

Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van onthaalmedewerker (0390) als vermeld in artikel 1.

1. GLOBAAL

a. Titel
Onthaalmedewerker

b. Definitie
Het correct ontvangen en informeren van personen rekening houdend met de richtlijnen van de organisatie teneinde de bezoekers klantvriendelijk te onthalen.

c. Niveau
3

d. Jaartal
2018

2. COMPETENTIES

2.1 Opsomming competenties

- Werkt in teamverband (co 01993)
 - Wisselt informatie uit met collega's en eindverantwoordelijke
 - Rapporteert aan de eindverantwoordelijke
 - Werkt efficiënt samen met collega's
 - Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
 - Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
 - Deelt vakkennis
 - Vraagt zelf hulp of advies indien nodig
 - Toont respect voor elke collega, functie of taak
 - Draagt bij tot een aangename sfeer in het team
 - Verplaatst zich in de positie van een collega en reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)
- Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn (co 01994)
 - Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
 - Werkt economisch en vermijdt verspilling
 - Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
 - Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
 - Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
 - Past nieuwe technieken toe en leert ze aan
 - Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken
 - Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning
 - Werkt zorgvuldig en met oog voor detail
 - Organiseert de eigen taken binnen de opgelegde werkvolgorde
 - Controleert het eigen werk en voorkomen en dat van de medewerkers
 - Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering
 - Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
 - Sorteert afval volgens de richtlijnen
 - Is zich bewust van de kostprijs van ingrediënten en producten

- Handelt integer (co 01932)
 - Respecteert de privacy van de bezoeker
 - Voert de werkzaamheden uit zonder te storen
 - Gaat op ethische wijze om met informatie over de bezoeker
 - Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of bezoeker
 - Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste persoon

- Respecteert de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels (co 0171)
 - Hanteert de huisstijl
 - Respecteert de gangbare organisatieprocedures
 - Past zich aan de algemene organisatiecultuur aan
 - Stelt zich loyaal op t.a.v. de organisatie
 - Werkt milieubewust
 - Respecteert de veiligheidsvoorschriften van de organisatie

- Onthaalt en ontvangt bezoekers (K160201 Id25895-c, M160101 Id17967-c)
 - Verwelkomt de bezoeker
 - Identificeert de bezoeker
 - Registreert de bezoeker
 - Overhandigt een toegangsbewijs
 - Kondigt de bezoeker aan
 - Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker
 - Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker
 - Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
 - Stelt zichzelf op als representant van de organisatie
 - Bezorgt, indien nodig, een informatie- of promotiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg
 - Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de bezoekers
 - Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord
 - Consulteert, indien nodig, beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers desnoods ook buiten de organisatie
 - Helpt de bezoeker bij het invullen van documenten

- Identificeert de vraag van de bezoeker (M160101 Id17967-c)
 - Laat de bezoeker uitpraten
 - Analyseert de situatie
 - Stelt vragen ter verduidelijking
 - Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker
 - Zorgt voor een passende opvolging
 - Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

- Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats (M160101 Id17283-c)
 - Legt uit hoe men de locatie bereikt
 - Voorziet bezoekers van hapjes en drankjes
 - Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
 - Gaat discreet om met informatie over de bezoeker
 - Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
 - Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
 - Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheden,...
 - Begeleidt eventueel de bezoeker(s)

- Leidt, indien nodig, de bezoekers rond
- Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen (G110101 Id23621-c, M160101 Id1041-c)
 - Communiceert over de huisregels van het bedrijf/de organisatie in functie van de veiligheid en zorgt voor de toepassing ervan
 - Controleert een toegangsbewijs
 - Hanteert, indien van toepassing, instrumenten voor veiligheid (camera's, toegangssystemen,...)
 - Signaleert ongewenste bezoekers/gasten en afwijkend gedrag van bezoekers/gasten
- Neemt afscheid van de bezoeker (co 03028)
 - Bevraagt de bezoeker spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften
 - Overhandigt de voorziene attentie(s)
- Organiseert de onthaalruimte (G110101 Id16851-c)
 - Zorgt voor de nodige decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...) in opdracht van de (project)verantwoordelijke
 - Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
 - Verandert, indien nodig, de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen
 - Houdt de voorraad van promotie- en documentatiemateriaal of attenties op peil
 - Voorziet folders, brochure(s), posters,... in de onthaalruimte
 - Opent en sluit het onthaal en bijhorende ruimtes af volgens de gangbare procedures
 - Controleert het onthaal en bijhorende ruimtes bij het afsluiten (licht, alarm en technologie aan- en uitschakelen)
- Vult opvolgdocumenten in en geeft informatie door (G110101 Id18130-c)
 - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
 - Houdt een adressenbestand bij
 - Controleert en registreert gegevens over aan- en afwezigheid
 - Registreert bezoekerscijfers/gegevens
 - Handelt, indien van toepassing, betalingen af
- Ontvangt klachten en geeft ze door (co 01717)
 - Begrijpt en informeert de bezoeker in een andere taal
 - Luistert actief naar de bezoeker
 - Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door.
 - Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
 - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

2.2 Beschrijving competenties/activiteiten adhv de descriptorelementen

2.2.1 Kennis

- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van kantoorsoftware
- Basiskennis van systemen om de toegang te controleren
- Basiskennis van decoratietechnieken
- Basiskennis van assertiviteitstechnieken
- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau)

- Basiskennis van het toepassen van beveiligingssystemen
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep
- Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf
- Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van schriftelijk en mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten
- Kennis van serveertechnieken

- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

2.2.2 Vaardigheden

Cognitieve vaardigheden

- Hanteert de huisstijl
- Respecteert de gangbare organisatieprocedures
- Past zich aan de algemene organisatiecultuur aan
- Stelt zich loyaal op t.a.v. de organisatie
- Werkt milieubewust
- Respecteert de veiligheidsvoorschriften van de organisatie
- Identificeert de bezoeker
- Registreert de bezoeker
- Kondigt de bezoeker aan
- Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker
- Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Stelt zichzelf op als representant van de organisatie
- Bezorgt, indien nodig, een informatie- of promotiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg
- Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de bezoekers
- Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord
- Consulteert, indien nodig, beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers desnoods ook buiten de organisatie
- Helpt de bezoeker bij het invullen van documenten
- Laat de bezoeker uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking

- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker
- Zorgt voor een passende opvolging
- Legt uit hoe men de locatie bereikt
- Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
- Gaat discreet om met informatie over de bezoeker
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid,...
- Begeleidt eventueel de bezoeker(s)
- Leidt, indien nodig, de bezoekers rond
- Communiceert over de huisregels van het bedrijf/de organisatie in functie van de veiligheid en zorgt voor de toepassing ervan
- Controleert een toegangsbewijs
- Hanteert, indien van toepassing, instrumenten voor veiligheid (camera's, toegangssystemen,...)
- Signaleert ongewenste bezoekers/gasten en afwijkend gedrag van bezoekers/gasten
- Zorgt voor de nodige decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...) in opdracht van de (project)verantwoordelijke
- Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
- Verandert, indien nodig, de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen
- Houdt de voorraad van promotie- en documentatiemateriaal of attenties op peil
- Opent en sluit het onthaal en bijhorende ruimtes af volgens de gangbare procedures
- Controleert het onthaal en bijhorende ruimtes bij het afsluiten (licht, alarm en technologie aan- en uitschakelen)
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Houdt een adressenbestand bij
- Controleert en registreert gegevens over aan- en afwezigheid
- Registreert bezoekerscijfers/gegevens
- Handelt, indien van toepassing, betalingen af
- Begrijpt en informeert de bezoeker in een andere taal
- Luistert actief naar de bezoeker
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle
- Bevraagt de bezoeker spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften
- Overhandigt de voorziene attentie(s)
- Wisselt informatie uit met collega's en eindverantwoordelijke
- Rapporteert aan de eindverantwoordelijke
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Deelt vakkennis
- Toont respect voor elke collega, functie of taak
- Draagt bij tot een aangename sfeer in het team
- Verplaatst zich in de positie van een collega en reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)
- Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
- Werkt economisch en vermijdt verspilling
- Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
- Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Past nieuwe technieken toe en leert ze aan

- Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken
- Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning
- Werkt zorgvuldig en met oog voor detail
- Organiseert de eigen taken binnen de opgelegde werkvolgorde
- Controleert het eigen werk en voorkomen en dat van de medewerkers
- Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering
- Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
- Sorteert afval volgens de richtlijnen
- Is zich bewust van de kostprijs van ingrediënten en producten
- Verwelkomt de bezoeker
- Respecteert de privacy van de bezoeker
- Voert de werkzaamheden uit zonder te storen
- Gaat op ethische wijze om met informatie over de bezoeker
- Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of bezoeker

Probleemoplossende vaardigheden

- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door.
- Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Vraagt zelf hulp of advies indien nodig
- Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste persoon

Motorische vaardigheden

- Overhandigt een toegangsbewijs
- Voorziet bezoekers van hapjes en drankjes
- Voorziet folders, brochure(s), posters,... in de onthaalruimte

2.2.3 Context

Omgevingscontext

- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf/de organisatie en volgens de bedrijfs-/organisatieactiviteiten.
- De bedrijfs-/organisatieprocedures en -cultuur bepalen de werkcontext.
- De werktijden variëren van een dagsysteem tot een systeem met onregelmatige werktijden en/of tijdens het weekend.
- De werkdruk en -ritme kan variëren naargelang de noden van de bedrijf/organisatie en bezoekers/gasten.
- Het takenpakket is vrij gevarieerd en procedures zijn meestal gekend.
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen zijn eigen takenpakket.
- De vaardigheden kunnen onderhevig zijn aan evoluties.
- De werkomgeving is vrij gestructureerd.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie zeer belangrijk.
- De werkopdrachten verlopen in een onregelmatige context en worden altijd zo optimaal mogelijk gerealiseerd.
- Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.

Handelingscontext

- Efficiënt, kwaliteitsvol handelen in alle omstandigheden.

- Kan omgaan met plotse veranderingen.
- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig te werken.
- Voortdurend aandacht hebben voor de noden van bezoekers/gasten. Binnen dit beroep is klantvriendelijk handelen uitermate belangrijk.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's en bezoekers/gasten.
- Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen.
- Sommige handelingen kennen een gestructureerd verloop.
- Geeft een positieve uitstraling aan de organisatie naar bezoekers/gasten toe.
- Stelt zich flexibel, assertief, empathisch en discreet op
- Werkt vaak in een stressvolle omgeving en kan verscheidene taken tegelijk uitvoeren.

2.2.4 Autonomie

Is zelfstandig in

- het nauwkeurig uitvoeren van de opdracht
- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de eigen opdrachten
- het onthalen en al dan niet doorverwijzen van bezoekers/gasten
- het doorgeven van relevante informatie aan collega's en bezoekers/gasten/leveranciers
- het aanpassen van de communicatie aan de noden en verwachtingen van de bezoekers/gasten

Is gebonden aan

- de geldende regels en procedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur en de regels van klantvriendelijkheid
- de veiligheids-, hygiëne-, gezondheids- en milieureglementering
- de noden en verwachtingen van de bezoekers/gasten

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke bij onduidelijkheden, problemen of klachten van bezoekers
- het team/collega's bij gebrek aan informatie en bijkomende diensten voor bezoekers
- de verantwoordelijke in geval defecten van materieel
- veiligheids- en bewakingsdiensten (indien vereist)

2.2.5 Verantwoordelijkheid

- Respecteert de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels
- Onthaalt en ontvangt bezoekers
- Identificeert de vraag van de bezoeker
- Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats
- Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen
- Organiseert de onthaalruimte
- Vult opvolgdocumenten in en geeft informatie door
- Ontvangt klachten en geeft ze door
- Neemt afscheid van de bezoeker
- Werkt in teamverband
- Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn

2.3 Attesten

Geen attesten vereist.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ...
tot erkenning van de beroepskwalificatie onthaalmedewerker.

Brussel,

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Geert BOURGEOIS

De Vlaamse minister van Onderwijs,

Hilde CREVITS

De Vlaamse minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport,

Philippe MUYTERS