

Bijlage 10 – Hospitality concept het Waterschapshuis

De afgelopen maanden heeft er een verbouwing plaatsgevonden. Zowel bij de receptie, in het vergadercentrum als in het werkcafé willen we hoogwaardige dienstverlening bieden aan al onze klanten. Onder dienstverlening op hoogwaardig niveau verstaan we het hartelijk welkom heten van het bezoek, zodat ze zich welkom voelen. Tevens is het belangrijk het bezoek te ontzorgen, o.a. door ze te helpen bij vragen en ze wegwijs te maken in het vergadercentrum. Onze klanten zijn zowel interne klanten (directe collega's en collega's van andere waterschappen) als externe. De belangrijke aandachts- en verbeterpunten uit het recente verleden en naar aanleiding van de verbouwing zijn de nieuwe rollen van de gastheer/-vrouw en de receptiewerkzaamheden, de flexibele inzet van medewerkers, het snel eigen kunnen maken van de nieuwe AV-middelen en kennis van Zoom, Teams en Webex en de ondersteuning daarbij.

De receptie verhuist naar de begane grond en de frontoffice medewerkers zijn het eerste aanspreekpunt van al het bezoek. Zowel voor het bezoek van het Waterschapshuis alsook voor de overige huurders. Er zullen ook een aantal administratieve taken worden uitgevoerd in deze functie. Het is belangrijk dat al het bezoek hartelijk ontvangen wordt, zodat mensen zich welkom voelen in het kantoorpand.

De gastvrouw heeft haar standplaats op de 1^e verdieping in het vergadercentrum of in het werkcafé. De receptioniste verwijst het bezoek voor het Waterschapshuis naar het werkcafé, waar de gastvrouw/-heer ze daar hartelijk zal ontvangen. Hij/zij kan het bezoek wegwijs maken en begeleidt gasten naar de juiste vergaderzaal. Tevens verzorgt hij/zij koffie en thee voor bezoekers en medewerkers en zorgt ervoor dat de pantry's in het werkcafé, het vergadercentrum en het kantoor opgeruimd en netjes zijn. Ook moeten de koffieapparaten geregeld bijgevuld worden en elke dag gespoeld worden. Indien tijdens een vergadering hulp nodig is bij het gebruik van de AV-middelen, dan zal de gastvrouw hierbij helpen. Het is daarom van belang dat hij/zij zich het gebruik van de AV-middelen snel eigen maakt en kennis heeft van Zoom, Teams en Webex om aan deze vraag te kunnen voldoen.

De frontoffice medewerkers zullen zowel werken in de functie van receptionist(e) als in die van gastvrouw/-heer. Beide functies zullen op 1 dag afgewisseld worden om ervoor te zorgen dat alle frontofficemedewerkers om op die manier de nodige afwisseling in het werk te hebben.

We hebben te maken met drukke en rustige maanden (zomer- en Kerstreeces). Daardoor zijn de ondersteunende werkzaamheden niet continu en zijn er zijn pieken en dalen in de vraag naar ondersteuning. Om die reden is het wenselijk om de bemensing flexibel in te kunnen zetten.

De frontoffice medewerkers zullen deel gaan uitmaken van het BHV-team en dienen hun BHV-diploma te bezitten of te willen behalen. Zij spelen een belangrijke rol bij calamiteiten en ontruimingen.