

## Functieomschrijving receptiemedewerker

Inhoud:

- Functieomschrijving vanuit het PVE Beveiligings- en receptiediensten PCM 2026-10104
- Aanvullende informatie specifieke kenmerken en typering van gebouwen (recepties)



## Functiebeschrijving receptiemedewerker

### **Context**

Campus & Facilities staat voor een klantgerichte professionele dienstverlening die een toegevoegde waarde biedt door het aanbieden en /of organiseren (managen) van facilitaire producten en diensten ten behoeve van het primaire proces van de TU/e als mede gebruikers van de TU/e-campus en gelieerde instellingen. Deze dienstverlening wordt uitgevoerd door een teamunit uit zowel bestaande medewerkers van de TU/e als medewerkers van een externe partij.

De receptiemedewerker speelt een cruciale rol in de ervaring die medewerkers, studenten en bezoekers hebben tijdens hun verblijf op de Universiteit. De receptie is veelal het eerste aanspreekpunt voor (inter)nationale medewerkers, studenten en bezoekers op de campus en vormt het visitekaartje van de Universiteit. Allen moeten zich in het contact met de receptiemedewerker welkom, begrepen en geholpen voelen. Gastvrijheid en veiligheid zijn hierbij de sleutelwoorden.

### **Functie**

De receptiemedewerker is verantwoordelijk voor de ontvangst van bezoekers en leveranciers op de TU/e-campus en staat hen op een vriendelijke, niet formele (laagdrempelig) en adequate wijze te woord.

De vaste werkplek van de receptiemedewerker is de receptiebalie en de directe omgeving daarvan. Hoewel de werkzaamheden voornamelijk achter de balie plaatsvinden, draagt de receptiemedewerker ook zorg voor orde en netheid in de onmiddellijke ruimte rondom de balie.

De receptiemedewerker houdt actief in de gaten of zijn of haar ondersteuning gewenst is en benadert gebruikers waar nodig proactief. Een open houding en oprechte aandacht dragen bij aan een hoog niveau van gastvrijheid. Tegelijkertijd stelt deze alerte en betrokken werkwijze de receptiemedewerker in staat om **potentiële onveilige** situaties tijdig te signaleren en zo bij te dragen aan een veilige campusomgeving.

### **Plaats in de organisatie**

De receptiedienstverlening valt onder de dienst Facility Services van de TU/e. De receptiemedewerker werkt o.a. samen met de beveiliging, receptiehosts, (facilitair) medewerkers, secretaresses, logistiek medewerkers, e.d. waarbij de receptiemedewerker functioneert als spin in het web voor zowel collega's en studenten als externen die zich melden. Door de centrale positie in de dienstverlening heeft de receptie ook een signaleringsfunctie in het terugkoppelen van knelpunten of informatie.

### **Taken en bevoegdheden (met maatwerk per locatie)**

- Ontvangst van bezoekers, zowel van achter de receptiebalie als actief toetredend vanuit de ruimte rondom de receptiebalie.
- Het verstrekken van informatie aan studenten, medewerkers en bezoekers.
- Aanspreekpunt voor internen en externen met betrekking tot locatie specifieke informatie en kleine calamiteiten.
- Ontvangst van leveranciers en aannemers en bellen contactpersonen.
- Zorgen voor orde en netheid in de onmiddellijke omgeving van de receptiebalie.
- Bedienen van de algemene telefoon en andere communicatiemiddelen.
- Op verzoek openen en sluiten van ruimtes.
- Het lopen van openings- en (brand) en sluitrondes.
- Uitgifte van diverse zaken en de registratie hiervan: passen, sleutels, AV-middelen, paraplu's, dienstfietsen, gevonden voorwerpen, etc.
- Ontvangst en afhandeling van binnengekomen poststukken.
- Ondersteuning van de facilitaire collega's door onder andere het uitvoeren van administratieve taken zoals het invoeren en volgen van meldingen in het FMIS-systeem, het opzoeken van informatie (telefoonnummers, contractinformatie).
- Het signaleren, zelf aanspreken en melden van afwijkend gedrag, ongewenst bezoek en (potentieel) gevaarlijke situaties bij de beveiliging.
- Het optreden tegen ongepast gedrag en ongeoorloofd gebruik van gebouw, apparaten en materialen.

- Het werken met rapportagesystemen en inzicht in, kennis van en handelen conform procedures en protocollen.
- Zorgen voor BHV ondersteunende activiteiten.
- **Maatwerk** – Elke receptie binnen de TU/e is anders en niet volledig te standaardiseren. De receptionist moet daarom goed op de hoogte zijn van de werkzaamheden die in het gebouw plaats vinden en de bijbehorende procedures en veiligheidsrisico's kennen. In overleg met de Facility Accountmanager kunnen, binnen de kaders van C&F, aanvullende diensten worden verleend aan medewerkers en studenten wanneer dit passend is of op verzoek van de faculteit.  
Zie ook document informatiegebouw specifieke kenmerken en typering van gebouwen.

#### **Functie-eisen**

- Beheerst de Nederlandse en Engelse taal zowel mondeling als schriftelijk goed.
- Heeft een mbo-niveau en cursus Hospitality of vergelijkbaar. **Marktverkenning/PVE**
- Heeft werkbare kennis van Microsoft Office (Word en Excel) en is in staat om zich nieuwe software of toepassingen (bijvoorbeeld een FMIS) eigen te maken.
- Is in het bezit van een geldig BHV basisdiploma bij aanstelling. De BHV herhalingscursus wordt intern gevolgd bij de TU/e.

#### **Persoonlijke kenmerken en competenties**

- Heeft een uitgesproken klantvriendelijke, gastvrije en dienstverlenende houding. Dit uit zich onder meer in het actief en op vriendelijke en respectvolle en duidelijke wijze benaderen van mensen, plezier beleven aan het helpen van mensen, gemakkelijk contact kunnen maken (ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, cultuur of rang) en het zich in kunnen leven in een ander.
- Is representatief en heeft een vriendelijke, open en/of enthousiaste instelling.
- Kan en wil goed samenwerken met collega's en is daarnaast in staat de eigen taken autonoom uit te voeren.
- Heeft een goed begrip van de samenhang van verschillende taken en processen waar hij/zij een aandeel in heeft (integraal/ keten denken).
- Is proactief en bereid mee te denken met de klant.
- Beschikt over een goede omgevingssensitiviteit.

## 1 Aanvullende informatie specifieke kenmerken en typering van gebouwen (recepties)

### Atlas

Drukke receptie met veel verschillende bezoekers, gebruikers, vragen.  
 Voornamelijk doorverwijzingen naar ruimten of personen. NB hier zit ook het College van Bestuur  
 Grote aanloop bezoek en studenten.  
 Veel doorverwijzing naar Auditorium (vergader en collegezalen)  
 Insteek met name hospitality  
 Het gebouw heeft 3 kroegen met wekelijkse borrels  
 Regelmatig (grote) evenementen in hal Atlas begane grond (rondom receptie)

### MetaForum (MF)

Drukke receptie met veel verschillende bezoekers/gebruikers/vragen  
 Omdat er veel studenten zijn, stevige persoonlijkheid, in staat om mensen aan te spreken  
 Goed in staat om situatie aan te voelen; goed inlevingsvermogen. In staat tot de-escalatie  
 In MF zit ook de bibliotheek. Gebruikers zijn vnl studenten  
 Langere openingstijden + weekendopenstelling  
 Gebouw heeft 1 studentencafé met wekelijkse borrels, verschillende evenementen  
 In de zgn. Markthal (buitengedeelte) worden ook regelmatig (grote) evenementen georganiseerd

### Traverse

Relatief rustige eenvoudige receptie  
 Kantoorlocatie  
 Aannemers zitten ook in het gebouw

### Gemini Noord/Zuid

Is een zogenaamd hoog risicogebouw, heeft meerdere laboratoria waar gewerkt wordt met gevaarlijke stoffen. Bij een calamiteit moet de receptionist stressbestendig zijn, moet hulpdiensten benaderen en duidelijk kunnen informeren en doorverwijzen.  
 Collegezalen: grote stroom student op gezette tijden  
 Gebouw heeft 2 studentencafés, wekelijkse borrels en verschillende evenementen

### Flux

Is een zogenaamd zeer hoog risicogebouw, heeft meerdere laboratoria waar gewerkt wordt met gevaarlijke stoffen. Bij een calamiteit moet de securityhost stressbestendig zijn, moet hulpdiensten benaderen en duidelijk kunnen informeren en doorverwijzen. In dit gebouw is omgevings sensitiviteit dan ook weer van belang. Hier gelden ook specifieke zonering m.b.t. toegang, autorisaties. De securityhost moet soms streng optreden en toegang weigeren als gebruiker niet juiste autorisaties heeft. Als dit escaleert moet de beveiliging of gebouwbeheerder gewaarschuwd worden.  
 Veel gebruikers: studenten en medewerkers  
 Meerdere collegezalen: grote stroom studenten opgezette tijden

### Vector

Is een zogenaamd zeer hoog risicogebouw, heeft meerdere laboratoria waar gewerkt wordt met gevaarlijke stoffen. Bij een calamiteit moet de receptionist stressbestendig zijn, moet hulpdiensten benaderen en duidelijk kunnen informeren en doorverwijzen. Hier gelden ook specifieke zonering mbt toegang, autorisaties. Receptionist moet soms streng optreden en toegang weigeren als gebruiker niet juiste autorisaties heeft. Als dit escaleert moet de beveiliging of gebouwbeheerder gewaarschuwd worden.  
 Veel gebruikers: studenten en medewerkers  
 Meerdere collegezalen: grote stroom studenten opgezette tijden

**Helix**

Is een zogenaamd zeer hoog risicogebouw, heeft meerdere laboratoria waar gewerkt wordt met gevaarlijke stoffen. Bij een calamiteit moet de receptionist stressbestendig zijn, moet hulpdiensten benaderen en duidelijk kunnen informeren en doorverwijzen. Hier gelden ook specifieke zonerings m.b.t. toegang, autorisaties. Receptionist moet soms streng optreden en toegang weigeren als gebruiker niet juiste autorisaties heeft. Als dit escaleert moet de beveiliging of gebouwbeheerder gewaarschuwd worden. Voornamelijk rol t.a.v. veiligheid. Bij deze receptie komen alarmeringen vanuit de laboratoria binnen, hier moet op geacteerd worden.

Stevige persoonlijkheid die mensen durft aan te spreken

Veel bezoekers/studenten en externe leverancier: aansturing erg belangrijk

Veel Engels gesproken

**Vertigo**

Gemengd pand met kantoren en labs

Regelmatig exposities in de hal bij receptiebalie

**Neuron**

Gebouw later open, veel gebruikers die aangesproken moeten worden indien nodig.

Veel cursussen

Vanuit EASI (gebruiker) behoefte aan hospitality. Doorverwijzen naar hun ruimte.

**Matrix**

Gebouw met telefooncentrale waar alle externe lijnen binnen komen

Veel externe en interne gasten, veel contact met secretaresse van Innovation Space en EPC

Evenementen

Insteek met name hospitality