

Bijlage I - Situatieschets

Situatieschets

Het Waterschapshuis (hWh) is centraal in Amersfoort gelegen, heeft een kantoorgedeelte en een prachtig vergadercentrum. Onze locatie fungeert als werklocatie voor medewerkers én ontmoetingsplek voor zowel medewerkers als collega's van andere waterschappen.

In het vergadercentrum vinden dagelijks meerdere vergaderingen plaats, waar collega's en bezoekers netwerken en bijeenkomen. Sommigen komen frequent, terwijl anderen jaarlijks een bezoek brengen. Tegenover het vergadercentrum hebben we een werkcafé waar collega's lunchen, maar waar ook borrels en informele overleggen gehouden worden.

Als Hospitality medewerker ben je een waardevolle schakel in het ontzorgen van collega's en bezoekers. Je staat klaar voor vragen en verzoeken, biedt ondersteuning bij het gebruik van onze audiovisuele middelen en zorgt voor een nette uitstraling van de ruimten. Jij ziet toe op een aangename werkomgeving.

Binnen Hospitality zijn er twee functies die dagelijks bezet moeten worden, namelijk de receptiefunctie achter de balie en de gastvrouwfunctie binnen het vergadercentrum. Deze functies worden hieronder toegelicht.

Receptie

De receptie is het eerste aanspreekpunt voor bezoekers en collega's en als receptiemedewerker is het jouw taak om alle bezoekers vriendelijk te verwelkomen. Bezoekers hebben via de app een toegangskey of melden zich eerst bij de receptie. Bezoekers zonder toegangsapp registreer je en verwijst je door naar de plek waar zij verwacht worden. Ook bezoekers van andere huurders melden zich bij de receptie. Deze bezoekers zijn niet van tevoren aangemeld, maar geven bij de balie aan voor welk bedrijf zij komen. Jij verwelkomt deze bezoekers en geeft hen aanwijzingen met waar zij naartoe mogen voor hun afspraak.

Vanwege het frequente bezoek is de receptie een bruisende plek waar altijd wel iets gebeurt. Er zijn ook rustigere momenten voor het uitvoeren van bijvoorbeeld administratieve taken. Denk hierbij aan: het controleren van nieuwe reserveringen, het bijhouden van wijzigingen, het reserveren van parkeerplekken en het aanmaken van toegangskeys voor gebruikers. Je onderhoudt ook contact met de cateraar om ervoor te zorgen dat de lunch op tijd en volgens afspraak wordt geserveerd. Verder neem je telefoontjes aan, maak je terugbelnotities of help je bij het maken van reserveringen voor vergaderzalen. Ook ben je verantwoordelijk voor de magazijnvoorraad van onder andere kantoorartikelen, koffie, thee en schoonmaakartikelen.

Vergadercentrum

Als gastheer-/vrouw ben je aanwezig in zowel het vergadercentrum als het werkcafé. Je verwelkomt gasten, wijst ze de juiste zaal, zorgt ervoor dat de vergaderzaal voor aanvang netjes is en helpt bij vragen over audiovisuele middelen. Je zorgt ervoor dat de lunches tijdig worden geserveerd en na gebruik worden opgeruimd. Deze lunches hoeft je niet zelf klaar te maken, maar worden klant-en-klaar geleverd door een externe cateraar. In het werkcafé wordt er een personeelslunch verzorgd. Ook hierbij is een cateringmedewerker aanwezig, maar je houdt wel contact en helpt indien nodig. Ook het vergadercentrum kan een drukke plek zijn, waar men veel van je vraagt. Toch weet jij altijd je hoofd koel te houden en kan je goed prioriteiten stellen met waar jouw hulp als eerste nodig is. Ondertussen houdt je het vergadercentrum en werkcafé netjes. Deze ruimten worden aan het einde van de dag door de schoonmaak schoongemaakt, maar als jij rommel ziet, wacht je daar niet op en ruim je dat tussentijds op, zodat nieuwe bezoekers altijd een positieve indruk hebben. Je zorgt ervoor dat de pantry's er netjes uitzien en dat de koffie en thee altijd beschikbaar is voor gasten en collega's. Indien nodig, vraag je de gasten vriendelijk om de vergaderzaal op tijd te verlaten, zodat

het volgende overleg ook op tijd kan beginnen. Aan het einde van de dag zorg je ervoor dat alle vergaderzalen leeg zijn, de koffiemachines gespoeld zijn en de vaatwassers gevuld en aangezet.

Hospitality binnen het Waterschapshuis is een uitdagende en gevarieerde baan waarin je een grote en waardevolle rol speelt in het faciliteren en ondersteunen van collega's en bezoekers.