|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CATERINGMEDEWERKER B / FRONT- en BACKOFFICE** | | |
| ***Kenmerken van de referentiefunctie***  De cateringmedewerker B / front-/backoffice verricht voor tenminste 50% van de arbeidsduur werkzaamheden conform de referentiefunctie CA.2.1 cateringmedewerker B. Daarnaast is hij/zij verantwoordelijk voor het ontvangen en geven van algemene eenduidige informatie aan gasten, verlenen van eerstelijns-service tijdens het verblijf van gasten. Voorts bedient hij/zij de telefooncentrale en verricht eenduidige administratieve en secretariële werkzaamheden. Ook verricht hij/zij werkzaamheden aan de kassa t.b.v. kleine verkopen (food/non-food). Werkzaamheden hoeven niet locatie gebonden te zijn. | | |
| ***Organisatie***  Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende.  Geeft leiding aan : niet van toepassing. | | |
| ***Resultaatgebieden*** | ***Taken*** | ***Resultaatindicatoren*** |
| 1. Catering-werkzaamheden | - verrichten van cateringwerkzaamheden conform de referentiefunctie CA.2.1 cateringmedewerker B. |  |
| 2. Bediening telefooncentrale | - aannemen en doorverbinden van gesprekken met gasten of interne bedrijfsfunctionarissen;  - registreren van gesprekken waar nodig;  - verstrekken van algemene informatie, noteren en doorgeven van boodschappen;  - oproepen van collega’s/functionarissen. | - adequate reactie;  - klanttevredenheid;  - juiste doorverbindingen/ registraties;  - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden en presentatie). |
| 3. Administratieve ondersteuning | - verrichten van repro-werkzaamheden (kopiëren, printen, inbinden etc.) conform gespecificeerde opdracht;  - verzorgen van (een deel van) de uitgaande post (inpakken, frankeren e.d.) en inkomende post (verdelen/ distribueren). | - aantal fouten in repro (kwaliteit, aantallen);  - klanttevredenheid;  - volgens vaste formats;  - tijdige en juiste verzending/ distributie post. |
| 4. Receptie-serviceverlening | - ontvangen en inschrijven van gasten (evt. aan de hand van lijsten);  - uitreiken van toebehoren (badge, documentatie, ge- en verbruiksartikelen etc.) en geven van algemene informatie aan gasten;  - verlenen van service, zoals doorgeven van boodschappen, klachten e.d.;  - begeleiden van gasten, afrekenen van verteringen, contant of met bankpas/creditcard. | - klanttevredenheid;  - correcte en tijdig uitgevoerde verzoeken;  - aantal fouten facturatie. |
| ***Bezwarende omstandigheden*** | | |
| - Staand of zittend en soms plaatsgebonden werken.  - Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod (uitvoering baliefunctie en bedienen van de telefooncentrale). | | |

*NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel*