

Gastheer en Gastvrouw Facilitair Bedrijf

Doel van de functie:

Draagt bij aan een drempelloze klantreis voor mensen die gebruik maken van de UWV dienstverlening. De fysieke klantreis begint in de klantzone. De gastheer/gastvrouw is het visitekaartje van de organisatie en kan proactief inspelen op de wensen en vragen.

Hoofdtaken:

- Ontvangen van de klanten in onze klantzone met een heerlijk kopje koffie en begeleidt ze naar de juiste persoon en juiste ruimte.
- Als Gastvrouw/Gastheer ben jij hét visitekaartje van onze organisatie.
- Met veel plezier zorg jij ervoor dat onze klanten zich op ieder moment van de dag welkom voelen.
- Proactief inspelen op de wensen en vragen van onze klanten, jouw oog voor mensen ziet bijvoorbeeld precies wanneer iemand een vragende blik heeft of zoekende is
- In deze functie ben jij het eerste aanspreekpunt en het gezicht voor onze klanten. Uitstekende service bieden zit jou in het bloed en persoonlijke aandacht staat daarin centraal.
- Samen met je collega's de verwachtingen van onze gasten overtreffen.
- Oog voor de ordelijk- en reinheid van de ontvangstruimten.

Neventaken:

- Verzorgen van de hostbalie.
- Signaleren, rapporteren en melden van afwijkende situaties in de (directe) omgeving van de receptie aan de daarvoor aangewezen UWV-afdeling of -medewerker
- Het in ontvangst nemen van goederen, poststukken of andere aangeleverde zaken van derden en deze aanmelden bij de betreffende UWV-medewerker
- Alarmeren van de manbewaking in geval van een (potentieel) dreigende situatie
- Registreren van klanten in registratie software systeem.

Opleidingseisen:

- MBO werk- en denkniveau
- Telefoontraining
- Training ontvangsttechniek
- Training conflicthantering
- BHV-diploma (NIBHV) + AED
- Heeft de Hospitality training gevolgd
- Training 'beheersing van verbale agressie'
- Minimaal 1 jaar ervaring in een soortgelijke functie
- Ervaring in het gebruik van Outlook en Microsoft Office applicaties

Vakinhoudelijke competenties:

- Goede beheersing van de Nederlandse taal (mondeling en schriftelijk)
- Beheersing van minimaal één buitenlandse taal
- Representatieve en professionele houding en uitstraling.
- Een hands-on mentaliteit.
- Oog voor mensen en voor detail.
- Ervaring met het leveren van service aan klanten.
- Administratieve ervaring

Gedragcompetenties:

○

Gedragcompetentie	Definitie	Gedragsvoorbeeld
Klantgerichtheid	Onderzoeken van wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften	Weet wat er nodig is om klant gezien en gehoord te laten voelen. Vraagt wat de klant nodig heeft.

	van klanten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.	
Samenwerken	Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleem oplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.	Werkt aan het halen van de afspraken. Zo mogelijk binnen de daarvoor gestelde termijn.
Resultaatgerichtheid	Het actief gericht zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid om in te grijpen bij tegenvallende resultaten.	Kent de doelen van de functie en realiseert deze.
Mondelinge communicatie	Ideeën en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruikmakend van duidelijke taal, gebaren en non-verbale communicatie. Taal en terminologie aanpassen aan de anderen.	Snapt wat mensen vragen. Indien niet wordt er naar gevraagd zodat de vraag duidelijk is.
Luisteren	Tonen belangrijke informatie op te pikken uit mondelinge mededelingen. Doorvragen; ingaan op reacties.	Luistert goed naar wat anderen vragen om te begrijpen wat ze bedoelen.
Kwaliteitsgerichtheid	Hoge eisen stellen aan kwaliteit van producten en diensten en daarnaar handelen.	De vergaderzalen op de etage zijn schoon en de benodigde spullen liggen klaar.

o

Kleurbeeld en contextinformatie:

Het Facilitair Bedrijf bestaat uit de afdelingen FB Huisvesting & Facilitair, FB Inkoop en FB DIV en de staf ondersteunende afdelingen BC&K en Stafbureau. Het Facilitair Bedrijf faciliteert de werkomgeving met diensten als schoonmaak, beveiliging, catering en interne postverwerking.

De Gastvrouw/gastheer zal werkzaam zijn binnen het deelgebied:

- Multiservice

Het deelgebied wordt uitgevoerd door de samenwerkingspartner Facilicom en Sodexo. De partner geeft ook direct leiding aan de gastheer/gastvrouw.

Drempelloze klantreis

Mensen die gebruik maken van de dienstverlening ervaren een drempelloze klantreis door UWV heen. De mens staat centraal en niet de interne organisatiestructuur. Ondanks verschillende UWV organisatieonderdelen waarmee een persoon te maken kan krijgen, is de dienstverlening en het contact in samenhang en consistent. Ook zetten we ons in om mensen verder te helpen als dienstverlening van meerdere overheidsorganisaties nodig is, zodat de overheidsdienstverlening zoveel mogelijk als eenduidig wordt ervaren.