



## Baliemedewerker - gastvrouw/heer

### Doel van de functie

De Baliemedewerker draagt zorg voor een optimale bereikbaarheid van de organisatie.

De Baliemedewerker staat bezoekers te woord, verwijst hen door binnen de organisatie en verstrekt inlichtingen over het aanbod van Muzelinck. Hij/zij vervult de rol van gastheer/gastvrouw en zorgt bij de uitvoering van de werkzaamheden voor een positieve beeldvorming van Muzelinck.

De Baliemedewerker draagt zorg voor het verstrekken van (telefonische) informatie over producten en diensten.

Hij/zij verricht ondersteunende werkzaamheden t.b.v. de algemene administratie of het secretariaat.

Hij/zij verricht tevens algemene ondersteunende werkzaamheden van facilitaire of huishoudelijke aard.

### Organisatorische positie

De Baliemedewerker maakt deel uit van de afdeling Bedrijfsvoering. De Baliemedewerker legt verantwoordelijkheid af aan de Hoofd Bedrijfsvoering.

### Resultaatgebieden

- Ontvangst en doorverwijzing bezoekers
  - Draagt zorg voor een vriendelijk ontvangst van bezoekers, is verantwoordelijk voor de bezetting van de balie o.a. meerdere avonddiensten per week. Staat bezoekers te woord en beantwoordt vragen. Verwijst of begeleidt bezoekers waar nodig naar de betreffende ruimte;
  - Beantwoordt vragen van bezoekers en klanten. Achterhaalt zo nauwkeurig mogelijk de klantvraag om te bepalen of deze direct kan worden beantwoord of dat extra informatie of doorverwijzing noodzakelijk is.
- Verkoop producten en diensten
  - Draagt zorg voor de (telefonische) informatie over producten en diensten van Muzelinck. Weet producten en diensten op een enthousiaste wijze te promoten en informeert bezoekers en klanten zo volledig mogelijk over het aanbod van Muzelinck;
  - Draagt zorg voor de verstrekking van koffie en thee aan bezoekers/klanten;
  - Zorgt voor een adequaat voorraadbeheer en een kloppende kasadministratie.
- Veiligheid en orde
  - Ziet toe op de orde, netheid en veiligheid van de ontvangstruimte. Signaleert ongewenste situaties of dreigend gevaar en handelt hiernaar. Onderneemt adequaat actie;
  - Fungeert als aanspreekpunt voor het Hoofd BHV en is contactpersoon voor het inschakelen van externe hulpdiensten;
  - Fungeert als bedrijfshulpverlener.
- Ondersteunende werkzaamheden
  - Verricht ondersteunende werkzaamheden t.b.v. de algemene administratie of het secretariaat;
  - Verricht algemene ondersteunende werkzaamheden van facilitaire of huishoudelijke aard.

## Funcievereisten

- Een passende opleiding op VMBO-niveau;
- Flexibel inzetbaar, ook gedurende de avonden en in het weekend;
- Zelfstandige instelling en verantwoordelijkheidsgevoel;
- Goede communicatieve en sociale vaardigheden;
- Klant- en resultaatgerichte instelling;
- Representatieve uitstraling;
- In het bezit van diploma's BHV en AED.

## Competenties

- Klantgerichtheid:  
Een hoge prioriteit geven aan tevredenheid van klanten of interne medewerkers en aan het verlenen van service of hulp, en daarnaar handelen.
  - Reageert snel en adequaat op vragen, verzoeken en klachten van klanten ( of collega's);
  - Bedenkt vanuit de belangen en situaties van anderen mogelijkheden om hen van dienst te kunnen zijn;
  - Investeert in een lange-termijnrelatie met anderen ( klanten/collega's).
- Flexibiliteit:  
Zich gemakkelijk aan kunnen passen aan veranderende werkwijzen, werktijden, taken, verantwoordelijkheden, beleidswijzigingen, omgeving en gedragingen van anderen.
  - Schakelt gemakkelijk over van de ene naar de andere activiteit;
  - Past de eigen planning en werkwijze gemakkelijk en snel aan wanneer de omstandigheden dit vereisen;
  - Maakt zich in een nieuwe omgeving of organisatie snel de omgangsvormen eigen, weet snel wat wel en niet kan.
- Initiatief / zelfstandigheid:  
Alert zijn op kansen, nieuwe situaties of problemen, en er in een vroeg stadium naar handelen. Problemen of belemmeringen signaleren, en zo snel mogelijk oplossen.
  - Ziet het werk dat gedaan moet worden en handelt daarnaar, stelt hierbij de juiste prioriteiten;
  - Wacht bij problemen niet af, stelt zich niet afhankelijk op, maar gaat erop af, verzamelt informatie en onderneemt actie om het probleem op te lossen;
  - Draagt uit eigen beweging nieuwe of andere werkwijzen, voorstellen, oplossingen of onderwerpen aan, neemt hierin het voortouw.
- Stressbestendigheid:  
Effectief blijven presteren onder druk.
  - Kan incasseren, blijft zaken relativerend en rationeel benaderen bij (de dreiging van) tegenslag, of teleurstelling;
  - Blijft over het algemeen rustig, systematisch en efficiënt werken onder tijdsdruk of bij crises;
  - Kan, als dat nodig is, 'nee' zeggen, kan zijn grenzen aangeven.
- Zorgvuldigheid / accuratesse:  
Gerichtheid op detailinformatie en hiermee accuraat en effectief omgaan.
  - Is nauwkeurig in detailwerk, maakt weinig fouten. Kan langdurig details bewerken zonder dat fouten sterk toenemen;
  - Checkt afspraken, procedures en spelregels, verwoordt afspraken zorgvuldig (zowel mondeling als schriftelijk);
  - Controleert belangrijkere informatie altijd op detailniveau, checkt en benoemt details, data en cijfers.