennis van correcte omgangsvormen
- Kennis van verschillende gastentypes
- Kennis van interculturele gebruiken
- Kennis van het grondplan van het bedrijf
- Kennis van de infrastructuur van het bedrijf
- Kennis van het gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware...)
- Kennis van de verschillende formulieren en documenten
- Kennis van de onthaalprocedure
- Kennis van de inhoud van infopakketten
- Kennis van de mogelijke identiteitsbewijzen
- Kennis van de registratieprocedure
- Kennis van het maken van een offerte
- Kennis van het factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures
- Kennis van controle op betalingen
- Kennis van relevante informatiebronnen
- Kennis van de werking van de wekdienst
- Kennis van (de waarde van) vreemde valuta
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van efficiënte (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Kennis van de administratieve verwerking en archivering van documenten en data
- Kennis van kassaverrichtingen
- Kennis van relevante rekenvaardigheid
- Kennis van de verschillende betalingsmiddelen
- Kennis van de voorgeschreven bedrijfskledij
- Kennis van een verzorgd voorkomen
- Kennis van veiligheidsregels en -procedures
- Kennis van de check-in procedures
- Kennis van de check-out procedures
- Kennis van regels voor orde, netheid en hygiëne
- Kennis van EHBO
- Kennis van noodprocedures
- Kennis van minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits...). De receptionist kan zich vloeiend en spontaan uitdrukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. De receptionist kan de taal flexibel en effectief gebruiken voor sociale en professionele doeleinden

- Grondige kennis van de principes van gastvriendelijkheid

Cognitieve vaardigheden

- Wisselt informatie uit met collega's, gasten en leidinggevende
- Rapporteert aan de leidinggevende
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Deelt vakkennis
- Vraagt zelf hulp of advies indien nodig
- Toont respect voor elke collega, functie of taak
- Draagt bij tot een aangename sfeer in het team
- Verplaatst zich in de positie van een collega
- Werkt economisch
- Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
- Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvorschriften toe
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
- Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken
- Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning
- Werkt zorgvuldig en met oog voor detail
- Organiseert zelfstandig de opgelegde werkvolgorde
- Controleert het eigen werk
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering
- Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
- Respekteert de privacy van de gast
- Voert de werkzaamheden uit zonder te storen
- Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast
- Respekteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast
- Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen
- Stelt het algemene dienstenaanbod van het hotel voor aan de gast
- Licht de reservatieprocedure toe
- Gebruikt diverse communicatiekanalen (vb. mail, telefoon, sociale media...)
- Gebruikt reservatiesoftware
- Controleert de beschikbaarheid in het reservatiesysteem
- Maakt een offerte voor een verblijf of een arrangement
- Neemt reservatiegegevens op in het systeem
- Bevestigt de reservatie
- Voert wijzigingen en annuleringen door in een reservatie
- Berekent annuleringskosten
- Geeft informatie over kamerbezetting en wensen van gasten door aan andere afdelingen (restaurant, housekeeping, roomservice...)
- Bereidt de aankomst van gasten voor (infopakketten samenstellen, extra bedden bestellen...)
- Voert de rooming lists in voor groepsreserveringen
- Bereidt een groepscheck-in voor
- Gebruikt bedrijfseigen software voor front office
- Neemt met de verantwoordelijke de lijst met namen van gasten en kamers door
- Begroet gasten in een taal die ze begrijpen
- Controleert de reservatie in het systeem
- Identificeert de gasten aan de hand van hun identiteitsbewijs
- Controleert de voorschotten en de uitgestelde betalingen
- Wijst de gast een kamer toe
- Maakt een sleutelkaart aan
- Geeft de bijzondere wensen van de gasten door aan de betrokken afdeling(en)

- Maakt de gast wegwijs in de infrastructuur
- Stelt het actuele dienstenaanbod voor aan de gast
- Schakelt indien nodig ander onthaalpersoneel in om de gasten met hun koffers naar hun kamer te begeleiden of de wagen van de gast te verplaatsen
- Ontvangt bezoekers en brengt hen in contact met gasten of collega's van andere afdelingen
- Geeft informatie over mogelijke wijzigingen in het verblijf (verlenging of verkorting, verandering van kamer...)
- Stelt bijkomende diensten voor aan de gast en promoot speciale aanbiedingen
- Registreert technische problemen en deelt mee hoe en wanneer ze zullen opgelost worden
- Raadpleegt gericht verschillende informatiebronnen (handleidingen, literatuur, databanken, internetsites, brochures, affiches, gidsen...)
- Geeft de gasten inlichtingen over de culturele, sportieve en toeristische activiteiten en transportmogelijkheden (restaurants, bars, winkels, bezienswaardigheden, openbaar vervoer, taxidiensten...)
- Regelt reservaties met betrekking tot interne (vb. sauna en massage, restaurant...) en externe diensten (vb. taxi)
- Zorgt ervoor dat de wekdienst wordt geactiveerd
- Wisselt vreemde valuta om of verwijst de gast door naar een financiële instelling
- Heeft een goed zicht op de werking van alle afdelingen van het bedrijf en weet wie waarvoor moet ingeschakeld of op de hoogte gebracht moet worden
- Verstrekt, verkoopt, verhuurt kleine (verbruiks)artikelen
- Handelt commercieel bewust, binnen de bedrijfsformule en -voorschriften
- Hanteert klachtenprocedures
- Wisselt informatie uit met interne en externe diensten
- Doet de gast een voorstel voor oplossing volgens de gangbare procedures
- Registreert klachten
- Registreert verloren voorwerpen
- Ontvangt gevonden voorwerpen en contacteert de eigenaar
- Gebruikt bedrijfseigen betalingssoftware
- Brengt alle onkosten van de gast in rekening bij het opmaken van de factuur
- Past eventuele promoties of prijsafspraken toe
- Controleert de betalingsmiddelen
- Verwerkt de betalingen (cash, bankkaart, kredietkaart) en levert een betalingsbewijs af
- Peilt naar de tevredenheid van de gast
- Registreert en archiveert (elektronisch) de gegevens van de vertrokken gast
- Telt het geld in de kassa bij het begin van de dienst
- Houdt de kassaverrichtingen nauwgezet bij tijdens de dienst
- Registreert de omzet aan het eind van de dag en stelt kassarapporten op
- Verantwoordt ontvangen gelden, creditcardbetalingen en openstaande rekeningen
- Draagt de kassa bij het einde van de dienst over aan een collega of aan de verantwoordelijke
- Deelt de eigen werkzaamheden efficiënt en effectief in rekening houdend met de drukte aan de receptie
- Staat in voor de telefoondienst (noteert boodschappen, verschaft inlichtingen, verbindt gesprekken door, bedient het faxapparaat...)
- Telefooneert vlot
- Behandelt vlot het mailverkeer en volgt het op
- Bewaart en verzamelt gegevens voor het aanmaken van statistieken
- Behandelt de "diverse debiteuren" (controle en opmaak van facturen)
- Regelt de check-in van late gasten
- Zorgt voor de check-out van gasten die vroeg vertrekken

- Onthaalt en staat externen te woord (ook telefonisch) tijdens de nachtshift
- Past veiligheidsprocedures toe voor personen en goederen
- Houdt toezicht op de orde en netheid in het hotel
- Gebruikt instrumenten voor radioverkeer
- Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijke
- Gebruikt installaties voor camerabewaking
- Past de veiligheidsprocedures toe
- Checkt en regelt verlichtings- en verwarmingsinstallaties
- Controleert dagelijkse kassa-afrekeningen van de diverse afdelingen ten opzichte van het ontvangen geld, creditcardbetalingen en getekende fout-/correctiebonnen
- Zoek kassaverschillen uit en rapporteert de niet-opgeloste verschillen
- Boekt de dagontvangsten in het geautomatiseerde systeem
- Boekt de gastenrekeningen met op kamernummer geboekte consumpties
- Stelt diverse omzetoverzichten op
- Stelt facturen op en controleert deze
- Zorgt voor opslag van data door het maken van back-ups van bestanden
- Doet de voorbereiding of de opmaak van statistieken (intern gebruik en/of extern gebruik)
- Controleert en bereidt de arrivals voor van de volgende dag

Probleemoplossende vaardigheden

- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)
- Zoekt alternatieven voor overboekingen
- Stelt alternatieven voor indien niet kan voldaan worden aan de initiële vraag van de gast
- Stelt vragen ter verduidelijking van problemen of klachten
- Onderzoekt de oorzaak van een klacht
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle
- Verwittigt de juiste dienst voor het verhelpen van storingen en ongemakken in de hotelkamer
- Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Reageert gepast op de aanwezigheid van ongewenste gasten
- Merkt afwijkingen op en onderneemt actie (intern of extern)
- Begeleidt gasten in nood
- Reageert alert en adequaat op onverwachte gebeurtenissen

Motorische vaardigheden

- Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
- Sorteert afval volgens de richtlijnen
- Vult het registratieformulier in en laat het ondertekenen door de gast
- Noteert bijzondere wensen van de gast
- Overhandigt infopakketten (tickets, vouchers, gadgets...)
- Maakt de receptie bedrijfsklaar bij aanvang van de dienst (vb. ervoor zorgen dat er voldoende papier in het kopiemachine zit, het folderrek aanvullen...)
- Klasseert documenten
- Verzorgt briefwisseling, verdeelt de post, geeft berichten door en maakt kopies

- Verzendt documentatie en informeert over het bedrijf naar toeristische diensten, reisbureaus, touroperators, boekingsites...
- Laat gasten binnen na sluitingstijd
- Komt tegemoet aan vragen van gasten tijdens de nachtschift, binnen het kader en de mogelijkheden van de bedrijfsformule (bereidt snacks, warme en koude dranken, verkoopt lectuur, ...)
- Bedient de telefooncentrale, zorgt voor de wekdienst en noteert berichten
- Bewaakt de ingangen (ramen en deuren), nooduitgangen en de algemene veiligheid van personen en goederen
- Doet controlerondes (te voet, met vervoermiddel)
- Bereidt en zet het ontbijt klaar (vb. afbakken van broodjes)
- Vult frigo's (bar) aan

Omgevingscontext

- De receptionist verricht werkzaamheden op de receptie van diverse hotel- en overnachtingsbedrijven (toeristische residenties, mobiele logies, vakantie dorpen, camping, bungalowpark...)
- De invulling van het takenpakket wordt bepaald door het type van het logiesverstrekkend bedrijf, de bedrijfsformule en de grootte.
- De receptionist werkt in teamverband (hiërarchisch team) en in een stelsel van wisselende werkshiften. Het beroep wordt uitgeoefend overdag, 's nachts, tijdens de weekdays, in het weekend en/of tijdens feestdagen
- De werkzaamheden kennen piekmomenten, afhankelijk van de regio en het seizoen. De receptionist moet zich dan flexibel kunnen opstellen.
- De receptionist draagt bedrijfskledij.
- De receptionist is het uithangbord van het bedrijf en vertegenwoordigt de bedrijfsformule met waarden en normen. De receptionist vervult een sleutelrol, gezien het merendeel van de contacten tussen de gast en het hotel via de receptionist verlopen.
- De receptionist komt in contact met zeer veel nationaliteiten en culturele achtergronden en moet moderne vreemde talen vlot beheersen, op de hoogte zijn van sociale en culturele achtergronden en deze respecteren.
- De receptionist komt tevens in contact met verschillende types van gasten en een veelheid aan specifieke wensen en verwachtingen. De receptionist moet hiermee rekening houden, binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule.
- De receptionist gaat vertrouwelijk om met bedrijfs- en gastengegevens
- De situaties waarmee de receptionist geconfronteerd wordt zijn zeer divers
- De receptionist moet dienstroosters naleven

Handelingscontext

- De behoeften, wensen en verwachtingen van de gast vormen het uitgangspunt voor het handelen van de receptionist. De receptionist handelt empathisch en respectvol, ook naar collega's en externen
- De receptionist heeft bijzonder veel aandacht voor een hygiënisch voorkomen en een verzorgd taalgebruik
- De receptionist werkt nauwgezet en zorgvuldig. De receptionist neemt een flexibele werkhouding aan.

- De receptionist reageert alert en passend op signalen of antwoorden van gasten
- De receptionist is aandachtig voor veiligheid, hygiëne en kwaliteitszorg in het logiesverstrekkend bedrijf. De receptionist detecteert snel ongewenste bezoekers, is waakzaam voor ongepast gedrag van gasten en reageert alert en adequaat op onverwachte gebeurtenissen.
- De receptionist handelt integer en betrouwbaar bij betalingen. De receptionist moet vaak verschillende handelingen gelijktijdig uitvoeren.
- De receptionist moet doelgericht communiceren met gasten, ook in vreemde moderne talen
- De receptionist voert de handelingen zittend en staand uit en werkt veelvuldig met beeldschermen
- De receptionist heeft aandacht voor het stellen van proactieve handelingen (voorkomen van problemen, diefstallen...)
- De receptionist moet omgaan met moeilijke gasten, hun klachten en/of specifieke verwachtingen
- De receptionist moet vertrouwelijk omgaan met informatie en gegevens van gasten en het bedrijf
- De receptionist moet geconcentreerd en nauwkeurig handelen tijdens het uitvoeren van registratiewerkzaamheden (boekingen, facturatie, check-in, check-out, nachtaudit, kassaverrichtingen...)

Autonomie

Is zelfstandig in

- het plannen van de werkvolgorde van het eigen takenpakket
- het verstrekken van informatie aan potentiële gasten en gasten
- het verkopen van kamers en (interne)diensten
- het aanbieden van externe diensten
- het in- en out-checken van gasten
- het opvolgen van reservaties en kamerbezetting
- het toewijzen van kamers aan gasten
- het beantwoorden van vragen van gasten (tijdens hun verblijf)
- het oplossen van eenvoudige klachten of problemen van gasten
- het afrekenen met de vertrekkende gast
- het opvolgen van kassaverrichtingen
- het uitvoeren van de receptiewerkzaamheden (dag en nacht)
- het waken over de veiligheid van gasten en gebouwen

Is gebonden aan

- bedrijfsprocedures en –afspraken: de instructies van de leidinggevende, de reservatieprocedure
- de logistieke mogelijkheden van het bedrijf
- de bezettingsgraad
- de onthaalprocedure
- de principes van gastvriendelijkheid en omgangsvormen
- de klachtenprocedure
- de check-in en check-out procedure
- de regels van orde, netheid en hygiëne
- de regels van de administratieve en financiële verwerking van data

Doet beroep op

- de front office manager voor de werkinstructies en bij problemen
- op het hallpersoneel voor het helpen van de gast met de bagage en/of het verplaatsen van de wagen
- op de medewerkers van de andere afdelingen binnen het bedrijf voor het doorgeven van relevante informatie m.b.t. de gast en zijn specifieke verwachtingen of het verhelpen van technische storingen en defecten

Verantwoordelijkheid

- Het werken in teamverband
- Het werken met oog voor veiligheid milieu, kwaliteit en welzijn
- Het integer handelen
- Het informeren van de gast over de diensten van het hotel en de reservatieprocedure
- Het registreren van de reservaties en het opvolgen van de bezetting van kamers, appartementen, bungalows, seminarieruimtes en andere verblijfsaccommodatie
- Het verwelkomen van de gast bij aankomst en het vervullen van de nodige administratie
- Het beantwoorden van vragen van gasten tijdens hun verblijf
- Het nemen van gepaste acties bij problemen of klachten van de gast
- Het vervullen van de nodige administratieve formaliteiten (facturatie en betaling) bij check-out en het gepast afscheid nemen van de gast
- Het zorg dragen voor de kassa, het afsluiten van de kassa en het controleren van openstaande rekeningen
- Het uitvoeren van algemene administratieve taken
- Het onthalen en begeleiden van gasten tijdens de nacht
- Het waarborgen van de veiligheid van gasten en gebouwen tijdens de nacht
- Het verzorgen van de auditwerkzaamheden tijdens de nacht
- Het voorbereiden van de ochtendactiviteiten

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Voor de beroepsuitoefening van 'Receptionist' is het beschikken van volgende attesten en/of voldoen aan volgende voorwaarden wettelijk verplicht:

- Meldingsplicht ziekte of symptomen aan de exploitant van het levensmiddelenbedrijf zoals bepaald in Verordening (EG) nr. 852/2004 van 29 april 2004, bijlage II, hoofdstuk VIII "Persoonlijke hygiëne"