



De Relaxed Hospitality Group (RHG) exploiteert hotels in Haarlem en Heemskerk. Binnen onze formules werken we vanuit oprecht gastheerschap. De gast staat centraal en wij ontvangen hen op een persoonlijke wijze voor een verblijf in een persoonlijke omgeving. Onze teams streven ernaar om onze gasten elke dag minimaal één keer positief te verbazen.

Per 1 juli 2018 exploiteert RHG Hotel & Chateau Marquette in Heemskerk. Het hotel telt 65 kamers die in 2018/2019 gemoderniseerd zullen worden. In 2019 worden in het hotel een (nieuwe) hotelbar, champagnebar, lunchroom en brasserie (40 couverts) gerealiseerd. Het Chateau beschikt over 10 vergader- & conferentiezalen en biedt ook plaats aan restaurant Het Chateau (40 couverts). Chateau Marquette is een officiële trouwlocatie van de gemeente Heemskerk.

Binnen Hotel & Chateau Marquette, hebben wij per 1 september 2018 een stageplaats beschikbaar voor een

MEDEWERKER FRONTOFFICE 24-32 uur p/w

De medewerker frontoffice is verantwoordelijk voor het ontvangen, inchecken en geven van algemene en toeristische informatie aan gasten, verlenen van service tijdens het verblijf (wekdienst, doorgeven berichten, etc.) en uitchecken van gasten. Voorts bedient hij/zij de telefooncentrale en verricht eenduidige administratieve en secretariële werkzaamheden. De medewerker Frontoffice ondersteunt ook de collega's in de lunchroom, Brasserie en hotelbar.

Wat vragen wij?

Kennis & vaardigheden

- MBO niveau 2 - 3 werk- en denkniveau
- Kennis van softwarepakketten en interne procedures
- Goede kennis van de Nederlandse & Engelse taal, Duits en/of Frans is een pré
- Enthousiasme, betrokkenheid en humor
- Een 'can do' mentaliteit
- Oprecht gastheerschap

Competenties

- Communiceren
- Flexibiliteit
- Gastgerichtheid
- Oplossingsgericht
- Representatief

Resultaatgebieden

- Bediening telefooncentrale
- Administratieve ondersteuning
- Receptieserviceverlening
- Kassawerkzaamheden
- Uitserveren hapjes & drankjes



Wat bieden wij?

- Een dynamische werkomgeving waarbij initiatief en ondernemerschap gewaardeerd worden.
- Een uitdagende werkomgeving binnen een bedrijf dat zichzelf opnieuw aan het positioneren is.
- Een brede inzet binnen de organisatie, ook buiten de 'lijntjes' van je eigen functie.
- Stagevergoeding conform de geldende regels.

Heb je interesse in de stage als Medewerker Frontoffice?

Stuur dan je uitgebreide CV met beknopte motivatie naar Erik Kuiper-van den Berg (General Manager) via erik@relaxed-hg.com.

Deze functie is vastgesteld op basis van de referentiefunctie verstrekt door Koninklijke Horeca Nederland (KHN). Het KHN functie- en competentieprofiel tref je hierbij aan.

FUNCTIEPROFIEL		
<p>Kenmerken van de referentiefunctie</p> <p>De medewerker frontoffice II is verantwoordelijk voor het ontvangen, inchecken en geven van algemene en toeristische informatie aan gasten, verlenen van service tijdens het verblijf (wekdienst, doorgeven berichten, etc.) en uitchecken van gasten. Voorts bedient hij/zij de telefooncentrale en verricht eenduidige administratieve en secretariële werkzaamheden.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een NOK, waarin het verschil tussen groep 3, 4 (referentie) en 5 wordt uitgewerkt.</p>		
<p>Organisatie</p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Bediening telefooncentrale	<ul style="list-style-type: none"> - oproepen van functionarissen (o.a. bij calamiteiten); - aannemen en doorverbinden van gesprekken met gasten of interne bedrijfsfunctionarissen; - registreren van gesprekken waar nodig; - verstrekken van algemene informatie, noteren en doorgeven van boodschappen. 	<ul style="list-style-type: none"> - adequate reactie; - klanttevredenheid; - juiste doorverbindingen/registraties; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethode en presentatie).
2. Administratieve ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> - opstellen, beantwoorden en verzenden van standaardbrieven en e-mails; - verzenden en ontvangen van faxberichten; - verzorgen van (een deel van) de uitgaande post (inpakken, frankeren e.d.). 	<ul style="list-style-type: none"> - aantal fouten in correspondentie; - klanttevredenheid; - tijdige en juiste verzending post.
3. Receptieservice-verlening	<ul style="list-style-type: none"> - ontvangen en inchecken van gasten aan de hand van reserveringlijsten; - aannemen en overhandigen van sleutels/sleutelkaarten; geven van algemene en toeristische informatie aan gasten; - verlenen van service, zoals het verzorgen van de wekservice, opvangen en doorgeven van boodschappen, klachten e.d.; - uitchecken van vertrekkende gasten, afrekenen van verteringen, contant of met bankpas/creditcard. 	<ul style="list-style-type: none"> - klanttevredenheid; - correcte en tijdig uitgevoerde verzoeken; - aantal fouten facturatie.
4. Kassawerkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - verwerken van betalingen met behulp van (geautomatiseerd) kassasysteem; - overdragen van de kassa bij einde dienst en verantwoord worden van ontvangen gelden en betalingen; - controleren van wisselgeld voor aanvang dienst. 	<ul style="list-style-type: none"> - juist verwerkte betalingen; - omvang kasverschillen.
<p>Bezwarende omstandigheden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Staand of zittend en soms plaatsgebonden werken. - Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod (gelijktijdig in- en uitchecken van gasten en bedienen van de telefooncentrale). 		
Datum: maart 2011	Functiegroep: 4 zie NOK-bijlage voor functiegroep 3 en 5.	

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

COMPETENTIEPROFIEL***Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 2 - 3 werk- en denkniveau;
- kennis van softwarepakketten en interne procedures.

Competenties / gedragsvoorbeelden

NB: De hieronder genoemde competenties en gedragsvoorbeelden zijn suggesties voor gewenst gedrag behorende bij een adequate uitoefening van de referentiefunctie. Evenals het functieprofiel is het aan te bevelen om het competentieprofiel aan te passen aan de van toepassing zijnde bedrijfssituatie. Gebruik hiervoor de competentiebibliotheek zoals opgenomen op de indelingswebsite en/of een ander competentiewoordenboek.

Communiceren:

- formuleert helder zodat de ander het begrijpt;
- luistert goed en reageert op wat de ander zegt;
- vraagt door als dat nodig is.

Flexibiliteit:

- staat open voor veranderingen die anderen voorstellen;
- schakelt snel tussen verschillende werkzaamheden;
- accepteert dat werk door anderen of omstandigheden wordt bepaald.

Gastgerichtheid:

- is hoffelijk, voorkomend en welgemanierd naar anderen;
- vermijdt uitspraken als 'nee, dat kan niet' of 'het is druk' zonder uitleg;
- biedt ook ongevraagd extra service;
- onderzoekt hoe gasten adequaat en optimaal te helpen.

Oplossingsgericht:

- richt zich niet op problemen, maar op oplossingen;
- is pragmatisch, kiest voor praktische en snelle oplossingen;
- blijft niet lang dralen in het analyseren van het probleem.

Representatief:

- presenteert zich naar gasten/externen in lijn met het imago van het bedrijf;
- komt goed over bij anderen;
- streeft het handelen volgens de goede manieren altijd na.

Niveau onderscheidende kenmerken (NOK) – Medewerker frontoffice

Functienummer: FO.4.I

KENMERK	-	MEDEWERKER FRONTOFFICE I	MEDEWERKER FRONTOFFICE II	MEDEWERKER FRONTOFFICE III	+
Aard van de werkzaamheden	Komt niet voor	De medewerker frontoffice I is verantwoordelijk voor de bediening van de telefooncentrale met een groot aantal inkomende en uitgaande lijnen alsook het te woord staan van gasten aan een balie.	De medewerker frontoffice II is verantwoordelijk voor de bediening van de telefooncentrale met een groot aantal inkomende en uitgaande lijnen alsook het te woord staan van gasten aan een balie. Verantwoordelijk voor het ontvangen, inchecken en geven van informatie aan gasten, verlenen van service tijdens het verblijf (wekdienst, doorgeven berichten, etc.) en uitchecken van gasten. Hij/zij verricht daarnaast eenduidige administratieve en secretariële werkzaamheden.	De medewerker frontoffice III is verantwoordelijk voor de bediening van de telefooncentrale met een groot aantal inkomende en uitgaande lijnen alsook het te woord staan van gasten aan een balie. Verantwoordelijk voor het verhuren van vrije kamers na raadpleging van het reserveringssysteem binnen de kaders zoals gesteld door de organisatie t.a.v. prijs, korting, etc. Voorts is hij/zij verantwoordelijk voor het verlenen van een grote diversiteit aan service aan gasten die vraagt om een uitgebreide kennis van de omgeving en haar beschikbare en voorhanden zijnde faciliteiten.	Zie functieomschrijving en NOK-bijlage Nachtmédewerker en/of Hoofd frontoffice
Serviceverlening		Reactief beantwoorden van telefonische vragen aangaande b.v. de aan- en afwezigheid van gasten, medewerkers en doorverbinden met betreffende persoon alsook verstrekken van elementaire informatie aangaande de organisatie (voorzieningen, openingstijden, etc.).	Verstrekken van toeristische, recreatieve en gastronomische informatie aan gasten door het overhandigen van voorhanden zijnde materialen en folders. Beantwoorden van vragen door het opzoeken van informatie of het consulteren van collega's hieromtrent.	Verstrekken van toeristische, recreatieve en gastronomische informatie aan gasten door het overhandigen van voorhanden zijnde materialen en folders. Beantwoorden van vragen door het opzoeken van informatie of het consulteren van collega's hieromtrent. Samenstellen van maatwerk informatie voor gasten. Hij/zij is hiertoe verantwoordelijk voor het verzamelen en bijhouden van informatie door het selecteren en archiveren van relevante artikelen uit regionale publicaties en opstellen van periodieke evenementenlijsten alsook het onderhouden en uitbreiden van contacten met betrokkenen in de omgeving.	
Zelfstandigheid		Beantwoorden van eenduidige klantvragen op basis van gekende antwoorden en raadplegen van de in nabijheid verkerende medewerker frontoffice II of III of een vakinhoudelijk leidinggevende ten aanzien van meer complexe klantvragen.	Afhandelen van alle voorkomende klantvragen aangaande het eigen vakgebied. Hierbij kan men te allen tijde een medewerker frontoffice III en/of vakinhoudelijk leidinggevende consulteren.	Afhandelen van alle voorkomende klantvragen aangaande het eigen vakgebied. Hij/zij werkt zelfstandig en/of alleen. Consultatie van de eindverantwoordelijke is slechts gewenst ten aanzien van grootschalige financiële en/of kwalitatief ingrijpende aangelegenheden.	
Taalbeheersing		<ul style="list-style-type: none"> - Mondelinge beheersing van de Nederlandse taal. - Gericht op feitendeling. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal. - Elementaire mondelinge beheersing van een westerse taal (Duits, Engels, Frans). - Gericht op informatie-uitwisseling. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal. - Elementaire mondelinge en schriftelijke beheersing van enkele westerse talen (Duits, Engels, Frans). - Gericht op serviceverlening en het achterhalen van de vraag achter de vraag. 	
Positie in het bedrijf		De functie maakt deel uit van de afdeling frontoffice, bestaande uit een relatief groot team.	De functie maakt deel uit van de afdeling frontoffice, bestaande uit een relatief groot team.	De functie kan deel uitmaken van een groot team, waarbij de functiehouder een senior-positie bekleedt. Tevens voorkomend in kleinschalige organisaties wat een bepaalde mate van allroundschap en zelfstandigheid noodzakelijk maakt.	
Referentiefunctie handboek 2002		- Medewerker telefooncentrale (R.3.2)	- Medewerker receptie (R.4.2)	- Receptionist (R.5.4)	

Printdatum 25-8-2011

Opgesteld door EVZ organisatie-advies in opdracht van CNV Vakmensen, FNV Horecabond, De Unie en KHN.