

Inhoud

Inhoud	1
Functieomschrijving coördinator verkoop & ontvangst	1
Resultaatverwachting en bijbehorende kernactiviteiten	2
Resultaatgebied 1: verkoopstrategie en -uitvoeringsplan ontwikkelen	2
Resultaatgebied 2: coördineren van de werkzaamheden	2
Resultaatgebied 3: ontvangst en afscheid van bezoekers	3
Resultaatgebied 4: verkoop van arrangementen en merchandise	4
Resultaatgebied 5: reservering van bezoeken	4
Resultaatgebied 6: overige werkzaamheden.....	5
Zakelijk risico	5
Contacten	6
Werkomstandigheden	6
Profiel van de functie	6
Persoonskenmerken	6
Kennis en vaardigheden	7
Competenties.....	7

Functieomschrijving coördinator verkoop & ontvangst

Versie: 1 november 2022

Functie: coördinator verkoop & ontvangst

Functiesoort: publiekszaken, referentie: CAO recreatie, winkerverkoop

Positie in de organisatie: rapporteert hiërarchisch en functioneel aan de zakelijk leider en coördineert de werkzaamheden van de medewerkers van het team verkoop & ontvangst.

Functiedoel: het coördineren en mede uitvoeren van de commerciële werkzaamheden, leidinggeven aan de werkzaamheden ten behoeve van de verkoop,

de reservering, het eerste en laatste gastvrije contact op de dag en de kwaliteitsbewaking.

Resultaatverwachting en bijbehorende kernactiviteiten

Resultaatgebied 1: verkoopstrategie en -uitvoeringsplan ontwikkelen

De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot verkoopstrategie en -uitvoeringsplan ontwikkelen zijn:

- Ontwikkelt verkoopbeleid.
- Ontwikkelt mede belevingsconcepten en vertaalt die binnen de educatiedoelstelling naar een verkoopstrategie.
- Toetst de ontwikkelde belevingsconcepten vanuit het verkoopbeleid en de visie op gastvrijheid op haalbaarheid en kwaliteit.
- Geeft de invulling van de ambassadeursrol voor de bezoeker mede vorm en draagt die uit in de organisatie.

De resultaatcriteria voor verkoopstrategie en -uitvoeringsplan ontwikkelen zijn:

- Verkoopdoelstelling, -plannen en -middelen zijn ontwikkeld vanuit de educatiedoelstelling.
- Medewerkers en bezoekers van het muZIEum kunnen het verhaal als ambassadeur uitdragen.

Resultaatgebied 2: coördineren van de werkzaamheden

De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot het coördineren van de werkzaamheden zijn:

- Ontwikkelt met het team verkoop & ontvangst een jaarplan en begroot het verkoopbudget.
- Coördineert en geeft leiding aan de dagelijkse werkzaamheden van het verkoop en ontvangststeam.
- Houdt overzicht over de voortgang en de kwaliteit van uitvoering van de werkzaamheden door het verkoop en ontvangststeam en stuurt daarbij op de te behalen doelen en resultaten.

- Informeert de zakelijk leider en rapporteert over de voortgang van het jaarplan, de voortgang in de doelstellingen en eventuele problemen bij de voortgang in de beleidsdoelstellingen.
- Stemt de doelstellingen zeer regelmatig af met de interne stakeholders.

De resultaatcriteria voor het coördineren van de werkzaamheden zijn:

- Het jaarplan V&O is opgesteld, afgestemd en uitgevoerd conform planning en binnen budget.
- De jaarlijkse verkoopdoelstellingen zijn aangestuurd en met het verkoop en ontvangstteam behaald.
- Werkzaamheden in het team zijn gecoördineerd en uitgevoerd.
- Het verkoopbudget is beheerd.
- De realisatie van het jaarplan verkoop en ontvangst is gerapporteerd.

Resultaatgebied 3: ontvangst en afscheid van bezoekers

De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot ontvangst en afscheid van bezoekers zijn:

- Ontwikkelt met het verkoop en ontvangstteam een ontvangst- en afscheidprotocol en ondersteunt het team, zodat bezoekers aan de balie volgens dat protocol bejegend worden.
- Stemt frequent actuele kwesties rondom vraag en aanbod af met de publiekscoördinator(en).
- Coördineert het afhandelen van de klachten en monitort de afhandeling.
- Voert de werkzaamheden van team verkoop & ontvangst mede uit.

De resultaatcriteria voor ontvangst en afscheid van bezoekers zijn:

- De beoogde gastvrijheid is ervaren en de bezoekers zijn geïnformeerd over het programma.
- Alle dagelijkse werkzaamheden zijn afgestemd en adequaat ingedeeld en uitgevoerd.
- Er is warm afscheid genomen van bezoekers.
- Klachten zijn adequaat afgehandeld en gerapporteerd aan belanghebbenden.

Resultaatgebied 4: verkoop van arrangementen en merchandise

De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot verkoop van arrangementen en merchandise zijn:

- Ontwikkelt met het verkoop en ontvangstteam verkoop- en upselling-strategieën voor arrangementen en andere mogelijkheden om bezoekers de optimale beleving te bieden.
- Stuurt actief op aftersales.
- Ontwikkelt verkoop- en gastvrijheidsrapportages en stelt die periodiek op.
- Kent de geldende verkoopvoorwaarden en kan die duidelijk toelichten.
- Signaleert mogelijke verbeteringen van organisatieprocessen en verkoopmogelijkheden en draagt daartoe oplossingen aan.

De resultaatcriteria voor verkoop van arrangementen en merchandise zijn:

- De begrote bezoekersaantallen zijn met het team gerealiseerd.
- De begrote omzet is met het team behaald.
- De beoogde gastvrijheid is ervaren.
- Contact met bezoekers is onderhouden, feedback is in impactmetingen vastgelegd en de kansen zijn gesignaleerd.

Resultaatgebied 5: reservering van bezoeken

De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot reservering van bezoeken zijn:

- Ontwikkelt samen met het verkoop en ontvangstteam efficiënte richtlijnen met betrekking tot de omgang met systemen en communicatie met (potentiële) bezoekers bij het aannemen van een reservering.
- Ondersteunt waar nodig de medewerkers van het team bij het communiceren met bezoekers.
- Voert alle voorkomende werkzaamheden uit rondom het reserveringsproces van bezoekers.

De resultaatcriteria voor reservering van bezoeken zijn:

- Reserveringen zijn telefonisch of digitaal adequaat aangenomen en geadministreerd.

Resultaatgebied 6: overige werkzaamheden

De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot de overige werkzaamheden zijn:

- Voert in overleg met de functioneel leidinggevende alle overige voorkomende werkzaamheden uit.
- Neemt deel aan diverse werkgroepen.

De resultaatcriteria voor de overige werkzaamheden zijn:

- Onvoorziene en noodzakelijke werkzaamheden zijn uitgevoerd.
- Deelname aan werkgroepen is gerealiseerd.

Zakelijk risico

Er is risico voor het imago van de organisatie bij het onderhouden van interne contacten en van contacten met bezoekers:

- Niet goed uitgedragen en doorleefde kernwaarden en verhalen of onwenselijke houding/gedrag*;
- Het niet professioneel uitdragen van de bedrijfsfilosofie;
- Het niet tijdig signaleren van trends in een afnemende kwaliteit van de beleving;
- Onvoldoende onderlinge afstemming waarbij de korte- en lange termijndoelen goed worden afgewogen en vertaald in uniforme aansturing.

*) Als de functiehouder geen oog houdt op het verhaal dat we vertellen (zowel binnen als buiten), kan dat schade voor het imago opleveren en leiden tot het niet behalen van de targets. Discretie ten aanzien van bedrijfsgegevens en een zorgvuldige uitvoering van de afstemming over de voorgenomen communicatie zijn belangrijke vereisten.

Daarnaast bestaat het financiële risico dat als gevolg van onvoldoende succesvolle contacten en interactie met bezoekers gericht op serviceverlening, informatieverstrekking of het realiseren van reserveringen en verkoop, de verkoopdoelstellingen niet worden gehaald of de inkoopbudgetten worden overschreden. Het gaat tevens om contacten met aanleverende leveranciers.

Functieomschrijving coördinator verkoop en ontvangst

Niet goed uitgevoerde registraties, controles en overige werkzaamheden of fouten of onachtzaamheden bij het afrekenen kunnen leiden tot belemmering van de voortgang, financiële schade en imagooverlies.

De intensieve contacten met bezoekers leiden ook tot verstoringen bij het uitvoeren van de schriftelijke werkzaamheden. Hiervan kan het gevolg zijn dat registraties, controles en overige werkzaamheden onvoldoende zorgvuldig en met aandacht kunnen worden uitgevoerd. Daarnaast kunnen fouten of onachtzaamheden leiden tot in- en externe irritaties bij collega's en bezoekers en zo een belemmering vormen voor de voortgang. Zorgvuldigheid en aandacht voor de gecoördineerde werkzaamheden is daarbij van groot belang.

Contacten

Interne contacten zijn veelvuldig en voornamelijk gericht op commerciële zaken, te weten afstemming, coördinatie en/of het verkopen van arrangementen of acties, met name in de driehoek met de publiekscoördinatoren en coördinator marketing en communicatie.

Externe contacten zijn veelvuldig en gericht op het vergroten van het netwerk, het werven van ambassadeurs voor het muZIEum en het bereiken van de markt. Veelvuldig contact met de buitenwereld - bezoekers en andere stakeholders, leveranciers en media - via afspraken op locatie, per telefoon of e-mail.

Werkomstandigheden

Administratieve handelingen en verkoop-/reserveringsactiviteiten: veel zitten en frequent gebruik van beeldscherm en headset.

Ontvangst van gasten: omstandigheden met eventueel hinderlijke factoren als wisselende temperaturen of tocht en langdurig staan, maar ook luidruchtige verplaatsingen van de bezoekersgroepen door het pand en langs de balie.

Profiel van de functie

Persoonskenmerken

Je hebt een warme persoonlijkheid, bent gemotiveerd en vindt het belangrijk om alle betreffende taken te coördineren, zodat bezoekers een mooie beleving ervaren. Je

wilt onze verhalen graag vertellen en inspireert anderen daarmee. Je bent een echte spin in het web. Je kunt gedurende de dag in een dynamische omgeving goed schakelen tussen het werken aan de balie en het verkoopkantoor en je bent daar heel flexibel in. Daarnaast vind je het leuk om in nauwe samenwerking met onder anderen de coördinator marketing & communicatie en de programmamanager de verkoopdoelstellingen te formuleren en te behalen en daar richt je jouw volle aandacht op.

Kennis en vaardigheden

- HBO werk- en denkniveau
- Minimaal 3 jaar relevante werkervaring
- Kennis van de belevingsconcepten van muZIEum
- Beheersing van de Nederlandse taal
- Werkervaring in de (dag) recreatie of horeca
- Kennis van en inzicht in commerciële processen
- Kennis van en inzicht in marketingprocessen
- Netwerkvaardigheden
- Narratieve vaardigheden
- Kennis van en ervaring met diverse digitale systemen

Competenties

- Communicatief
- Kwaliteitsgericht
- Ondernemend
- Samenwerkend
- Commercieel
- Klantgericht
- Resultaatgericht