

## Inhoud

<b>Inhoud</b> .....	<b>1</b>
<b>Functieomschrijving medewerker verkoop en ontvangst - front office</b> .....	<b>1</b>
<b>Resultaatverwachting en bijbehorende kernactiviteiten</b> .....	<b>2</b>
Resultaatgebied 1: ontvangst en afscheid van bezoekers .....	2
Resultaatgebied 2: verkoop van arrangementen en merchandise .....	2
Resultaatgebied 3: reservering van bezoeken .....	3
Resultaatgebied 4: overige werkzaamheden.....	3
<b>Zakelijk risico</b> .....	<b>3</b>
<b>Contacten</b> .....	<b>4</b>
<b>Werkomstandigheden</b> .....	<b>4</b>
<b>Profiel van de functie</b> .....	<b>5</b>
Persoonskenmerken .....	5
Kennis en vaardigheden .....	5
Competenties.....	5

# Functieomschrijving medewerker verkoop en ontvangst - front office

*Versie: 6 mei 2024*

**Functie:** medewerker verkoop en ontvangst – front office

**Functiesoort:** publiekszaken, referentie CAO-recreatie: Winkelverkoop

**Positie in de organisatie:** rapporteert hiërarchisch aan de Zakelijk leider en functioneel aan de Coördinator verkoop en ontvangst.

**Functiedoel:** Het gastvrije eerste en laatste contact op de dag en de kwaliteitsbewaking. Het uitvoeren van de commerciële werkzaamheden ten behoeve van de verkoop, de reservering.

# Resultaatverwachting en bijbehorende kernactiviteiten

## Resultaatgebied 1: ontvangst en afscheid van bezoekers

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

- Ontvangt bezoekers aan de balie en doet ze ook uitgeleide volgens vaste procedures en richtlijnen; speelt in op de wensen van bezoekers en onverwachte situaties.
- Schept de optimale voorwaarden voor de bezoeker bij de start van het bezoek.
- Lost met inzicht en improvisatievermogen praktische problemen op en houdt daarbij contact met verschillende teams binnen de organisatie en stemt frequent af met de publiekscoördinator en coördinator verkoop en ontvangst.
- Handelt klachten af en volgt de afhandeling op.

**De resultaatcriteria voor ontvangst en afscheid van bezoekers zijn:**

- De beoogde gastvrijheid bij ontvangst en afscheid is ervaren en de bezoekers zijn geïnformeerd over het programma.
- Alle dagelijkse werkzaamheden zijn afgestemd en adequaat ingedeeld en uitgevoerd.
- Klachten zijn adequaat behandeld.

## Resultaatgebied 2: verkoop van arrangementen en merchandise

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

- Verkoopt arrangementen en merchandise op basis van gestelde doelen.
- Voert aftersaleswerkzaamheden uit.
- Verricht (digitale) financiële handelingen.
- Heeft contacten met leveranciers ten aanzien van arrangementen.
- Werkt overdrachtsdocumenten bij.
- Kent de geldende verkoopvoorwaarden en kan die duidelijk toelichten.
- Biedt actief *cross- & upselling* aan om de beleving te optimaliseren en tegemoet te komen aan de omzetdoelstellingen.

**De resultaatcriteria voor verkoop van arrangementen en merchandise zijn:**

- Contact met bezoekers is onderhouden en feedback is vastgelegd.
- De begrote bezoekersaantallen zijn met het team gerealiseerd.
- De begrote omzet is met het team behaald.

## **Resultaatgebied 3: reservering van bezoeken**

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

- Voert alle voorkomende werkzaamheden rondom het reserveringsproces van bezoekers uit volgens de vastgestelde richtlijnen.

**De resultaatcriteria voor reservering van bezoeken zijn:**

- Reserveringen zijn telefonisch of digitaal adequaat aangenomen en geadministreerd.

## **Resultaatgebied 4: 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 houding/gedrag.
- Het niet professioneel uitdragen van de bedrijfsfilosofie.
- Het niet tijdig signaleren van trends in afnemende kwaliteit van de beleving.

## Funcctieomschrijving medewerker verkoop en ontvangst

- Onvoldoende onderlinge afstemming waarbij de korte- en langetermijndoelen goed worden afgewogen en vertaald in uniforme aansturing.

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 worden.

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 gericht op het correct en efficiënt afhandelen van lopende zaken, onderlinge afstemming en vlotte doorgang van het werk door commerciële houding en gedrag.

Externe contacten zijn gericht op het bereiken van het netwerk en het werven van ambassadeurs voor het muZIEum.

## 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 bezoekers een mooie beleving te laten ervaren. En je bent een echte ambassadeur van de boodschap van muZIEum. Je vindt het tevens leuk om de verkoopdoelstellingen te halen en richt je je daar met aandacht op.

### Kennis en vaardigheden

- MBO-4/ HBO werk- en denkniveau.
- Starter of enige 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.
- Narratieve vaardigheden.
- Kennis van en ervaring met diverse digitale systemen.
- Kennis en vaardigheden op gebied van plannen.

### Competenties

- Communicatief
- Kwaliteitsgericht
- Samenwerkend
- Commercieel
- Flexibel
- Klantgericht
- Resultaatgericht