

Administratief medewerker onthaal

1. Globaal

2. Activiteiten

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

- Sorteert en verdeelt binnenkomende (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie (M160301 Id16576-c/5784-c)
 - Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,...
 - Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen
 - Kopieert documenten
 - Gebruikt kantoorsoftware
 - Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit (co 01713)
 - Verzamelt de uit te sturen stukken (post, dossiers, pakjes,...)
 - Treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen
 - Legt de stukken klaar voor verzending
 - Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending
- Ontvangt te verwerken documenten, controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal,... (M160601 Id17102-c)
 - Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
 - Neemt de nodige notities over de opdracht
 - Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Digitaliseert en verwerkt documenten en data (M160601 Id17424-c)
 - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
 - Scant documenten in
 - Typt teksten
 - Typt blind
 - Voert gegevens in
 - Verzorgt de lay-out
 - Slaat digitale data elektronisch op
 - Neemt een ergonomische houding aan
- Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten (M160601 Id1030-c)
 - Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
 - Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt
- Voert kopieerwerk uit (M160601 Id25222-c)
 - Gebruikt kantoor materiaal (fax, kopieertoestel,...)
 - Controleert de benodigde gekopieerde aantallen
- Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten op vraag van de opdrachtgever (co 01714)
 - Legt (vergader)zalen vast
 - Zet (vergader)zalen klaar
 - Reserveert media
 - Zorgt voor catering
 - Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten
- Respecteert de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels (co 01715)
 - Hanteert de huisstijl
 - Respecteert de gangbare bedrijfs/organisatieprocedures
 - Past zich aan de algemene bedrijfs/organisatiecultuur aan

- Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf/de organisatie
- Werkt milieubewust
- Respecteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf/de organisatie
- Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten (K160201 Id25895-c, M160101 Id17967-c)
 - Verwelkomt de bezoeker/gast
 - Identificeert de bezoeker /gast
 - Registreert de bezoeker/gast
 - Overhandigt een toegangsbewijs
 - Kondigt de bezoeker/gast aan
 - Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/gast
 - Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/gast
 - 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/gasten
 - Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord
 - Consulteert, indien nodig beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie
 - Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten
 - Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen
- Identificeert de vraag van de bezoeker/gast (M160101 Id17967-c)
 - Laat de bezoeker/gast uitpraten
 - Analyseert de situatie
 - Stelt vragen ter verduidelijking
 - Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker
 - Zorgt voor een passende opvolging
- Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats (M160101 Id17283-c)
 - Legt uit hoe men de locatie bereikt
 - Voorziet bezoekers/gasten van drank
 - Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
 - Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/gast
 - 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, drankgelegenheid,...
 - Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/gast(en)
- Neemt telefonische oproepen aan en verbindt door naar de gevraagde gesprekspartners of noteert een boodschap (M160101 Id17092-c)
 - Gebruikt een telefooncentrale (antwoordapparaat, nummers instellen, headset gebruiken,...)
 - Selecteert de gevraagde contactpersoon of zoekt bij afwezigheid een collega

- Verbindt een telefonische oproep door naar de gevraagde gesprekspartners
- Geeft een boodschap tijdig door
- Noteert telefonische afspraken en boodschappen
- Zoekt telefoonnummers op
- Noteert klachten en geeft ze door voor behandeling
- Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon (co 01716)
 - Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
 - Stuurt de mail tijdig door
 - Stelt een schriftelijk antwoord op
- Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen (G110101 Id23621-c, M160101 Id1041-c)
 - 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
- Organiseert de onthaalruimte (G110101 Id16851-c)
 - Zorgt voor of regelt decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...) in opdracht van de (project)verantwoordelijke
 - Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
 - Verandert de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen
 - Houdt de voorraad van promotie- en documentatiemateriaal of attenties op peil
 - Voorziet folders, brochure(s), posters,... in de onthaalruimte
 - 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)
- Raadpleegt gegevens, voert deze in op computer, werkt deze bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen,...) (K160201 Id25895-c, M160101 Id18965-c)
 - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
 - Beheert de centrale agenda (afspraken, reservaties, opdrachten, vergaderingen,...)
 - Houdt een adressenbestand bij
 - Controleert en registreert gegevens over aan- en afwezigheid
 - Houdt een klassement bij
 - Registreert bezoekerscijfers/gegevens
 - Handelt, indien van toepassing, betalingen af
- Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure (co 01717)
 - Kan de bezoekers/gasten begrijpen en informeren in een andere taal
 - Luistert actief naar de bezoeker/gast
 - Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door.
 - Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
 - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

- Voert telefonische gesprekken in opdracht (co 01718)
 - Zoekt telefoonnummers op
 - Gebruikt kantoorsoftware
 - Gebruikt een telefooncentrale
 - Communiceert efficiënt
 - Geeft een boodschap door
 - Noteert telefonische afspraken
 - Geeft de afspraken door aan de betrokkene
 - Werkt de agenda van de betrokkene bij

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van klassement- en archiveringsmethodes
- Basiskennis van verzendingsmethodes (nationaal en internationaal)
- Basiskennis van ergonomische technieken
- Basiskennis van kantoorsoftware
- Basiskennis van betalingen
- Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoomateriaal
- Basiskennis van technieken om notities te nemen
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Basiskennis van systemen om de toegang te controleren
- Basiskennis van decoratietechnieken
- 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 de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief
- 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 communicatietechnieken
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten
- Kennis van digitaliseringstechnieken

- Kennis van dactylografie
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van werkplanning
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klantgericht telefoneren
- Kennis van mogelijke opstellingen van vergaderzalen
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen verzamelen, klasseren en verdelen van post, dossiers, pakjes,...
- Het kunnen vertrouwelijk omgaan met informatie
- Het kunnen betrouwbaar omgaan met inkomende middelen (uit ticketverkoop)
- Het kunnen verzamelen van de uit te sturen stukken (post, dossiers, pakjes,...)
- Het kunnen treffen van de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen
- Het kunnen telefonisch contact opnemen met de betrokkenen in functie van de verzending
- Het kunnen stellen van de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
- Het kunnen nemen van de nodige notities over de opdracht
- Het kunnen gebruiken van kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Het kunnen typen van teksten
- Het kunnen invoeren van gegevens
- Het kunnen verzorgen van de lay-out
- Het kunnen nalezen en controleren van de eigen ingevoerde informatie
- Het kunnen foutloos schrijven in de taal die de organisatie vraagt
- Het kunnen controleren van de benodigde gekopieerde aantallen
- Het kunnen vastleggen van vergaderzalen
- Het kunnen reserveren van media
- Het kunnen klaarzetten van vergaderzalen
- Het kunnen zorgen voor catering
- Het kunnen telefonisch contact opnemen met de nodige diensten
- Het zich flexibel kunnen opstellen
- Het kunnen opmaken van een kasverslag
- Het kunnen hanteren van de huisstijl
- Het kunnen respecteren van de veiligheidsvoorschriften in de organisatie
- Het kunnen respecteren van de gangbare bedrijfs/organisatieprocedures
- Het zich kunnen aanpassen aan de algemene bedrijfs/organisatiecultuur
- Het zich loyaal kunnen opstellen t.a.v. het bedrijf/organisatie
- Het kunnen verwelkomen van de bezoeker
- Het kunnen identificeren van de bezoeker
- Het kunnen registreren van de bezoeker
- Het kunnen aankondigen van de bezoeker
- Het kunnen verzorgen van taal, gedrag en houding in contact met de klant
- Het kunnen gebruiken van verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/gast
- Het zichzelf kunnen opstellen als representant van de organisatie
- Het kunnen stellen van vragen ter verduidelijking
- Het kunnen laten uitpraten van de klant
- Het kunnen analyseren van de situatie

- Het kunnen zorgen voor een passende opvolging
- Het kunnen, indien nodig, verstrekken en zoeken van basisinformatie over de activiteiten van de organisatie via beschikbare bronnen
- Het kunnen selecteren van de gevraagde contactpersoon of bij afwezigheid een collega zoeken
- Het kunnen uitleggen hoe men de locatie bereikt
- Het kunnen voorzien van drank aan de bezoekers
- Het kunnen informeren van bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheden,...
- Het kunnen bijhouden van aan- en afwezigheden en vergaderagenda
- Het kunnen discreet omgaan met informatie over de klant
- Het kunnen op de hoogte blijven van de organisatie en haar activiteiten
- Het kunnen verstrekken van basisinformatie over de activiteiten van de organisatie
- Het kunnen gebruiken van een telefooncentrale (antwoordapparaat, nummers instellen, headset gebruiken,...)
- Het kunnen selecteren van de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
- Het kunnen doorverbinden van een telefonische oproep
- Het tijdig kunnen doorgeven van een boodschap
- Het kunnen noteren van telefonische afspraken
- Het kunnen opzoeken van telefoonnummers
- Het kunnen hanteren van instrumenten voor toegangscontrole (camera's, toegangssystemen,...)
- Het kunnen benutten van de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
- Het kunnen veranderen van de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen
- Het kunnen voorzien van folders, brochure,... in de onthaalruimte
- Het kunnen beheren van de centrale agenda (afspraken, reservaties, opdrachten, vergaderingen,...)
- Het kunnen bijhouden van een adressenbestand
- Het kunnen registreren van bezoekerscijfers/gegevens
- Het kunnen controleren van registreren van gegevens over aan- en afwezigheid
- Het kunnen bijhouden van een klassement
- Het in alle omstandigheden kunnen onder controle houden van de eigen emoties
- Het kunnen efficiënt communiceren
- Het kunnen doorgeven van de boodschap aan de betrokkene
- Het kunnen bijwerken van de agenda van de betrokkene
- Het kunnen representeren van de organisatie
- Het kunnen bezorgen van informatie- of promotiepakket en daarbij voldoende uitleg geven
- Het kunnen beantwoorden van vragen met een concreet en relevant antwoord
- Het, indien nodig, kunnen consulteren van beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie
- Het kunnen verwittigen van hulpdiensten bij medische noodgevallen
- Het kunnen helpen van de bezoeker/gast bij het invullen van documenten
- Het kunnen aanpassen van de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen
- Het eventueel kunnen begeleiden van de bezoeker(s)/gast(en) naar de vestiaire
- Het eventueel kunnen bemannen van de vestiaire
- Het kunnen anticiperen op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker
- Het tijdig kunnen doorsturen van de mail
- Het kunnen opstellen van een schriftelijk antwoord

- Het kunnen communiceren over de huisregels van het bedrijf/de organisatie in functie van de veiligheid en zorgen voor de toepassing ervan
- Het kunnen maken of regelen van decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...) in opdracht van de (project)verantwoordelijke
- Het kunnen op peil houden van de voorraad van promotie- en documentatiemateriaal of attenties op peil
- Het, indien van toepassing, kunnen afhandelen, van betalingen
- Het kunnen begrijpen en informeren van de bezoekers/gasten in een andere taal (Engels, Frans, Duits,...)
- Het actief kunnen luisteren naar de bezoeker/gast
- Het kunnen doorgeven van de informatie aan de verantwoordelijke
- Het kunnen openen en sluiten van de organisatie
- Het kunnen controleren van het onthaal en bijhorende ruimtes bij het afsluiten (licht, alarm en technologie aan- en uitschakelen)
- Het kunnen controleren van een toegangsbewijs

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen leggen van prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Het kunnen stellen van vragen ter verduidelijking van problemen of klachten
- Het kunnen luisteren naar problemen, knelpunten, klachten en correct doorverwijzen
- Het, indien gewenst, kunnen helpen bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de bezoekers/gasten
- Het kunnen noteren van klachten en ze doorgeven voor behandeling
- Het kunnen signaleren van ongewenste bezoekers en afwijkend gedrag van bezoekers/gasten

Motorische vaardigheden

- Het kunnen klaarleggen van de stukken voor verzending
- Het kunnen blind typen
- Het kunnen ter beschikking stellen van de stukken van de afdelingen
- Het kunnen gebruiken kantoormateriaal (fax, kopieertoestel,...)
- Het kunnen kopiëren van documenten
- Het kunnen inscannen van documenten
- Het kunnen elektronisch opslaan van digitale data
- Het kunnen aannemen van een ergonomische houding
- Het kunnen overhandigen van een pasje
- Het kunnen bedienen van een kassasysteem

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt uitgeoefend in een kantooromgeving/balie.
- 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.
- Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering van de opdrachten.
- 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 bepalen van de wijze waarop de eigen opdracht wordt uitgevoerd
- 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
- de veiligheids-, hygiëne-, gezondheids- en milieureglementering
- de noden en verwachtingen van de bezoekers/gasten

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke bij onduidelijkheden

- het team/collega's bij gebrek aan informatie en bijkomende diensten voor bezoekers/gasten
- de verantwoordelijke in geval defecten van materieel
- veiligheids- en bewakingsdiensten (indien wettelijk vereist)

Verantwoordelijkheid

- het sorteren en verdelen van binnenkomende (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie
- het voorbereiden, sorteren en uitsturen van de uitgaande post
- het ontvangen, controleren en instructies vragen over de termijn, het aantal,... van de te verwerken informatie
- het controleren van de juistheid van de ingevoerde informatie tijdens de invoer
- het verbeteren van eigen fouten
- het digitaliseren en verwerken van documenten en data
- het uitvoeren van kopieerwerk
- het verzorgen van de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever
- het respecteren van de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels
- het onthalen van personen
- het identificeren van de vraag van de bezoeker/gast
- het informeren van personen en doorverwijzen of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats
- het telefonische oproepen aannemen en doorverbinden naar de gevraagde gesprekspartners of noteren van een boodschap
- het beantwoorden van inkomende mails op het info-adres
- het doorsturen van mails naar de aangewezen contactpersoon
- het controleren van de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen
- het organiseren van de onthaalruimte
- het raadplegen, invoeren van gegevens op computer, bijwerken van gegevens bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen,..)
- het ontvangen van klachten en doorgeven voor behandeling volgens de procedure van het bedrijf/organisatie
- het in opdracht voeren van telefonische gesprekken

2.3 ATTESTEN

Geen attesten vereist.