

Kerntaken van Receptionist

1. Ontvangst gasten

- Staat gasten te woord. Verstrekt informatie betreffende de activiteiten van het park aan bezoekers en behandelt telefonische vragen.
- Verstrekt informatie over de parkregels. Geeft pasjes uit.

2. Verkoop / verhuur

- Verkoopt en boekt reserveringen. Geeft actief oplossingen aan voor bestaande of latente klant-behoeften.
- Verkoopt kleine artikelen (kaarten, plattegronden), frisdrank, ijs e.d.
- Verhuurt fietsen, kano's.
- Verricht licht administratieve werkzaamheden.

3. Kassa

- Rekent e.e.a. contant af.
- Sluit dagelijks de kassa en vermijdt kasverschillen.
- Draagt de gelden af aan de administratie.

4. Klachtenbehandeling

- Hoort klachten van bezoekers aan, tracht deze op te lossen of regelt leidinggevende die de klachten kan behandelen.

5. Beveiliging

- Bewaakt de hoofdingang en parkeerplaatsen.
- Bedient hefboom bij de ingang.
- Controleert de identiteit van bezoekers.

Competenties van Receptionist

1.1 Contactuele vaardigheden

Treedt vlot en makkelijk in contact (actief) met gasten en collega's. Spreekt makkelijk en benadert anderen respectvol. Legt contact met gasten en collega's ook zonder directe aanleiding. Begeeft zich gemakkelijk onder onbekende (gasten / collega's) en maakt vlot een praatje.

1.2 Mondelinge uitdrukingsvaardigheid

Drukt zich helder uit. Kan binnen het eigen bekende werkterrein bedoelingen, meningen en intenties duidelijk maken. Bedient zich van een logische zinsbouw (b.v. geen lange zinnen). Gebruikt begrijpelijk taal (logisch opgebouwd betoog). Past in gesprekken een helder en gevarieerd woordgebruik toe.

2.1 Respect / integriteit

Handelt normbewust. Gedraagt zich volgens de ethische normen / waarden van de organisatie. Benadert anderen met respect. Laat zich niet verleiden tot roddel. Gedraagt zich respectvol. Schaadt de belangen van anderen niet. Weet goed onderscheid te maken in bepaalde situaties wat wel of niet hoort. Weet wat je wel en niet naar buiten kan brengen.

3.1 Initiatief

Neemt ongevraagd actie. Komt spontaan naar voren met ideeën en acties. Stelt oplossingen en ideeën voor. Signaleert knelpunten (commercieel, veiligheid) en initieert actie (eventueel na overleg).

3.3 Gastgerichtheid

Voldoet aan de wensen en behoeften van gasten (actief). Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de gast, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de gast worden aangegeven. Houdt zich op de hoogte van wensen en behoeften van de gasten. Vervult de door de gast aangegeven wensen. Onderzoekt wat de gast wil. Benadert de gast op diens eigen niveau en wijze. Handelt coulant, maar verantwoord.

4.8 Stressbestendigheid

Blijft normaal functioneren bij calamiteiten en omschakelmomenten, vervelende gasten, mensen in de rij. Blijft onder druk effectief werken. Laat zich niet opjagen. Raakt niet snel in verwarring bij confrontatie met nieuwe stressoren. Houdt totaaloverzicht in stressvolle situaties.

5.4 Nauwkeurigheid

Heeft oog voor detail. Ontdekt fouten / onnauwkeurigheden in (eigen en andermans) werk. Is opmerkzaam ten aanzien van kleinigheden. Werkt precies. Vermijdt onnauwkeurigheden. Werkt stipt.