

BEROEPSKWALIFICATIE (0235) Receptionist

////////////////////////////////////

1. Globaal

1.1 TITEL

Receptionist

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

1.2 DEFINITIE

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

1.3 NIVEAU

4

1.4 JAAR VAN ERKENNING

2016

2. Activiteiten

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Basisactiviteiten

- Werkt in teamverband (co 01930)
 - Wisselt informatie uit met collega's, gasten en leidinggevende
 - Rapporteert aan de leidinggevende
 - Werkt efficiënt samen met collega's
 - Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
 - Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
 - Deelt vakkennis
 - Vraagt zelf hulp of advies indien nodig
 - Toont respect voor elke collega, functie of taak
 - Draagt bij tot een aangename sfeer in het team
 - Verplaatst zich in de positie van een collega en reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativieren...)
- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn (co 01931)
 - Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
 - Werkt economisch
 - Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
 - Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
 - Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
 - Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
 - Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken
 - Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning
 - Werkt zorgvuldig en met oog voor detail
 - Organiseert zelfstandig de opgelegde werkvolgorde
 - Controleert het eigen werk en voorkomen
 - Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
 - Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering
 - Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
 - Sorteert afval volgens de richtlijnen
- Handelt integer (co 01932)
 - Respecteert de privacy van de gast
 - Voert de werkzaamheden uit zonder te storen
 - Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast
 - Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast
 - Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen
- Informeert de gast over de diensten van de organisatie en de reservatieprocedure (G170301 Id17257-c)
 - Stelt het algemene dienstenaanbod van het hotel voor aan de gast
 - Licht de reservatieprocedure toe
 - Gebruikt diverse communicatiekanalen (vb. mail, telefoon...)
- Registreert de reservaties en volgt de bezetting van kamers, appartementen, bungalows, seminarieruimtes en andere verblijfsaccommodatie op (G170301 Id9454-c)
 - Gebruikt reservatiesoftware
 - Controleert de beschikbaarheid in het reservatiesysteem

- Zoekt alternatieven voor overboekingen
 - Maakt een offerte voor een verblijf of een arrangement
 - Neemt reservatiegegevens op in het systeem
 - Bevestigt de reservatie
 - Voert wijzigingen en annuleringen door in een reservatie
 - Berekent annuleringskosten
 - Geeft informatie over kamerbezetting en wensen van gasten door aan andere afdelingen (restaurant, housekeeping, roomservice...)
 - Bereidt de aankomst van gasten voor (infopakketten samenstellen, extra bedden bestellen...)
 - Voert de rooming lists in voor groepsreserveringen
 - Bereidt een groeps check in voor
- Verwelkomt de gast bij aankomst en vervult de nodige administratieve formaliteiten bij check-in (G170301 Id17966-c)
 - Gebruikt bedrijfseigen software voor front office
 - Neemt met de verantwoordelijke de lijst met namen van gasten en kamers door
 - Begroet gasten in een taal die ze begrijpen
 - Controleert de reservatie in het systeem
 - Identificeert de gasten aan de hand van hun identiteitsbewijs
 - Vult het registratieformulier in en laat het ondertekenen door de gast
 - Controleert de voorschotten en de uitgestelde betalingen
 - Wijst de gast een kamer toe
 - Maakt een sleutelkaart aan
 - Noteert bijzondere wensen van de gast en geeft deze door aan de betrokken afdeling(en)
 - Overhandigt infopakketten (tickets, vouchers, gadgets...)
 - Maakt de gast wegwijs in de hotelinfrastructuur
 - Stelt het actuele dienstenaanbod voor aan de gast
 - Schakelt indien nodig ander onthaalpersoneel in om de gasten met hun koffers naar hun kamer te begeleiden of de wagen van de gast te verplaatsen
 - Ontvangt bezoekers en brengt hen in contact met gasten of collega's van andere afdelingen
 - Beantwoordt vragen van gasten tijdens hun verblijf (G170301 Id17394-c)
 - Geeft informatie over mogelijke wijzigingen in het verblijf (verlenging of verkorting, verandering van kamer...)
 - Stelt alternatieven voor indien niet kan voldaan worden aan de initiële vraag van de gast
 - Stelt bijkomende diensten voor aan de gast en promoot speciale aanbiedingen
 - Registreert technische problemen en deelt mee hoe en wanneer ze zullen opgelost worden
 - Raadpleegt gericht verschillende informatiebronnen (handleidingen, literatuur, databanken, internetsites, brochures, affiches, gidsen...)
 - Geeft de gasten inlichtingen over de culturele, sportieve en toeristische activiteiten en transportmogelijkheden (restaurants, bars, winkels, bezienswaardigheden, openbaar vervoer, taxidiensten...)
 - Regelt reservaties met betrekking tot interne (vb. sauna en massage, restaurant...) en externe diensten (vb. taxi)
 - Zorgt ervoor dat de wekdienst wordt geactiveerd
 - Wisselt vreemde valuta om of verwijst de gast door naar een financiële instelling

- Heeft een goed zicht op de werking van alle afdelingen van het bedrijf en weet wie waarvoor moet ingeschakeld of op de hoogte gebracht moet worden
 - Verstreckt, verkoopt, verhuurt kleine (verbruiks)artikelen
 - Handelt commercieel bewust, binnen de bedrijfsformule en -voorschriften
- Neemt gepaste acties bij problemen of klachten van de gast (G170301 Id7238-c)
 - Stelt vragen ter verduidelijking van problemen of klachten
 - Onderzoekt de oorzaak van een klacht
 - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle
 - Hanteert klachtenprocedures
 - Wisselt informatie uit met interne en externe diensten
 - Doet de gast een voorstel voor oplossing volgens de gangbare procedures
 - Registreert klachten
 - Verwittigt de juiste dienst voor het verhelpen van storingen en ongemakken in de hotelkamer
 - Registreert verloren voorwerpen
 - Ontvangt gevonden voorwerpen en contacteert de eigenaar
- Vervult de nodige administratieve formaliteiten (facturatie en betaling) bij check-out en neemt gepast afscheid van de gast (G170301 Id18057-c)
 - Gebruikt bedrijfseigen betalingssoftware
 - Brengt alle onkosten van de gast in rekening bij het opmaken van de factuur
 - Past eventuele promoties of prijsafspraken toe
 - Controleert de betalingsmiddelen
 - Verwerkt de betalingen (cash, bankkaart, kredietkaart) en levert een betalingsbewijs af
 - Peilt naar de tevredenheid van de gast
 - Registreert en archiveert (elektronisch) de gegevens van de vertrokken gast
- Draagt zorg voor de kassa, sluit de kassa af en controleert openstaande rekeningen (G170301 Id24203-c)
 - Telt het geld in de kassa bij het begin van de dienst
 - Houdt de kassaverrichtingen nauwgezet bij tijdens de dienst
 - Registreert de omzet aan het eind van de dag en stelt kassarapporten op
 - Verantwoordt ontvangen gelden, creditcardbetalingen en openstaande rekeningen
 - Draagt de kassa bij het einde van de dienst over aan een collega of aan de verantwoordelijke
- Voert algemene administratieve taken uit (co 01968)
 - Deelt de eigen werkzaamheden efficiënt en effectief in rekening houdend met de drukte aan de receptie
 - Maakt de receptie bedrijfsklaar bij aanvang van de dienst (vb. ervoor zorgen dat er voldoende papier in het kopiemachine zit, het folderrek aanvullen...)
 - Staat in voor de telefoondienst (noteert boodschappen, verschaft inlichtingen, verbindt gesprekken door, bedient het faxapparaat...)
 - Telefoneert vlot
 - Behandelt vlot het mailverkeer en volgt het op
 - Bewaart en verzamelt gegevens voor het aanmaken van statistieken
 - Klasseert documenten
 - Verzorgt briefwisseling, verdeelt de post, geeft berichten door en maakt kopies
 - Verzendt documentatie en informeert over het bedrijf naar toeristische diensten, reisbureaus, touroperators, boekingsites...

- Behandelt de "diverse debiteuren" (controle en opmaak van facturen)
- Onthaalt en begeleidt gasten tijdens de nacht (co 01968)
 - Laat gasten binnen na sluitingstijd
 - Regelt de check-in van late gasten
 - Zorgt voor de check-out van gasten die vroeg vertrekken
 - Komt tegemoet aan vragen van gasten tijdens de nachtshift, binnen het kader en de mogelijkheden van de bedrijfsformule (bereidt snacks, warme en koude dranken, verkoopt lectuur, ...)
 - Onthaalt en staat externen te woord (ook telefonisch) tijdens de nachtshift
 - Bedient de telefooncentrale, zorgt voor de wekdienst en noteert berichten
- Waarborgt de veiligheid van gasten en gebouwen tijdens de nacht (G170301 Id18163-c)
 - Past veiligheidsprocedures toe voor personen en goederen
 - Bewaakt de ingangen (ramen en deuren), nooduitgangen en de algemene veiligheid van personen en goederen
 - Reageert gepast op de aanwezigheid van ongewenste gasten
 - Houdt toezicht op de orde en netheid in het hotel
 - Gebruikt instrumenten voor radioverkeer
 - Doet controlerondes (te voet, met vervoermiddel)
 - Merkt afwijkingen op en onderneemt actie (intern of extern)
 - Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijke
 - Gebruikt installaties voor camerabewaking
 - Past de veiligheidsprocedures en begeleidt gasten in nood
 - Checkt en regelt verlichtings- en verwarmingsinstallaties
 - Reageert alert en adequaat op onverwachte gebeurtenissen
- Verzorgt de auditwerkzaamheden tijdens de nacht (co 01969)
 - Controleert dagelijkse kassa-afrekeningen van de diverse afdelingen ten opzichte van het ontvangen geld, creditcardbetalingen en getekende fout-/correctiebonnen
 - Zoek kassaverschillen uit en rapporteert de niet-opgeloste verschillen
 - Boekt de dagontvangsten in het geautomatiseerde systeem
 - Boekt de gastenrekeningen met op kamernummer geboekte consumpties
 - Stelt diverse omzetoverzichten op
 - Stelt facturen op en controleert deze
 - Zorgt voor opslag van data door het maken van back-ups van bestanden
 - Doet de voorbereiding of de opmaak van statistieken (intern gebruik en/of extern gebruik)
- Bereidt de ochtendactiviteiten voor (co 01969)
 - Bereidt en zet het ontbijt klaar (vb. afbakken van broodjes)
 - Vult frigo's (bar) aan
 - Controleert en bereidt de arrivals voor van de volgende dag

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

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

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

- Grondige kennis van de principes van gastvriendelijkheid

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen uitwisselen van informatie met collega's, gasten en leidinggevende
- Het kunnen rapporteren aan de leidinggevenden
- Het efficiënt kunnen samenwerken met collega's
- Het kunnen delen van vakkennis
- Het kunnen vragen van hulp of advies
- Het kunnen tonen van respect voor elke collega, functie of taak

- Het kunnen bijdragen tot een aangename sfeer in het team
- Het zich kunnen verplaatsen in de positie van een collega
- Het kunnen economisch werken
- Het kunnen werken conform voorgeschreven procedures en huisregels en het kunnen invullen van de nodige documenten
- Het kunnen toepassen van de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften
- Het kunnen gebruiken van persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Het kunnen leren van nieuwe opgelegde technieken en het kunnen toepassen ervan
- Het zich op efficiënte wijze kunnen verplaatsen tussen de verschillende werkplekken
- Het ordelijk kunnen werken en het zich kunnen houden aan de planning
- Het zorgvuldig kunnen werken en het kunnen werken met oog voor detail
- Het zelfstandig kunnen organiseren van de opgelegde werkvolgorde
- Het kunnen controleren van het eigen werk en voorkomen
- Het kunnen verzorgen van de persoonlijke hygiëne en een verzorgd voorkomen
- Het kunnen aanpassen van het voorkomen en bedrijfskledij conform de taakuitvoering
- Het kunnen zorg dragen voor materiaal, kledij, goederen...
- Het kunnen respecteren van de privacy van de gast
- Het kunnen uitvoeren van de werkzaamheden zonder te storen
- Het op ethische wijze kunnen omgaan met informatie over de gast
- Het kunnen respecteren van de deontologische code van de werkgever en/of gast
- Het kunnen voorstellen van het algemene dienstenaanbod van het hotel aan de gast
- Het kunnen toelichten van de reservatieprocedure
- Het kunnen gebruiken van diverse communicatiekanalen (vb. mail, telefoon....)
- Het kunnen gebruiken van reservatiesoftware
- Het kunnen controleren van de beschikbaarheid in het reservatiesysteem
- Het kunnen opmaken van een offerte voor een verblijf of een arrangement
- Het kunnen opnemen van reservatiegegevens in het systeem
- Het kunnen bevestigen van de reservatie
- Het kunnen doorvoeren van wijzigingen en annuleringen in een reservatie
- Het kunnen berekenen van annuleringskosten
- Het kunnen geven van informatie over kamerbezetting en wensen van gasten door aan andere afdelingen (restaurant, housekeeping, roomservice ...)
- Het kunnen voorbereiden van de aankomst van gasten (infopakketten samenstellen, extra bedden bestellen...)
- Het kunnen invoeren van de rooming lists voor groepsreserveringen
- Het kunnen voorbereiden van een groeps check in
- Het kunnen gebruiken van bedrijfseigen software voor front office
- Het kunnen doornemen van de lijst met namen van gasten en kamers met de verantwoordelijke
- Het kunnen begroeten van gasten in een taal die ze begrijpen
- Het kunnen controleren van de reservatie in het systeem
- Het kunnen identificeren van de gasten aan de hand van hun identiteitsbewijs
- Het kunnen controleren van de voorschotten en de uitgestelde betalingen
- Het kunnen toewijzen van een kamer aan de gast
- Het kunnen aanmaken van een sleutel of sleutelkaart
- Het kunnen doorgeven van de bijzondere wensen van een gast aan de betrokken afdeling(en)
- Het kunnen wegwijs maken van de gast in de hotelinfrastructuur
- Het kunnen voorstellen van het actuele dienstenaanbod aan de gast
- Het kunnen inschakelen van ander onthaalpersoneel om de gasten met hun koffers naar hun kamer te begeleiden of om de wagen van de gast te verplaatsen

- Het kunnen ontvangen van bezoekers en het kunnen in contact brengen van bezoekers met gasten of collega's van andere afdelingen
- Het kunnen geven van informatie bij mogelijke wijzigingen in het verblijf (verlenging of verkorting, verandering van kamer...)
- Het kunnen voorstellen van bijkomende diensten aan de gast en het kunnen promoten van speciale aanbiedingen
- Het kunnen registreren van technische problemen en het kunnen medelen hoe en wanneer ze zullen opgelost worden
- Het gericht kunnen raadplegen van verschillende informatiebronnen (handleidingen, literatuur, databanken, internetsites, brochures, affiches, gidsen...)
- Het kunnen geven van inlichtingen over de culturele, sportieve en toeristische activiteiten en transportmogelijkheden (restaurants, bars, winkels, bezienswaardigheden, openbaar vervoer, taxidiensten ...) aan de gasten
- Het kunnen regelen van reservaties met betrekking tot interne (vb. sauna en massage, restaurant...) en externe diensten (vb. taxi)
- Het kunnen zorgen voor de activering van de wekdienst
- Het kunnen omwisselen van vreemde valuta om of het kunnen doorverwijzen van de gast naar een financiële instelling
- Het kunnen beschikken over een goed zicht op de werking van alle afdelingen van het bedrijf en het kunnen weten wie waarvoor moet ingeschakeld of op de hoogte gebracht moet worden
- Het kunnen verstrekken, verkopen en verhuren van kleine (verbruiks)artikelen
- Het bewust commercieel kunnen handelen binnen de bedrijfsformule en –voorschriften
- Het kunnen hanteren van klachtenprocedures
- Het kunnen uitwisselen van informatie met interne en externe diensten
- Het kunnen doen van een voorstel voor oplossing aan de gast volgens de gangbare procedures
- Het kunnen registreren van klachten
- Het kunnen registreren van verloren voorwerpen
- Het kunnen ontvangen van gevonden voorwerpen en het kunnen contacteren van de eigenaar
- Het kunnen gebruiken van de bedrijfseigen betalingssoftware
- Het kunnen inbrengen van alle onkosten van de gast bij het opmaken van de factuur
- Het kunnen toepassen van eventuele promoties of prijsafspraken
- Het kunnen controleren van de betalingsmiddelen
- Het kunnen verwerken van de betalingen (cash, bankkaart, kredietkaart) en het kunnen afleveren van een betalingsbewijs
- Het kunnen peilen naar de tevredenheid van de gast
- Het kunnen registreren en archiveren (elektronisch) van de gegevens van de vertrokken gast
- Het kunnen tellen van het geld in de kassa bij het begin van de dienst
- Het nauwgezet kunnen bijhouden van de kassaverrichtingen tijdens de dienst
- Het kunnen registreren van de omzet aan het eind van de dag en het kunnen opstellen van kassarapporten
- Het kunnen verantwoorden van ontvangen gelden, creditcardbetalingen en openstaande rekeningen
- Het kunnen overdragen van de kassa bij het einde van de dienst aan een collega of aan de verantwoordelijke
- Het efficiënt en effectief kunnen indelen van de eigen werkzaamheden rekening houdend met de drukte aan de receptie

- Het kunnen instaan voor de telefoondienst (noteert boodschappen, verschaft inlichtingen, verbindt gesprekken door, bedient het faxapparaat...)
- Het vlot kunnen telefoneren
- Het vlot kunnen behandelen en opvolgen van het mailverkeer
- Het kunnen bewaren en verzamelen van gegevens voor het aanmaken van statistieken
- Het kunnen behandelen van de "diverse debiteuren" (controle en opmaak van facturen)
- Het kunnen regelen van de check-in van late gasten
- Het kunnen zorgen voor de check-out van gasten die vroeg vertrekken
- Het kunnen onthalen en te woord staan van externen (ook telefonisch) tijdens de nachtschift
- Het kunnen toepassen van de veiligheidsprocedures voor personen en goederen
- Het gepast kunnen reageren op de aanwezigheid van ongewenste gasten
- Het kunnen toezicht houden op de orde en netheid in het hotel
- Het kunnen gebruiken van instrumenten voor radioverkeer
- Het kunnen opmerken van afwijkingen
- Het kunnen gebruiken van installaties voor camerabewaking
- Het kunnen checken en regelen van verlichtings- en verwarmingsinstallaties
- Het kunnen controleren van de dagelijkse kassa-afrekeningen van de diverse afdelingen ten opzichte van het ontvangen geld, creditcardbetalingen en getekende fout-/correctiebonnen
- Het kunnen uitzoeken van kassaverschillen en het kunnen rapporteren van de niet-opgeloste verschillen
- Het kunnen inboeken van dagontvangsten het geautomatiseerde systeem
- Het kunnen boeken van de gastenrekeningen met op kamernummer geboekte consumpties
- Het kunnen opstellen van diverse omzetoverzichten
- Het kunnen opstellen en het kunnen controleren van facturen
- Het kunnen zorgen voor opslag van data door het maken van back-ups van bestanden
- Het kunnen doen van de voorbereiding of de opmaak van statistieken (intern gebruik en/of extern gebruik)
- Het kunnen controleren en voorbereiden van de arrivals van de volgende dag

Probleemoplossende vaardigheden

- Het zich flexibel kunnen opstellen (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Het kunnen melden van problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Het gepast kunnen reageren (hulp bieden, afstand houden, relativieren...)
- Het kunnen bijstellen van de eigen dienstverleningswerkzaamheden i.f.v. de engagementen van het bedrijf (vb. ISO, green keys...)
- Het kunnen begeleiden van gasten in nood
- Het alert en adequaat kunnen reageren op onverwachte gebeurtenissen of ongewenste bezoekers
- Het kunnen zoeken naar alternatieven voor overboekingen
- Het kunnen voorstellen van alternatieven indien niet kan voldaan worden aan de initiële vraag van de gast
- Het kunnen stellen van vragen ter verduidelijking van problemen of klachten
- Het kunnen onderzoeken van de oorzaak van een klacht
- Het in alle omstandigheden onder controle kunnen houden van de eigen emoties
- Het kunnen verwittigen van de juiste dienst voor het verhelpen van storingen en ongemakken in de hotelkamer
- Het gepast kunnen reageren op de aanwezigheid van ongewenste gasten

- Het kunnen ondernemen van actie bij afwijkingen
- Het kunnen begeleiden van gasten in nood
- Het alert en adequaat kunnen reageren op onverwachte gebeurtenissen

Motorische vaardigheden

- Het kunnen ergonomisch werken (past hef- en tiltechnieken toe)
- Het kunnen sorteren van afval volgens de richtlijnen
- Het kunnen dragen van de voorgeschreven bedrijfskledij
- Het kunnen doen van controlerondes (te voet, met vervoermiddel)
- Het kunnen invullen van het registratieformulier en het kunnen laten ondertekenen door de gast
- Het kunnen noteren van de bijzondere wensen van de gast
- Het kunnen overhandigen van infopakketten (tickets, vouchers, gadgets...)
- Het bedrijfsklaar kunnen maken van de receptie bij aanvang van de dienst (vb. ervoor zorgen dat er voldoende papier in de kopiemachine zit, het folderrek aanvullen...)
- Het kunnen klasseren van documenten
- Het kunnen verzorgen van briefwisseling, het kunnen verdelen van de post, het kunnen doorgeven van berichten en het kunnen maken van kopies
- Het kunnen verzenden van documentatie en informatie over het bedrijf naar toeristische diensten, reisbureaus, touroperators, boekingsites...
- Het kunnen binnenlaten van gasten na sluitingstijd
- Het tegemoet kunnen komen aan vragen van gasten tijdens de nachtshift, binnen het kader en de mogelijkheden van de bedrijfsformule (bereidt snacks, warme en koude dranken, verkoopt lectuur...)
- Het kunnen bedienen van de telefooncentrale en het kunnen noteren van berichten
- Het kunnen bewaken van de ingangen (ramen en deuren), nooduitgangen en de algemene veiligheid van personen en goederen
- Het kunnen voorbereiden en klaarzetten van het ontbijt (bvb. afbakken van broodjes)
- Het kunnen aanvullen van frigo's (bar)

Omgevingscontext

- De receptionist verricht werkzaamheden op de receptie van diverse hotel- en overnachtingsbedrijven (toeristische residenties, mobiele logies, vakantiedorpen, camping, bungalowpark...)
- De invulling van het takenpakket wordt bepaald door het type van het logiesverstrekking bedrijf, de bedrijfsformule en de grootte.
- De receptionist werkt in teamverband (hiërarchisch team) en in een stelsel van wisselende werkschiften. Het beroep wordt uitgeoefend overdag, 's nachts, tijdens de weekdays, in het weekend en/of tijdens feestdagen
- De werkzaamheden kennen piekmomenten, afhankelijk van de regio en het seizoen. De receptionist moet zich dan flexibel kunnen opstellen.
- De receptionist draagt bedrijfskledij.
- De receptionist is het uithangbord van het bedrijf: hij vertegenwoordigt de bedrijfsformule met waarden en normen. De receptionist vervult een sleutelrol, gezien het merendeel van de contacten tussen de gast en het hotel via hem verlopen.

- De receptionist komt in contact met zeer veel nationaliteiten en culturele achtergronden: hij moet moderne vreemde talen vlot beheersen, op de hoogte zijn van sociale en culturele achtergronden en deze respecteren.
- Hij komt tevens in contact met verschillende types van gasten en een veelheid aan specifieke wensen en verwachtingen. Hij moet hiermee rekening houden, binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule.
- De receptionist gaat vertrouwelijk om met bedrijfs- en gastengegevens
- De situaties waarmee de receptionist geconfronteerd wordt zijn zeer divers
- De receptionist moet dienstroosters naleven

Handelingscontext

- De behoeften, wensen en verwachtingen van de gast vormen het uitgangspunt voor het handelen van de receptionist. Hij handelt empathisch en respectvol, ook naar collega's en externen
- De receptionist heeft bijzonder veel aandacht voor een hygiënisch voorkomen en een verzorgd taalgebruik
- De receptionist werkt nauwgezet en zorgvuldig. Hij neemt een flexibele werkhouding aan.
- De receptionist reageert alert en passend op signalen of antwoorden van gasten
- De receptionist is aandachtig voor veiligheid, hygiëne en kwaliteitszorg in het logiesverstrekkend bedrijf. Hij detecteert snel ongewenste bezoekers, is waakzaam voor ongepast gedrag van gasten en reageert alert en adequaat op onverwachte gebeurtenissen.
- De receptionist handelt integer en betrouwbaar bij betalingen De receptionist moet vaak verschillende handelingen gelijktijdig uitvoeren.
- De receptionist moet doelgericht communiceren met gasten, ook in vreemde moderne talen
- De receptionist voert de handelingen zittend en staand uit en werkt veelvuldig met beeldschermen
- De receptionist heeft aandacht voor het stellen van proactieve handelingen (voorkomen van problemen, diefstallen...)
- De receptionist moet omgaan met moeilijke gasten, hun klachten en/of specifieke verwachtingen
- De receptionist moet vertrouwelijk omgaan met informatie en gegevens van gasten en het bedrijf
- De receptionist moet geconcentreerd en nauwkeurig handelen tijdens het uitvoeren van registratiewerkzaamheden (boekingen, facturatie, check-in, check-out, nachtaudit, kassaverrichtingen...)

Autonomie

Is zelfstandig in

- het plannen van de werkvolgorde van het eigen takenpakket
- het verstrekken van informatie aan potentiële gasten en gasten
- het verkopen van kamers en (interne)diensten
- het aanbieden van externe diensten
- het in- en out-checken van gasten
- het opvolgen van reservaties en kamerbezetting
- het toewijzen van kamers aan gasten
- het beantwoorden van vragen van gasten (tijdens hun verblijf)

- het oplossen van eenvoudige klachten of problemen van gasten
- het afrekenen met de vertrekkende gast
- het opvolgen van kassaverrichtingen
- het uitvoeren van de receptiewerkzaamheden (dag en nacht)
- het waken over de veiligheid van gasten en gebouwen

Is gebonden aan

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

Doet beroep op

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

Verantwoordelijkheid

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

2.3 ATTESTEN

Wettelijke Attesten

Een medisch attest om te mogen werken in de horecasector

Vereiste Attesten

Geen vereisten.

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.