

CATERINGMEDEWERKER B / FRONT- en BACKOFFICE		
<p>Kenmerken van de referentiefunctie</p> <p>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.</p>		
<p>Organisatie</p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p>		
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.
<p>Bezwarende omstandigheden</p> <p>- Staand of zittend en soms plaatsgebonden werken. - Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod (uitvoering baliefunctie en bedienen van de telefooncentrale).</p>		

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel