

Bijlage 9 - Situatiechets dag frontoffice

Dag van receptionist en gastheer/-vrouw

Het Waterschapshuis is een ontmoetingsplek. Zowel voor collega's die bij het Waterschapshuis werken als voor collega's van andere waterschappen. De receptie is het eerste aanspreekpunt voor collega's en bezoekers en je vindt het leuk om ervoor te zorgen dat elke bezoeker zich welkom voelt. Elke dag vinden er meerdere vergaderingen plaats in het prachtige vergadercentrum van het Waterschapshuis. Collega's van waterschappen komen graag in het vergadercentrum in Amersfoort vergaderen. Dit is een plek waar zij de collega's van andere waterschappen en het Waterschapshuis ontmoeten en waar ze kunnen netwerken. Sommigen komen meerdere keren per week anderen een keer per jaar. Het is elke dag weer leuk om deze collega's te ontmoeten en te ontzorgen tijdens hun aanwezigheid. Gister heb jij of je collega er al voor gezorgd dat de gast van het vergadercentrum een toegangskey heeft gekregen zodat hij/zij niet hoeft aan te bellen en direct kan doorlopen naar de vergaderzaal. Vanzelfsprekend groet jij hem/haar als je de bezoeker tegen komt. Een gast die nog geen app heeft, meldt zich bij de receptie, deze registreer je als bezoeker om de gast vervolgens door te verwijzen naar het werkcafé of de vergaderzaal. Ook bezoek van collega's van het Waterschapshuis of van andere huurders meldt zich bij de receptie. Jij kondigt de bezoeker aan en naar gelang de afspraak laat je de bezoeker weten waar hij/zij heen kan.

Door het vele bezoek is de receptie een plek waar veel gebeurt en het kan er op sommige dagen hectisch zijn. Het afwisselende werk maakt deze baan uitdagend en je hebt veel interactie met collega's en bezoekers. Er zijn ook rustige momenten op een dag. Als er niemand bij de receptie is, voer je administratieve taken uit. Zo controleer je nieuwe reserveringen, houd je wijzigingen in de gaten en maak je toegangskeys aan voor bezoekers die de volgende werkdag naar het vergadercentrum komen. Ook onderhoud je het contact met de cateraar zodat de lunches op tijd en conform afspraak geserveerd kunnen gaan worden. Ondertussen komt een medewerker van het Waterschapshuis voor nieuwe kantoorartikelen of maakt deze een facilitaire melding. Jij zorgt dat voorraden van kantoorartikelen maar ook koffie, thee, schoonmaakmiddelen e.d. conform de afspraken zijn. Je neemt de telefoon aan, maakt terugbelnotities of helpt organisatoren met het maken van een reservering van een vergaderzaal.

Wanneer je werkdag start zet je samen met de gastvrouw in het vergadercentrum alle koffieautomaten aan, check je welke bezoekers je deze dag verwacht, wie een toegangskey heeft en wie er nog een moet ontvangen. Je checkt aan de hand van de lijst die de dag ervoor uitgedraaid is hoeveel bezoekers je ongeveer kan verwachten, zodat je dit goed kan plannen in combinatie met de administratieve taken van die dag. Halverwege de dag wissel je van rol met je collega van de dag en vervul je niet meer de rol van receptionist(e) maar word je de gastheer/-vrouw. Natuurlijk zorg je voor een goede overdracht naar je collega zodat die weet welke administratieve taken al afgehandeld zijn en welke nog gedaan moeten worden.

Als gastheer/-vrouw ben je aanwezig in het vergadercentrum en werkcafé. Je vangt gasten op, wijst ze de juiste zaal. Je zorgt dat voor elke vergadering start de vergaderzaal netjes is. Je helpt bij vragen van gasten over de AV-middelen. En zorgt dat een eventuele lunch op tijd in de ruimte geserveerd wordt en na gebruik weer wordt afgeruimd. Ondertussen zorg je ervoor dat het vergadercentrum en werkcafé er verzorgd uitzien en dat er altijd koffie en thee gepakt kan worden door de gasten. Indien nodig, verzoek je gasten vriendelijk om de vergaderzaal te verlaten om te voorkomen dat een volgend overleg ook op tijd kan beginnen. Aan het einde van de dag zorg je er, samen met de receptionist(e), voor dat alle vergaderzalen netjes en leeg zijn, dat de koffiemachines gespoeld zijn voor de volgende dag en dat de vaatwassers gevuld en aangezet zijn.

In het werkcafé is het ondertussen lekker gezellig. Collega's zitten te overleggen of netwerken met elkaar. Als gastvrouw maak je hier onderdeel van uit en ben je aanspreekpunt voor je collega's. Je zorgt dat het hier netjes blijft .

Een leuke, gevarieerde baan waar je van grote, toegevoegde waarde bent in het ontzorgen van je collega's.