

## Formulier | Startgesprek (ingevuld voorbeeld competenties)

Naam medewerker:

Naam leidinggevende:

Functie medewerker: Medewerker Receptie

Datum startgesprek:

Ontwikkelcompetentie max. drie competenties van de beoordelingscriteria van de functie	Toelichting doelstelling welk gedrag, kennis, vaardigheden of houding is vereist in de functie?	Afspraken maak specifieke, meetbare, acceptabele, realistische, tijdgebonden afspraken, samen met de medewerker
1. Contactuele vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Benadert gasten respectvol.</li> <li>Begeeft zich gemakkelijk onder collega's / gasten en maakt vlot een praatje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spreekt gasten die binnenkomen aan wanneer zoekend om zich heen kijken.</li> <li>Kijkt zelf meer de hal in om aanspreekbaar / open te zijn.</li> <li>Reageert op vragen / opmerkingen van de klant.</li> <li>Groet elke gast bij binnenkomst.</li> </ul>
2. Initiatief	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neemt ongevraagd actie.</li> <li>Stelt oplossingen en ideeën voor.</li> <li>Signaleert knelpunten (veel voorkomende vragen, moeilijkheden) en initieert oplossingen / actie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt een lijst bij met opvallende zaken en inventariseert vrijdags terugkerende zaken.</li> <li>Toont zelf initiatief bij het aanpakken van knelpunten en geeft volgend gesprek (half jaar) de ondernomen acties aan.</li> </ul>
3. (zelf)discipline	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volgt instructies op en werkt volgens afgesproken regels / procedures.</li> <li>Vraagt bij onduidelijkheid na wat de gang van zaken is / hoe te handelen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achterhaalt bij vragen van de gast het antwoord, indien antwoord niet direct achterhaalt kan worden, worden naam en telefoonnr. genoteerd en wordt het antwoord binnen een week teruggekoppeld.</li> <li>Blijft op de hoogte van regels en procedures, leest deze aankomende week zorgvuldig door. Noteert de opkomende vragen en bespreekt deze met collega's en / of leidinggevende.</li> </ul>
4. Stressbestendigheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laat zich niet opjagen.</li> <li>Blijft onder druk effectief (doch vriendelijk) werken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werkt in de drukke piektijden (lange rijen) hard door, maakt hierbij gemiddeld niet meer fouten als in rustige tijden.</li> <li>Benadert ook bij lange rijen gasten vriendelijk, probeert op snelle (doch vriendelijke) wijze de gast te woord te staan en te helpen (gem. 10 gasten per 20 min).</li> </ul>
5. Nauwkeurigheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft oog voor detail.</li> <li>Ontdekt fouten / onnauwkeurigheden (van zichzelf en anderen) bij het invoeren van gegevens.</li> <li>Werkt precies en ordelijk.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leest elke brief die uitgestuurd moet worden nauwkeurig door, checkt hierbij op spelfouten en grammaticale fouten.</li> <li>Voert gastgegevens nauwkeurig in, vraagt bij lichte twijfel naar de spelling van bijv. naam of adres en herhaalt na invoer de gegevens (over half jaar moeten fouten gehalveerd zijn).</li> <li>Zorgt voor een leeg, ordelijk bureau. Ruimt tussen door op en aan het einde van de dag is het bureau helemaal leeg.</li> </ul>

Voor gezien medewerker:

Leidinggevende:

Paraaf:

Paraaf:

Datum:

Datum:

## Formulier | Startgesprek (ingevuld voorbeeld (kern)taken)

Taak, taakgebied, resultaatgebied optioneel, niet verplicht, bedrijfsspecifieke criteria	Toelichting doelstelling welke prestatie, resultaat of wijze van taakuitoefening is vereist in de functie?	Afspraken maak specifieke, meetbare, acceptabele, realistische, tijdgebonden afspraken, samen met de medewerker
1. Staat gasten te woord.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstrekt informatie.</li> <li>• Beantwoord vragen en zoekt deze waar nodig op.</li> <li>• Verwijst / verbindt door naar de betreffende medewerker.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan aan het einde van dit kwartaal drie van de vier vragen direct beantwoorden, schrijft hiertoe veel voorkomende vragen op en noteert de (mogelijke) antwoorden.</li> <li>• Is op de hoogte van de producten van de locatie.</li> </ul>
2. Voert gegevens in.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voert adresgegevens in van gasten, leveranciers en andere relaties.</li> <li>• Verwerkt de kasgegevens aan het einde van de dag.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft het kasverschil over 2 maanden gehalveerd naar maximaal 5 euro per week.</li> </ul>
3. Houdt de entree toonbaar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgt voor een opgeruimde hal, levende planten, geordende stoelen, tafels, schone ramen etc.</li> <li>• Legt nieuwe folders, brochures klaar.</li> <li>• Initieert (kleine) veranderingen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt over een maand met een voorstel voor een nieuwe ingerichte entree, mag hierbij aankoop bedrag van ongeveer 200 euro incalculeren.</li> <li>• Bekijkt deze week alle folders en brochures en bepaalt de actualiteit ervan en gooit overbodige, oude en vuile folders weg (eventueel na overleg met leidinggevende).</li> </ul>
4. Rekent contant of met pin af.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voert de gegevens in (incl. kortingen, arrangementen, e.d.)</li> <li>• Controleert de prijs.</li> <li>• Voert de prijs in in het systeem.</li> <li>• Controleert de betaling.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt deze week een overzicht van prijzen, arrangementen en regelingen. Kent deze nagenoeg uit het hoofd.</li> </ul>
5. Verricht lichte administratieve / ondersteunende werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteunt collega's bij het posten van brieven e.d.</li> <li>• Maakt de kas op.</li> <li>• Voert (interne) (zaal-)reserveringen uit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt voor het volgende gesprek een overzicht van te regelen zaken voor wat betreft het maken van een (interne) reservering van een zaal / zwembad / etc. (bijv. lunch, laptop, beamer, koffie, kosten).</li> </ul>

Voor gezien medewerker:

Leidinggevende:

Paraaf:

Paraaf:

Datum:

Datum: