

BEROEPSKWALIFICATIE

Administratief medewerker onthaal

////////////////////////////////////
BK-0205-3

1. Globaal

1.1 TITEL

Administratief medewerker onthaal

1.2 DEFINITIE

Het correct onthalen en informeren van personen en het uitvoeren van beperkte administratieve taken rekening houdend met de richtlijnen van de organisatie teneinde de bezoekers klantvriendelijk te onthalen en de organisatie hieromtrent te ondersteunen.

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

3

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 3, 2019

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Sorteert en verdeelt binnenkomende (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie

- Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,...
- Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen
- Kopieert documenten

- Gebruikt kantoorsoftware
- Gaat vertrouwelijk om met informatie

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van klassemment- en archiveringsmethodes
- Basiskennis van ergonomische technieken
- 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 kantoorsoftware

Competentie 2:

Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van klassemment- en archiveringsmethodes
- Basiskennis van verzendingsmethodes (nationaal en internationaal)
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van klantgericht telefoneren

Competentie 3:

Ontvangt te verwerken documenten, controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal,...

- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
- Neemt de nodige notities over de opdracht
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van technieken om notities te nemen
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Basiskennis van assertiviteitstechnieken
- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau)
- 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 werkplanning
- Kennis van kantoorsoftware

Competentie 4:

Digitaliseert en verwerkt documenten en data

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ergonomische technieken
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau)
- 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 gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van dactylografie
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van werkplanning
- Kennis van kantoorsoftware

Competentie 5:

Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau)

- 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 gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van dactylografie
- Kennis van kantoorsoftware

Competentie 6:

Voert kopieerwerk uit

- Gebruikt kantoomateriaal (fax, kopieertoestel,...)
- Controleert de benodigde gekopieerde aantallen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van klassemment- en archiveringsmethodes
- Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoomateriaal
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep

Competentie 7:

Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten op vraag van de opdrachtgever

- Legt (vergader)zalen vast
- Zet (vergader)zalen klaar
- Reserveert media
- Zorgt voor catering
- Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- 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 communicatietechnieken
- Kennis van werkplanning
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klantgericht telefoneren
- Kennis van mogelijke opstellingen van vergaderzalen

Competentie 8:

Respecteert de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- 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

Competentie 9:

Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Basiskennis van systemen om de toegang te controleren
- 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 typologie van klanten, bezoekers of consumenten
- Kennis van kantoorsoftware
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

Competentie 10:

Identificeert de vraag van de bezoeker/gast

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- 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 kantoorsoftware
- Kennis van klantgericht telefoneren
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

Competentie 11:

Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats

- 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)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- 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 typologie van klanten, bezoekers of consumenten
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klantgericht telefoneren
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

Competentie 12:

Neemt telefonische oproepen aan en verbindt door naar de gevraagde gesprekspartners of noteert een boodschap

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van technieken om notities te nemen
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- 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 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 registratietechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klantgericht telefoneren
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

Competentie 13:

Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon

- Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
- Stuurt de mail tijdig door
- Stelt een schriftelijk antwoord op

Met inbegrip van kennis:

- 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 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 kantoorsoftware
- Kennis van redactionele normen
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

Competentie 14:

Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Basiskennis van systemen om de toegang te controleren
- Basiskennis van assertiviteitstechnieken
- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau)
- 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 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
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

Competentie 15:

Organiseert de onthaalruimte

- 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)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoormateriaal
- Basiskennis van decoratietechnieken
- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep

Competentie 16:

Raadpleegt gegevens, voert deze in op computer, werkt deze bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen,...)

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van klassement- en archiveringsmethodes
- Basiskennis van betalingen
- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau)
- 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 gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

Competentie 17:

Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Basiskennis van assertiviteitstechnieken
- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau)
- Basiskennis van klachtenbehandeling
- 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 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 kantoorsoftware
- Kennis van klantgericht telefoneren
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

Competentie 18:

Voert telefonische gesprekken in opdracht

- Zoekt telefoonnummers op
- Gebruikt kantoorsoftware
- Gebruikt een telefooncentrale
- Communiqueert efficiënt
- Geeft een boodschap door
- Noteert telefonische afspraken
- Geeft de afspraken door aan de betrokkene
- Werkt de agenda van de betrokkene bij

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van technieken om notities te nemen
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- 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 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 werkplanning
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klantgericht telefoneren
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van klasserment- en archiveringsmethodes
- Basiskennis van verzendingsmethodes (nationaal en internationaal)
- Basiskennis van ergonomische technieken
- Basiskennis van betalingen
- Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantooormateriaal
- 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)
- Basiskennis van klachtenbehandeling

- 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
- Kennis van redactionele normen

- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

Cognitieve vaardigheden

- Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,...
- Kopieert documenten
- Gebruikt kantoorsoftware
- Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Verzamelt de uit te sturen stukken (post, dossiers, pakjes,...)
- Treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen
- Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending
- Neemt de nodige notities over de opdracht
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Voert gegevens in
- Verzorgt de lay-out
- Slaat digitale data elektronisch op

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt
- Gebruikt kantoomateriaal (fax, kopieertoestel,...)
- Controleert de benodigde gekopieerde aantallen
- Legt (vergader)zalen vast
- Zet (vergader)zalen klaar
- Reserveert media
- Zorgt voor catering
- Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten
- 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
- Verwelkomt de bezoeker/gast
- Identificeert de bezoeker /gast
- Registreert de bezoeker/gast
- 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
- 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
- Laat de bezoeker/gast uitpraten
- Analyseert de situatie
- 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/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, drankgelegenheden,...
- Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/gast(en)
- 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
- Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
- Stuurt de mail tijdig door
- Stelt een schriftelijk antwoord op

- 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,...)
- 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)
- 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
- Kan de bezoekers/gasten begrijpen en informeren in een andere taal
- Luistert actief naar de bezoeker/gast
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle
- Zoekt telefoonnummers op
- 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

Probleemoplossende vaardigheden

- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de bezoekers/gasten
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Signaleert ongewenste bezoekers/gasten en afwijkend gedrag van bezoekers/gasten
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door.
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Noteert klachten en geeft ze door voor behandeling

Motorische vaardigheden

- Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen

- Legt de stukken klaar voor verzending
- Scant documenten in
- Typt teksten
- Typt blind
- Neemt een ergonomische houding aan
- Overhandigt een toegangsbewijs
- Bezorgt, indien nodig, een informatie- of promotiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg
- Voorziet bezoekers/gasten van drank
- Gebruikt een telefooncentrale (antwoordapparaat, nummers instellen, headset gebruiken,...)
- Gebruikt kantoorsoftware

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

- Sorteert en verdeelt binnenkomende (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie
- Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit
- Ontvangt te verwerken documenten, controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal,...
- Digitaliseert en verwerkt documenten en data
- Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten
- Voert kopieerwerk uit
- Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten op vraag van de opdrachtgever
- Respecteert de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels
- Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten
- Identificeert de vraag van de bezoeker/gast
- Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats
- Neemt telefonische oproepen aan en verbindt door naar de gevraagde gesprekspartners of noteert een boodschap
- Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon
- Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen
- Organiseert de onthaalruimte
- Raadpleegt gegevens, voert deze in op computer, werkt deze bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen,...)

- Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure
- Voert telefonische gesprekken in opdracht