

Competentiegericht functieprofiel: onthaalmedewerker

1. Doel van de functie

(Waarom bestaat deze functie? Wat is de link met missie van de organisatie?)

De onthaalmedewerker staat mee in voor de uitbouw van een professioneel en klantgericht onthaal, waarbij de klanten van zowel gemeente als OCMW centraal staan.

Je ontvangt klanten op een correcte, vriendelijke en respectvolle manier aan het loket of aan de telefoon. Je helpt hen waar mogelijk onmiddellijk verder, verstrekt hen de juiste informatie of verwijst hen door naar de juiste medewerker.

Je bent het eerste aanspreekpunt voor de klanten van lokaal bestuur. Door jouw houding draag je bij tot een positief en klantgericht imago van het lokaal bestuur.

Daarnaast sta je in voor diverse administratieve taken binnen het team onthaal, burger en welzijn en verstrek je administratieve en logistieke ondersteuning aan andere teams binnen het lokaal bestuur.

2. Resultaatgebieden

Een uitgebreide omschrijving volgt bij de specifieke taken.

1. Je onthaalt, informeert en helpt de klanten van zowel gemeente als OCMW.
2. Je staat in voor een optimale informatiedoorstroming.

3. Competenties

3.1. Kennis

1. Kennis werking en dienstverlening van het lokaal bestuur.
2. Kennis telefooncentrale.
3. Kennis courante MS-softwarepakketten., in het bijzonder Outlook en Excel.
4. Kennis specifieke softwarepakketten.

3.2. Competenties

Een uitgebreide omschrijving van de hiernavolgende begrippen wordt als bijlage gevoegd en is te vinden op het intranet.

3.2.1. Kernwaarden

1. Iedereen is VIP
2. Engagement
3. Teamwerk en samenwerking
4. Kwaliteitsgericht werken
5. Positief-kritische houding

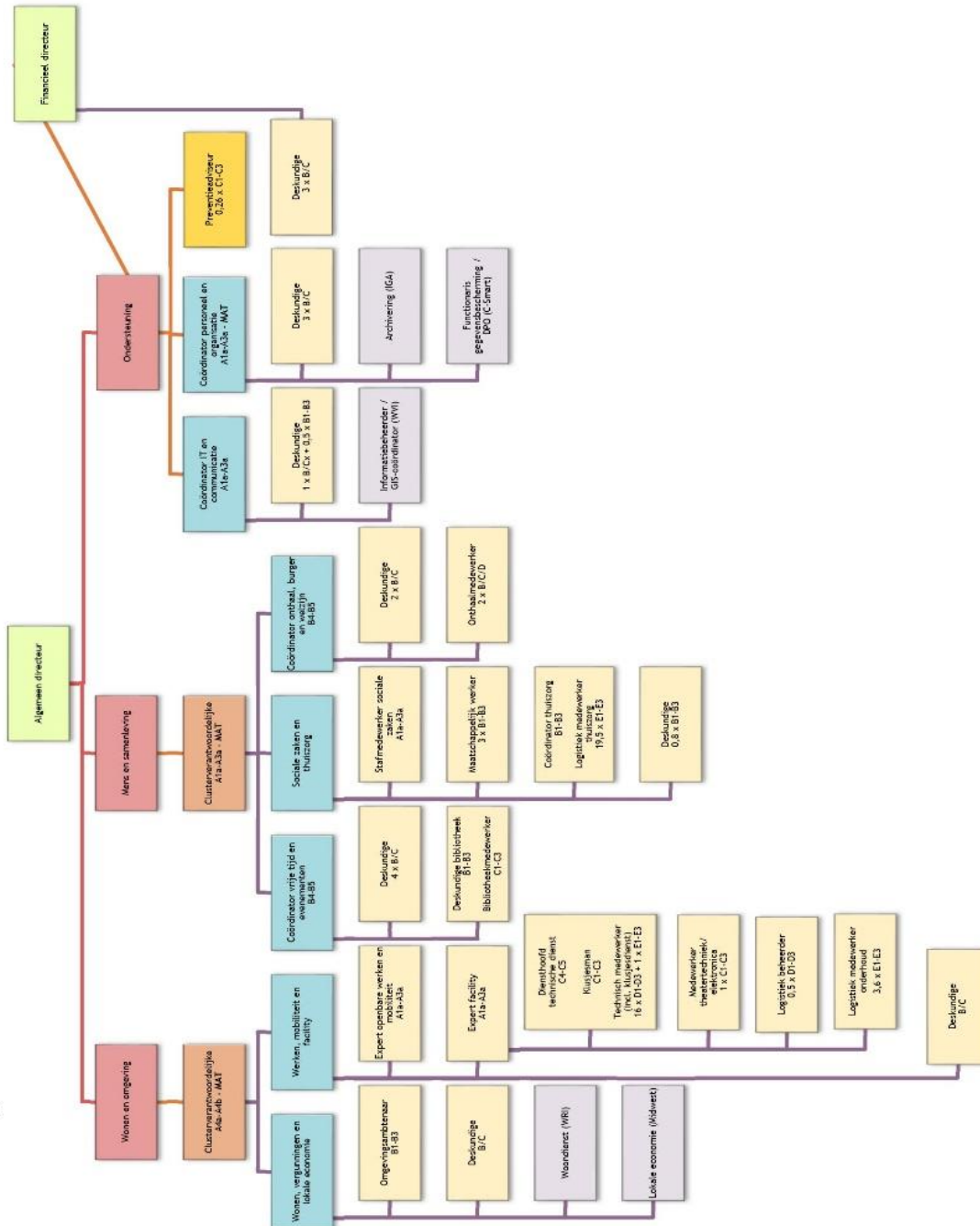
3.2.2. Competenties per functie

1. Flexibiliteit
2. Stressbestendigheid
3. Mondeling communiceren

4. Probleemoplossend werken
5. Zelfstandig werken

4. Taakprofiel

Organogram lokaal bestuur Ledegem 22/02/2021



4.1. Plaats in het organogram

Functietitel	Onthaalmedewerker
Cluster	Mens en samenleving
Plaats in het organogram	Je wordt ingezet binnen het team onthaal, burger en welzijn, onder de leiding van de coördinator.
Weddeschaal	B1-B3

4.2. Specifieke taken

4.2.1. Je onthaalt, informeert en helpt de klanten van zowel gemeente als OCMW.

4.2.1.1. Doel

Een correcte en klantvriendelijke dienstverlening.

4.2.1.2. Kerntaken

- Je bent de drijvende kracht achter een professioneel en klantgericht onthaal.
- Je denkt vanuit de klant en gaat aan de slag met de signalen die je van je klanten oppikt aan het onthaal.
- Je ziet opportuniteiten om de aanpak van het onthaal in het bijzonder en onze dienstverlening in het algemeen nog klantgerichter te organiseren.
- Je onthaalt de klant op een vriendelijke en gepaste manier, ook bij lange wachtrijen of lastige klanten.
- Je streeft naar een efficiënte telefonische communicatie om een professioneel telefonisch onthaal van klanten te realiseren.
- Je bent digitaalvaardig zodat je ook online klanten kan begeleiden of verder helpen.
- Je zoekt de nodige informatie op bij vragen waarop je niet direct een antwoord hebt. Je gebruikt de juiste bronnen en zoekstrategieën om door te verwijzen naar andere organisaties wanneer de gevraagde info niet behoort tot de gemeentelijke dienstverlening.
- Je registreert gegevens m.b.t. de klanten ter ondersteuning van collega's, leidinggevend en het beleid, en gaat discreet om met de verkregen informatie.
- Je draagt zorg voor de presentatie van de onthaalruimte en het meubilair in de onthaalruimte en signaleert zo nodig problemen.
- Je volgt het permanentiesysteem op.
- Je levert de vereiste documenten en/of goederen af of verwijst door indien nodig.
- Je organiseert en beheert het brochuresysteem.
- Je int geringe dagontvangsten en organiseert het voorraadbeheer van de producten die je aan de onthaalbalie verkoopt.
- Je verzamelt inschrijvingen voor diverse activiteiten en neemt brieven in ontvangst.
- Je beheert de agenda's van de collega's.
- Je beheert de inkomende briefwisseling en uitgaande post.
- Je neemt leveringen in ontvangst en verwittigt de betreffende diensten.

4.2.2. Je staat in voor een optimale informatiedoorstroming.

4.2.2.1. Doel

Een optimale samenwerking en een klantgerichte dienstverlening.

4.2.2.2. Kerntaken

- Je werkt mee aan het concreet vormgeven van het proces van informatiedoorstroming van de klant via het onthaal naar de diverse diensten. Zo ook aan het implementeren van nieuwe softwarepakketten die hierop betrekking hebben.
- Je neemt constructief deel aan het teamoverleg.
- Je rapporteert aan de coördinator in verband met de functie-uitvoering.
- Je formuleert suggesties die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening.
- Je volgt mee het beheer van de telefooncentrale en de bijhorende software op.
- Je signaleert onregelmatigheden, defecten, klachten, ... die al dan niet direct met de eigen functie-uitvoering te maken hebben.
- Je informeert en/of begeleidt collega's van het eigen team of andere teams.
- Je springt in bij het takenpakket van de collega's in het team bij ziekte of verlof.
- Je bent bereid tot een flexibele werkregeling/permanentie.
- Als mentor help je bij de opleiding van (nieuwe) collega's.

Voor kennisname,

Datum:

Ondertekening door medewerker

Ondertekening door leidinggevende