BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER Administratief medewerker onthaal

//

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 SECTOREN

- Andere
  Cultuur / Erfgoed
- Horeca, sport & ontspanning (PC302 Hotelbedrijf)
- Overige (PC218 Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden)

1.4 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

Cevora (Cevora vzw - Cefora asbl)

Mede-indieners

Sociaal Fonds voor de Vastgoedsector

Horeca Vorming Vlaanderen

FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw

Toerisme Vlaanderen

VDAB-Studiedienst

1.5 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): M160101 Receptionist (m/v), 7 maart 2014
- Competent-fiche (SERV): G110101 Onthaalmedewerker toerisme (m/v), 7 maart 2014
- Competent-fiche (SERV): K160201 Erfgoedkundige (m/v)
- Ander BKD: BKD-0192 - Polyvalent administratief ondersteuner

Relatie tot het referentiekader

Al de basisactiviteiten uit de competentfiche van de 'receptionist' werden in dit dossier overgenomen en verder aangevuld.

Volgende basisactiviteiten werden gewijzigd omdat de omschrijving beter strookt met de huidige activiteiten van de 'Administratieve onthaalmedewerker':
- 'Personen onthalen en hun vraag identificeren'(Id 17967) werd gewijzigd in 'Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten'(Id 17967-c)
- 'Aanplakborden, informatie en bedrijfspubliciteit voor bezoekers actueel houden' (Id 21523) werd gewijzigd in 'Organiseert de onthaalruimte'(Id 21523-c)

Een aantal activiteiten uit het beroepskwalificatiedossier 'polyvalent administratief ondersteuner' werden overgenomen.

Ontbrekende vaardigheden werden door de sector toegevoegd.

2. Beschrijving van het beroep

2.1 ACTIVITEITEN, KENNIS EN VAARDIGHEDEN

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok

	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Sorteert en verdeelt binnenkomende (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie				
• Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,...	✓			• Basiskennis van klassement- 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
• Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen			✓	
• Kopieert documenten	✓			
• Gebruikt kantoorsoftware	✓			
• Gaat vertrouwelijk om met informatie	✓			
2. Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit				
• Verzamelt de uit te sturen stukken (post, dossiers, pakjes,...)	✓			• Basiskennis van klassement- 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
• 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	✓			
3. Ontvangt te verwerken documenten, controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal,...				
• Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht		✓		• 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 (zelfredzaamheidniveau) • Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit
• Neemt de nodige notities over de opdracht	✓			
• Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
				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
4. Digitaliseert en verwerkt documenten en data				
• Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)	✓			• Basiskennis van ergonomische technieken • Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep • Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidniveau) • Kennis van de bedrijfscultuur,
• Scant documenten in			✓	
• Typt teksten			✓	
• Typt blind			✓	

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
• Voert gegevens in	✓			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
• Verzorgt de lay-out	✓			
• Slaat digitale data elektronisch op	✓			
• Neemt een ergonomische houding aan			✓	
5. Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
• Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie	✓			• Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep • Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidniveau) • 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
• Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
				• Kennis van dactylografie • Kennis van kantoorsoftware
6. Voert kopieerwerk uit				
• Gebruikt kantoormateriaal (fax, kopieertoestel,…)	✓			• Basiskennis van klassement- en archiveringsmethodes • Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoormateriaal • Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
• Controleert de benodigde gekopieerde aantallen	✓			
7. Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten op vraag van de opdrachtgever				
• Legt (vergader)zalen vast	✓			• 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
• Zet (vergader)zalen klaar	✓			
• Reserveert media	✓			
• Zorgt voor catering	✓			
• Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten	✓			
8. Respecteert de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels				
• Hanteert de huisstijl	✓			• Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep • Kennis van de
• Respecteert de gangbare bedrijfs/organisatieprocedures	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
• Past zich aan de algemene bedrijfs/organisatiecultuur aan	✓			activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf • Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief
• Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf/de organisatie	✓			
• Werkt milieubewust	✓			
• Respecteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf/de organisatie	✓			
9. Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten				
• Verwelkomt de bezoeker/gast	✓			• 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 (zelfredzaamheidniveau) • 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
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
• Consulteert, indien nodig beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie	✓			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
• Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten	✓			
• Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen		✓		
10. Identificeert de vraag van de bezoeker/gast				
• Laat de bezoeker/gast uitpraten	✓			• Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Basiskennis van assertiviteitstechnieken • Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidniveau) • 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
• Analyseert de situatie	✓			
• Stelt vragen ter verduidelijking		✓		
• Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker	✓			
• Zorgt voor een passende opvolging	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
		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

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
				telefoneren • Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
11. Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats				
• Legt uit hoe men de locatie bereikt	✓			• Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep • Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidniveau) • 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
• 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)	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
				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
12. Neemt telefonische oproepen aan en verbindt door naar de gevraagde gesprekspartners of noteert een boodschap				
• Gebruikt een telefooncentrale (antwoordapparaat, nummers instellen, headset gebruiken,…)			✓	• Basiskennis van technieken om notities te nemen • Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep • Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidniveau) • 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
• 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		✓		

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
		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
13. Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
contactpersoon				
• Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega	✓			• Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidniveau) • 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
• Stuurt de mail tijdig door	✓			
• Stelt een schriftelijk antwoord op	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
				• Kennis van redactionele normen • Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
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	✓			• 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 (zelfredzaamheidniveau) • 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
• Controleert een toegangsbewijs	✓			
• Hanteert, indien van toepassing, instrumenten voor veiligheid (camera's, toegangssystemen,…)	✓			
• Signaleert ongewenste bezoekers/gasten en afwijkend gedrag van bezoekers/gasten		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
				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
15. Organiseert de onthaalruimte				
• Zorgt voor of regelt decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,…) in opdracht van de (project)verantwoordelijke	✓			• 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
• 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)	✓			
16. Raadpleegt gegevens, voert deze in op computer, werkt deze bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen,...)				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
• Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)	✓			• Basiskennis van klassement- en archiveringsmethodes • Basiskennis van betalingen • Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidniveau) • 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
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
				• Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
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	✓			• Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep • Basiskennis van assertiviteitstechnieken • Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidniveau) • 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,
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
				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
18. Voert telefonische gesprekken in opdracht				
• Zoekt telefoonnummers op	✓			• Basiskennis van technieken om notities te nemen • Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep • Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidniveau) • 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
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
		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 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 betalingen
- Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoormateriaal
- 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 (zelfredzaamheidniveau)
- 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 kantoormateriaal (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, drankgelegenheid,…
- 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

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

Aantal ondernemingen en arbeidsplaatsen voor bedienden in private profit sector

	2010	2011	2012	2013
Aantal ondernemingen	222.327	222.733	219.929	217.775
Aantal bedienden	1.455.901	1.501.470	1.524.164	1.530.312

Aantal ondernemingen en arbeidsplaatsen voor bedienden in het ANPCB

	2010	2011	2012	2013
Aantal ondernemingen	54.783	55.721	55.176	54.844
Aantal bedienden	404.451	414.778	417.181	416.485

Het ANPCB dekt ongeveer 25% van die bedrijven en 27% van de bedienden.

Voor de onthaalbediende veronderstellen we dat ongeveer 1% van de bedienden werkt als onthaalbediende. Dat betekent dat er ongeveer 15.000 (1.530.312 * 0,01) bedienden uit de private profitsector werkt als onthaalmedewerker. Ongeveer 4.200 daarvan zouden onder het bevoegdheidsgebied van het ANPCB vallen (416.485*0,01).
Op basis van de EAK wordt geschat dat er 15.749 onthaalmedewerkers/receptionisten zijn.

Bron: RSZ, verwerkt door Cevora

Vacatures

Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op cijfermateriaal VDAB (2012)

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

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Deze tabel geeft een beeld van de vacatures (ontvangen en openstaand) van dit beroep in 2012

G110101 Onthaalmedewerker toerisme (m/v) en M160101 Receptionist (m/v)

Ontvangen vacatures		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
NEC zonder uitzendopdr.	02. Dranken, voeding en tabak	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0
	03. Textiel, kleding en schoeisel	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
	04. Grafische nijverheid, papier en karton	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	4	0
	05. Chemie, rubber en kunststof	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4	0
	07. Metaal	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0
	08. Vervaardiging van machines en toestellen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	09. Vervaardiging van transportmiddelen	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0
	10. Hout- en meubelindustrie	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	11. Overige industrie	3	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	8	0
	12. Energie, water en	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
	13. Bouw	7	3	1	0	0	3	2	1	0	1	1	0	2	0	21	1
	14. Groot- en kleinhandel	16	21	6	6	7	9	7	4	3	14	1	3	4	32	133	15
	15. Transport, logistiek en post	3	0	9	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	16	1
	16. Horeca en toerisme	5	1	5	9	3	13	0	8	1	4	0	2	2	155	208	55
	17. Informatica, media en telecom	2	1	0	0	5	1	0	2	0	2	0	0	8	4	25	4
	18. Financiële diensten	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	2	9	1
	19. Zakelijke dienstverlening	48	8	4	18	95	3	5	2	1	2	6	1	5	78	276	44
	20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	69	18	11	9	88	13	74	10	10	45	6	1	18	301	673	66
	21. Diensten aan personen	4	1	2	0	7	0	0	0	0	0	2	2	1	1	20	3
	22. Ontspanning, cultuur en sport	3	2	0	2	1	5	0	1	0	6	0	0	22	17	59	9
	23. Openbare besturen	6	1	1	1	1	1	4	1	1	0	3	8	0	7	35	2
	24. Onderwijs	5	0	1	3	1	2	5	3	0	3	1	0	1	3	28	0
	25. Gezondheidszorg	6	3	1	4	11	4	1	2	1	4	2	1	0	2	42	1
	26. Maatschappelijke dienstverlening	3	3	1	1	1	1	3	3	1	4	0	0	3	2	26	0
	27. Overige dienstverlening	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	6	0	2	13	0
TOTAAL	Alle sectoren	189	63	43	55	222	55	108	38	20	92	23	25	70	607	1610	202

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, evolutie, spreiding) - Openstaande vacatures (aantal, evolutie) in 2013

maand	jan	feb	maart	april	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
NEC zonder uitzendopdr.	237	205	188	192	208	225	233	258	244	284	228	202
Uitzendopdr.	324	360	353	372	365	367	326	311	309	303	254	236
TOTAAL	561	565	541	564	573	592	559	569	553	587	482	438

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding) in 2013

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen
NEC zonder uitzendopdr.	17	11	3	3	55	3	15	2	5	10	3	2	0	73
Uitzendopdr.	28	12	6	11	19	9	38	4	10	35	12	5	14	33
TOTAAL	45	23	9	14	74	12	53	6	15	45	15	7	14	106

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

Jaartal	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
NEC zonder uitzendopdr.	118	102	97	107	146	138	99	150	161	228	134	130
Uitzendopdr.	190	201	143	172	160	149	117	118	168	206	168	164
TOTAAL	308	303	240	279	306	287	216	268	329	434	302	294

III. Spreiding aantal ontvangen vacatures per provincie en /of regio in 2012

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen
NEC zonder uitzendopdr.	189	63	43	55	222	55	108	38	20	92	23	25	70	607
Uitzendopdr.	272	115	55	89	225	115	241	49	47	231	86	48	82	301
TOTAAL	461	178	98	144	447	170	349	87	67	323	109	73	152	908

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	2975	573	840	737	1254	368	656	570	631	1198	755	845	1052	12454

V. Knelpuntberoep i. Zo ja, duiding oorzaak (kwantitatief/kwalitatief)

Dit beroep wordt niet als knelpuntberoep vermeld.

4. Samenhang

Binnen de administratieve beroepen is doorgroeien naar andere beroepen mogelijk mits het verwerven van bijkomende competenties. Op die manier kan de administratief medewerker onthaal doorgroeien naar een meer gespecialiseerd beroep binnen deze cluster. De administratief medewerker onthaal kan ook mits het verwerven van bijkomende competenties het beroep van polyvalente administratieve medewerker uitvoeren. Later kan een gespecialiseerde administratieve medewerker doorgroeien naar het beroep ‘management assistent’ of ‘office manager’.

Verticale mobiliteit	Horizontale mobiliteit
Office manager	
Management assistent	
Medewerker boekhouden Juridisch medewerker Commercieel medewerker Marketing medewerker HR medewerker Logistiek medewerker Communicatie medewerker IT medewerker Calculator (kostprijsberekenaar)	
Polyvalente administratief medewerker	Administratief medewerker onthaal
Polyvalente administratief ondersteuner	