

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Onthaalmedewerker

////////////////////////////////////// BK-0390-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Onthaalmedewerker

1.2 DEFINITIE

Het correct ontvangen en informeren van personen rekening houdend met de richtlijnen van de organisatie teneinde de bezoekers klantvriendelijk te onthalen.

1.3 SECTOREN

- Horeca, sport & ontspanning (PC302 Hotelbedrijf)
- Overige (PC218 Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden)
- Social profit (PC329 Socio-culturele sector)

1.4 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

Horeca Vorming Vlaanderen

Mede-indieners

Cevora (Cevora vzw - Cefora asbl)

Toerisme Vlaanderen

FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw

1.5 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): G110101 Toeristen onthalen, 24 maart 2015
- Ander BKD: BK-0205 - Administratief medewerker onthaal, 8 januari 2016
- Competent-fiche (SERV): K160201 Cultureel erfgoed beheren, 18 december 2014
- Competent-fiche (SERV): M160101 Onthaal en inlichtingen, 20 oktober 2014

Relatie tot het referentiekader

Al de basisactiviteiten uit het beroepskwalificatiedossier van de 'Administratief medewerker onthaal' werden geheel of deels in dit dossier overgenomen, geïntegreerd en verder aangevuld.

Bijkomend werden specifieke activiteiten overgenomen uit volgende referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): G110101 Onthaalmedewerker toerisme (m/v)
- Competent-fiche (SERV): K160201 Erfgoedkundige (m/v)
- Competent-fiche (SERV): M160101 Onthaal en inlichtingen (m/v)

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt in teamverband				
• Wisselt informatie uit met collega's en eindverantwoordelijke	✓			• Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep • Kennis van schriftelijk en mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken • Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
• Rapporteert aan de eindverantwoordelijke	✓			
• Werkt efficiënt samen met collega's	✓			
• Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Deelt vakken kennis 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Vraagt zelf hulp of advies indien nodig 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Toont respect voor elke collega, functie of taak 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Draagt bij tot een aangename sfeer in het team 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Verplaatst zich in de positie van een collega en reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativieren...) 	✓			
2. Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn				
<ul style="list-style-type: none"> Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften Basiskennis van kantoorsoftware Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep
<ul style="list-style-type: none"> Werkt economisch en vermijdt verspilling 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Past nieuwe technieken toe en leert ze aan 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Werkt zorgvuldig en met oog voor detail 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Organiseert de eigen taken binnen de opgelegde werkvolgorde 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Controleert het eigen werk en voorkomen en 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
dat van de medewerkers				
<ul style="list-style-type: none"> Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen... 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Sorteert afval volgens de richtlijnen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Is zich bewust van de kostprijs van ingrediënten en producten 	✓			
3. Handelt integer				
<ul style="list-style-type: none"> Respecteert de privacy van de bezoeker 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep Kennis van schriftelijk en mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten
<ul style="list-style-type: none"> Voert de werkzaamheden uit zonder te storen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Gaat op ethische wijze om met informatie over de bezoeker 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of bezoeker 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste persoon 		✓		
4. Respecteert de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels				
<ul style="list-style-type: none"> Hanteert de huisstijl 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf
<ul style="list-style-type: none"> Respecteert de gangbare organisatieprocedures 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Past zich aan de algemene organisatiecultuur aan 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Stelt zich loyaal op t.a.v. de organisatie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Werkt milieubewust 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Respecteert de veiligheidsvoorschriften van de organisatie 	✓			
5. Onthaalt en ontvangt bezoekers				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Verwelkomt de bezoeker	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van assertiviteitstechnieken • Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) • Kennis van regels voor het onthaal • Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep • Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf • Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) • Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) • Kennis van schriftelijk en mondelinge (verbale en non-
• Identificeert de bezoeker	✓			
• Registreert de bezoeker	✓			
• Overhandigt een toegangsbewijs			✓	
• Kondigt de bezoeker aan	✓			
• Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker	✓			
• Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker	✓			
• Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan	✓			
• Stelt zichzelf op als representant van de organisatie	✓			
• Bezorgt, indien nodig, een informatie- of promotiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg	✓			
• Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de bezoekers	✓			
• Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord	✓			
• Consulteert, indien nodig, beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers desnoods ook buiten de organisatie	✓			
• Helpt de bezoeker bij het invullen van documenten	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				verbale) communicatietechnieken <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten • Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
6. Identificeert de vraag van de bezoeker				
• Laat de bezoeker uitpraten	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van systemen om de toegang te controleren • Basiskennis van assertiviteitstechnieken • Kennis van regels voor het onthaal • Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep • Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) • Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en
• Analyseert de situatie	✓			
• Stelt vragen ter verduidelijking	✓			
• Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker	✓			
• Zorgt voor een passende opvolging	✓			
• Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				gebeurtenissen die optreden op het werk) <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van schriftelijk en mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken • Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten • Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
7. Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats				
• Legt uit hoe men de locatie bereikt	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van systemen om de toegang te controleren • Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) • Kennis van regels voor het onthaal • Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep • Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf • Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) • Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig
• Voorziet bezoekers van hapjes en drankjes			✓	
• Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda	✓			
• Gaat discreet om met informatie over de bezoeker	✓			
• Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten	✓			
• Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen	✓			
• Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheden,...	✓			
• Begeleidt eventueel de bezoeker(s)	✓			
• Leidt, indien nodig, de bezoekers rond	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van serveertechnieken • Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
8. Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen				
<ul style="list-style-type: none"> • Communiceert over de huisregels van het bedrijf/de organisatie in functie van de veiligheid en zorgt voor de toepassing ervan 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van systemen om de toegang te controleren • Basiskennis van het toepassen van beveiligingssystemen • Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert een toegangsbewijs 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Hanteert, indien van toepassing, instrumenten voor veiligheid (camera's, toegangssystemen,...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Signaleert ongewenste bezoekers/gasten en afwijkend gedrag van bezoekers/gasten 	✓			
9. Neemt afscheid van de bezoeker				
<ul style="list-style-type: none"> • Bevraagt de bezoeker spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) • Kennis van regels voor het onthaal • Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk,
<ul style="list-style-type: none"> • Overhandigt de voorziene attentie(s) 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) • Kennis van schriftelijk en mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken • Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
10. Organiseert de onthaalruimte				
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor de nodige decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...) in opdracht van de (project)verantwoordelijke 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Basiskennis van decoratietechnieken • Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep
<ul style="list-style-type: none"> • Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verandert, indien nodig, de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt de voorraad van promotie- en documentatiemateriaal of attenties op peil 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Voorziet folders, brochure(s), posters,... in de onthaalruimte 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Opent en sluit het onthaal en bijhorende 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
ruimtes af volgens de gangbare procedures				
<ul style="list-style-type: none"> Controleert het onthaal en bijhorende ruimtes bij het afsluiten (licht, alarm en technologie aan- en uitschakelen) 	✓			
11. Vult opvolgdocumenten in en geeft informatie door				
<ul style="list-style-type: none"> Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van kantoorsoftware Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf Kennis van schriftelijk en mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken
<ul style="list-style-type: none"> Houdt een adressenbestand bij 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Controleert en registreert gegevens over aan- en afwezigheid 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Registreert bezoekerscijfers/gegevens 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Handelt, indien van toepassing, betalingen af 	✓			
12. Ontvangt klachten en geeft ze door				
<ul style="list-style-type: none"> Begrijpt en informeert de bezoeker in een andere taal 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van assertiviteitstechnieken Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en
<ul style="list-style-type: none"> Luistert actief naar de bezoeker 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door. 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>gebeurtenissen die optreden op het werk)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) • Kennis van schriftelijk en mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken • Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing • Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten • Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van kantoorsoftware
- Basiskennis van systemen om de toegang te controleren
- Basiskennis van decoratietechnieken
- Basiskennis van assertiviteitstechnieken
- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau)
- Basiskennis van het toepassen van beveiligingssystemen

- Kennis van regels voor het onthaal

- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep
- Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf
- Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van schriftelijk en mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten
- Kennis van serveertechnieken

- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

Cognitieve vaardigheden

- Hanteert de huisstijl
- Respecteert de gangbare organisatieprocedures
- Past zich aan de algemene organisatiecultuur aan
- Stelt zich loyaal op t.a.v. de organisatie
- Werkt milieubewust
- Respecteert de veiligheidsvoorschriften van de organisatie
- Identificeert de bezoeker
- Registreert de bezoeker
- Kondigt de bezoeker aan
- Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker
- Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Stelt zichzelf op als representant van de organisatie
- Bezorgt, indien nodig, een informatie- of promotiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg
- Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de bezoekers
- Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord
- Consulteert, indien nodig, beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers desnoods ook buiten de organisatie
- Helpt de bezoeker bij het invullen van documenten
- Laat de bezoeker uitpraten
- Analyseert de situatie

- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker
- Zorgt voor een passende opvolging
- Legt uit hoe men de locatie bereikt
- Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
- Gaat discreet om met informatie over de bezoeker
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheden,...
- Begeleidt eventueel de bezoeker(s)
- Leidt, indien nodig, de bezoekers rond
- Communiceert over de huisregels van het bedrijf/de organisatie in functie van de veiligheid en zorgt voor de toepassing ervan
- Controleert een toegangsbewijs
- Hanteert, indien van toepassing, instrumenten voor veiligheid (camera's, toegangssystemen,...)
- Signaleert ongewenste bezoekers/gasten en afwijkend gedrag van bezoekers/gasten
- Zorgt voor de nodige decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...) in opdracht van de (project)verantwoordelijke
- Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
- Verandert, indien nodig, de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen
- Houdt de voorraad van promotie- en documentatiemateriaal of attenties op peil
- Opent en sluit het onthaal en bijhorende ruimtes af volgens de gangbare procedures
- Controleert het onthaal en bijhorende ruimtes bij het afsluiten (licht, alarm en technologie aan- en uitschakelen)
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Houdt een adressenbestand bij
- Controleert en registreert gegevens over aan- en afwezigheid
- Registreert bezoekerscijfers/gegevens
- Handelt, indien van toepassing, betalingen af
- Begrijpt en informeert de bezoeker in een andere taal
- Luistert actief naar de bezoeker
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle
- Bevraagt de bezoeker spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften
- Overhandigt de voorziene attentie(s)
- Wisselt informatie uit met collega's en eindverantwoordelijke
- Rapporteert aan de eindverantwoordelijke
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Deelt vakkennis
- 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 en reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)
- Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
- Werkt economisch en vermijdt verspilling

- Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
- Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Past nieuwe technieken toe en leert ze aan
- 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 de eigen taken binnen de opgelegde werkvolgorde
- Controleert het eigen werk en voorkomen en dat van de medewerkers
- Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering
- Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
- Sorteert afval volgens de richtlijnen
- Is zich bewust van de kostprijs van ingrediënten en producten
- Verwelkomt de bezoeker
- Respecteert de privacy van de bezoeker
- Voert de werkzaamheden uit zonder te storen
- Gaat op ethische wijze om met informatie over de bezoeker
- Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of bezoeker

Probleemoplossende vaardigheden

- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door.
- Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Vraagt zelf hulp of advies indien nodig
- Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste persoon

Motorische vaardigheden

- Overhandigt een toegangsbewijs
- Voorziet bezoekers van hapjes en drankjes
- Voorziet folders, brochure(s), posters,... in de onthaalruimte

Omgevingscontext

- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf/de organisatie en volgens de bedrijfs-/organisatieactiviteiten.
- De bedrijfs-/organisatieprocedures en -cultuur bepalen de werkcontext.
- De werktijden variëren van een dagsysteem tot een systeem met onregelmatige werktijden en/of tijdens het weekend.
- De werkdruk en -ritme kan variëren naargelang de noden van de bedrijf/organisatie en bezoekers/gasten.
- Het takenpakket is vrij gevarieerd en procedures zijn meestal gekend.
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen zijn eigen takenpakket.
- De vaardigheden kunnen onderhevig zijn aan evoluties.
- De werkomgeving is vrij gestructureerd.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie zeer belangrijk.

- De werkopdrachten verlopen in een onregelmatige context en worden altijd zo optimaal mogelijk gerealiseerd.
- Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.

Handelingscontext

- Efficiënt, kwaliteitsvol handelen in alle omstandigheden.
- Kan omgaan met plotse veranderingen.
- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig te werken.
- Voortdurend aandacht hebben voor de noden van bezoekers/gasten. Binnen dit beroep is klantvriendelijk handelen uitermate belangrijk.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's en bezoekers/gasten.
- Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen.
- Sommige handelingen kennen een gestructureerd verloop.
- Geeft een positieve uitstraling aan de organisatie naar bezoekers/gasten toe.
- Stelt zich flexibel, assertief, empathisch en discreet op
- Werkt vaak in een stressvolle omgeving en kan verscheidene taken tegelijk uitvoeren.

Autonomie

Is zelfstandig in

- het nauwkeurig uitvoeren van de opdracht
- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de eigen opdrachten
- het onthalen en al dan niet doorverwijzen van bezoekers/gasten
- het doorgeven van relevante informatie aan collega's en bezoekers/gasten/leveranciers
- het aanpassen van de communicatie aan de noden en verwachtingen van de bezoekers/gasten

Is gebonden aan

- de geldende regels en procedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur en de regels van klantvriendelijkheid
- de veiligheids-, hygiëne-, gezondheids- en milieureglementering
- de noden en verwachtingen van de bezoekers/gasten

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke bij onduidelijkheden, problemen of klachten van bezoekers
- het team/collega's bij gebrek aan informatie en bijkomende diensten voor bezoekers
- de verantwoordelijke in geval defecten van materieel
- veiligheids- en bewakingsdiensten (indien vereist)

Verantwoordelijkheid

- Respecteert de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels
- Onthaalt en ontvangt bezoekers

- Identificeert de vraag van de bezoeker
- Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats
- Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen
- Organiseert de onthaalruimte
- Vult opvolgdocumenten in en geeft informatie door
- Ontvangt klachten en geeft ze door
- Neemt afscheid van de bezoeker
- Werkt in teamverband
- Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen (wettelijke) attesten of voorwaarden vereist.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

Op basis van de RSZ-gegevens in 2012, waren er in Vlaanderen 66 706 werknemers tewerkgesteld in de sector. Hoeveel mensen hiervan effectief als onthaalmedewerker tewerkgesteld zijn, is niet te bepalen aan de hand van deze cijfergegevens want dit beroep komt in een aantal subsectoren van de horeca voor.

Tabel: Aantal loontrekkende werknemers in de horecasector per subsector in Vlaanderen -2009/2012

	2009	2010	2011	2012	2011 - 2012
Hotels	8.517	8.449	8.736	8.611	↓ -1,4%
Vakantieverblijven	2.728	2.783	2.416	2.388	↓ -1,2%
Kampeerterreinen	317	337	294	310	↑ +5,4%
Overige accommodatie	140	134	125	130	↑ +4,0%
Restaurants	39.741	40.580	40.007	38.810	↓ -3,0%
Catering	7.288	7.490	8.082	7.743	↓ -4,2%
Drinkgelegenheden	9.780	9.676	9.432	8.714	↓ -7,6%
Totaal	68.511	69.449	69.092	66.706	↓ -3,5%

Bron: RSZ
 Bewerking door [Guides](#)

Vacatures

Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op cijfermateriaal VDAB (2017)

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de toevoeging door sector (beroepencode G110101)

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Deze tabel geeft een beeld van de vacatures (ontvangen (2017) en openstaande (december 2017)) van dit beroep

Ontvangen vacatures		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Reuselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermond	Limburg Oost	Limburg West	Buizen Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures	
NEC zonder uitzendopdr.	01. Primaire sector												1				1		
	14. Groot- en kleinhandel	3															3		
	15. Transport, logistiek en post												1				1		
	16. Horeca en toerisme							2		2						109	113	100	
	17. Informatica, media en telecom	1															1		
	19. Zakelijke dienstverlening				12		56				2						7	77	10
	21. Diensten aan personen									3								3	
	22. Ontspanning, cultuur en sport	8		1				1	5			2					6	23	5
	23. Openbare besturen		1			2		5	4				2	1	4			19	
	24. Onderwijs					1		1										2	
	27. Overige dienstverlening				1													1	
	Totaal	12	1	1	13	3	56	9	12	4	2	4	4	1	4	122	244	115	

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, evolutie, spreiding)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie) 2013-2017

Jaartal	dec. 2013	dec. 2014	dec. 2015	dec. 2016	dec. 2017
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	64	23	8	10	115
NECzU via werving- en selectiekantoren	14	15	0	5	4
Uitzendopdrachten	20	38	113	24	20
TOTAAL	98	76	121	39	139

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding) in december 2017

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vijvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	74 Limburg-Oost	99 Buiten Vlaanderen	Eindtotaal
NEC zonder Uitzendopdrachten					10	0			105	115
NEC zonder Uitzendopdrachten	1				2		1			4
Uitzendopdrachten	5	1	3	4	2	1	4	0		20
Totaal	6	1	3	4	14	1	5	0	105	139

II. Evolutie van het aantal ontvangen vacatures (in de tijd) 2013-2017

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017
NEC zonder Uitzendopdrachten	137	57	208	101	244
NEC zonder Uitzendopdrachten via	24	77	110	46	25
Uitzendopdrachten	197	309	651	263	443
Totaal	358	443	969	410	712

III. Spreiding aantal ontvangen vacatures per provincie en /of regio in 2016

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	12	1	1	13	3	56	9		12	4	2	4	1	4	122	244
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	2			6		2	3	5	1		1				5	25
Uitzendopdrachten	19	11	3	47	14	49	39	80	123	4	21	4	19	7	3	443
Totaal	33	12	4	66	17	107	51	85	136	8	24	8	20	11	130	712

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	302	87	75	104	125	75	65	110	63	173	81	106	121	1487

4. Samenhang

Het beroep van onthaalmedewerker is hieronder opgenomen in de cluster van de administratieve beroepen.

Dit beroep bevindt zich ook in de beroepencluster van de Horeca-sector en de Toeristische sector.

Office manager							
Management assistent							
Dossierbeheerder boekhouden	Communicatie deskundige	Marketing deskundige	Logistiek verantwoordelijke	HR deskundige			Juridisch deskundige (Paralegal)
Boekhoudkundig assistent	Commercieel assistent		Logistiek assistent	HR assistent	Vastgoedassistent	Medisch administratief assistent	
Administratief medewerker onthaal			Polyvalent administratief medewerker				
Onthaalmedewerker			Polyvalent administratief ondersteuner				