

4.1 Receptionist

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Receptionist verricht zijn werkzaamheden in de receptie van (internationale) hotel/restaurant/recreatiebedrijven.
Typerende beroepshouding	<p>De Receptionist stelt de klant/gast centraal en heeft een commerciële instelling. Hij sluit bij de dienstverlening aan op de wensen van de klant/gast, binnen de kaders van de bedrijfsformule. Hij levert bijdragen tot een effectieve samenwerking in het bedrijf.</p> <p>De Receptionist deelt de eigen werkzaamheden effectief en efficiënt in. Hij signaleert binnen het taakdomein problemen en draagt daarvoor oplossingen aan.</p> <p>De Receptionist is luistervaarlijk, spreekvaardig en schrijfvaardig. Hij toont deze vaardigheden ook in het Engels en (in mindere mate) een tweede moderne vreemde taal. Daarnaast heeft hij een goed ontwikkeld empathisch vermogen.</p> <p>De Receptionist is kosten- en batenbewust, streeft naar een optimale realisatie van de doelstellingen van het bedrijf en wel binnen de kaders van de bedrijfsformule. Hij verzamelt en verwerkt informatie en communiceert hierover met betrokkenen.</p> <p>De Receptionist heeft doorzettingsvermogen, toont de bereidheid zich extra in te zetten bij pieken in het werkaanbod. De Receptionist is flexibel en reageert alert op signalen van klanten/gasten. Hij werkt nauwgezet en zorgvuldig en hij heeft veel aandacht voor details. De Receptionist leeft de wettelijke voorschriften na die betrekking hebben op het eigen taakgebied. Hierbij wordt gedacht aan voorschriften op het gebied van veiligheid en Arbo.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Receptionist is een uitvoerende medewerker die zijn taken zelfstandig uitvoert. Hij vervult een sleutelrol in het hotel of recreatie/bedrijf. De meeste contacten tussen klanten/gasten en hotel/recreatiebedrijf verlopen via hem. Veel beslissingen in het hotel/recreatiebedrijf worden op basis van zijn informatie genomen. De Receptionist draagt derhalve een grote verantwoordelijkheid in de realisering van de bedrijfsdoelstellingen. Om deze te behalen werkt hij aan het behalen van vooraf afgesproken targets. Hij legt over de uitvoering van zijn taken verantwoording af bij een leidinggevende, op wie de eindverantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen in de receptie berust.</p> <p>Fouten in de benadering van de klant of gast, onvoldoende kwaliteit van de dienstverlening en van het product leiden tot ontevreden en/of teleurgestelde klanten of gasten. Ze kunnen resulteren in ernstige goodwill schade voor het bedrijf. Dit kan het bereiken van commerciële doelstellingen van het bedrijf negatief beïnvloeden wat op zich weer negatieve gevolgen kan hebben voor de continuïteit van het bedrijf - kortom: het afbreukrisico van dit beroep voor het bedrijf is hoog.</p>
Complexiteit	De Receptionist is een commerciële medewerker. Commercieel handelen is een gecompliceerde bezigheid. Het voeren van verkoopgesprekken, het doelbewust communiceren met klanten/gasten, brengt namelijk risico's met zich mee. De uitvoering ervan kan niet alleen routinematig en volgens standaardprocedures geschieden. Het is daarom van belang dat de Receptionist naar eigen inzicht kan reageren op de vraag van de klant/gast op basis van de bedrijfsformule van het bedrijf en andere basiskennis toegespitst op het werkgebied. Het beroep is ook complex omdat verschillende handelingen tegelijkertijd worden uitgevoerd. Bovendien moet steeds rekening worden gehouden met de wensen en bijzonderheden van de klant/gast en met de mogelijkheden van de bedrijfsformule.

	<p>Het beroep van Receptionist is gericht op de zorg voor het verblijf van klanten/gasten in het hotel/recreatiebedrijf. Bij die zorg moet aandacht worden besteed aan een veelheid van wensen, bijzonderheden en vragen van klanten/gasten. Klanten/gasten verwachten dat adequaat op hun vragen en bijzonderheden wordt gereageerd. De problemen die daarom kunnen ontstaan in de communicatie tussen klant/gast en Receptionist zijn dan ook zeer divers en onvoorspelbaar. Voor de oplossingen van deze problemen zijn meer specifieke procedures en creativiteit nodig. Dit alles maakt duidelijk dat het beroep van Receptionist complex is, met een hoog afbreukrisico.</p> <p>Het beroep van de Receptionist is een talig beroep. Hij heeft in zijn werk contact met zowel Nederlandse als internationale klanten waarbij hij te maken heeft met verschillende culturele achtergronden. De beroepsspecifieke taalniveaus zijn weergegeven in paragraaf 2.4 van Deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p>

2.2 Receptionist

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Receptionist

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Neemt reserveringen aan								x	x		x							x		x					
1.2	Checkt de klant/gast in				x				x			x							x		x					
1.3	Informeert en adviseert de klant/gast								x			x							x							
1.4	Biedt producten en diensten aan voor verkoop											x							x						x	
1.5	Treedt op als centraal aanspreekpunt								x	x		x									x					
1.6	Handelt klachten af				x							x							x		x					
1.7	Bewaakt de veiligheid	x			x																x		x			
1.8	Checkt de klant/gast uit				x							x							x		x					

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix. door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Receptionist

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
Omschrijving	De Receptionist achterhaalt de wensen en behoeften van de klant/gast, gaat in het boeking/reserveringsstelsel na of aan de wensen van de klant/gast kan worden voldaan en wijst de klanten/gasten op aantrekkelijke aanbiedingen. Hij informeert klanten/gasten over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvraag en stelt indien nodig offertes op. Hij neemt reserveringen en opties aan voor accommodaties en arrangementen en noteert de voor het hotel of recreatiebedrijf relevante gegevens van de klant/gast. Hij neemt tijdig contact op met optanten om opties definitief te maken. Hij legt de reservering in het reserveringsstelsel vast en bevestigt deze, zo nodig, schriftelijk. Hij past regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen en de accommodatieopbrengst te optimaliseren. Hij informeert de klant/gast over het vervolg van de reservering.		
Gewenst resultaat	Klanten/gasten zijn geïnformeerd over reserveringsmogelijkheden en -onmogelijkheden. Offertes zijn opgesteld. Opties en/of reserveringen zijn aangenomen en verwerkt in het boekings/reserveringsstelsel volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. De reservering is tijdig bevestigd. Er is tijdig contact opgenomen met klanten/gasten en opties zijn definitief vastgelegd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert de klanten/gasten op begrijpelijke en duidelijke wijze over reserveringsaanvragen en mogelijkheden, geeft daarbij aan onder welke voorwaarden en wanneer de klanten/gasten kunnen reserveren, waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de klanten/gasten zodat de klanten/gasten volledig en juist geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: annuleringsverzekeringen K: boekings/reserveringsstelsel K: ICT hulpmiddelen K: instructies en procedures om annuleringen te voorkomen V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: lezen V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: schrijven V: 2e MVT: spreken V: de sociale omgang met anderen V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige offertes en reserveringsbevestigingen op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat deze naar de klanten en/of gasten kunnen worden verstuurd en verwerkt en registreert de (voor het bedrijf relevante) gegevens van de klanten/gasten accuraat in het boeking/reserveringsstelsel.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van de computer en het boeking/reserveringsstelsel en gebruikt deze systemen effectief om de beschikbaarheid te kunnen controleren en om reserveringen en/of opties te kunnen vastleggen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Luistert naar de klant/gast, vraagt door om de wensen en behoeften van de klant/gast te achterhalen en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de klant/gast tegemoet te komen en de service hierop aan te laten sluiten.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan**

	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen		<ul style="list-style-type: none">• V: Engels: luisteren• V: Engels: schrijven• V: Engels: spreken• V: het toepassen van verkooptechnieken• V: Nederlands: gesprekken voeren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Past de voorgeschreven regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.2 werkproces: Checkt de klant/gast in**

Omschrijving	De Receptionist begroet de klant/gast bij de balie en staat hem vriendelijk te woord. Hij registreert hem of checkt hem in met behulp van het boeking/reserveringsstelsel en volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij neemt bijzonderheden en wensen van de klant/gast op, controleert deze op uitvoerbaarheid en verwerkt deze in de 'guest history'. Hij wijst de klant/gast een kamer- of accommodatienummer toe, controleert de status van de toegewezen kamer of accommodatie en overhandigt de sleutel c.q. benodigdheden aan de klant/gast. Hij wijst de klant/gast op extra diensten en waar hij informatie over producten en faciliteiten van het hotel/recreatiebedrijf kan vinden. Hij opent indien nodig een rekening voor de klant/gast en informeert tenslotte relevante afdelingen van het hotel/recreatiebedrijf over de ingecheckte klant/gast.		
Gewenst resultaat	Klanten/gasten zijn ingecheckt. Bijzonderheden en wensen van de klanten/gasten zijn gecontroleerd op uitvoerbaarheid. De status van de kamer of accommodatie is gecontroleerd. De klant/gast heeft de sleutel ontvangen. De klant/gast is erop gewezen waar hij meer informatie kan krijgen over producten en faciliteiten van het hotel/recreatiebedrijf. Er is indien nodig een rekening geopend en relevante afdelingen zijn geïnformeerd over de ingecheckte klant/gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Informeert collega's en relevante afdelingen tijdig over de ingecheckte klant/gast en stemt eventuele bijzondere wensen met hen af, zodat zij hun werkzaamheden hierop kunnen afstemmen.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: administratieve processenK: boekings/reserveringsstelselK: instructies en proceduresV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: adviserenV: de sociale omgang met anderenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: het toepassen van verkooptechniekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisteren
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenOnderhoudend communiceren	Stelt zich actief, open en hartelijk naar de klant/gast op, staat hen vriendelijk te woord, informeert hen en geeft hen antwoord op vragen, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant/gast afstemt, zodat de klant/gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het boeking/reserveringsstelsel en gebruikt dit stelsel effectief bij het inchecken van de klant/gast, het aanmaken van de sleutel en het openen van de rekening.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Geeft de klant/gast een op de persoon gerichte dienstverlening, inventariseert specifieke wensen van de klant/gast bij aankomst, verwerkt deze in de 'guest history', bekijkt de wensen van de klant/gast in relatie tot de mogelijkheden en geeft duidelijk aan wat hij wel en niet kan verwachten met betrekking tot de diensten van het hotel/recreatiebedrijf.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.2 werkproces: Checkt de klant/gast in**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het inchecken van klanten/gasten, met verschillende typen wensen en bijzonderheden, relevante instructies en bedrijfsvoorschriften in acht.	<ul style="list-style-type: none">V: Nederlands: spreken
------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

1.3 werkproces: Informeert en adviseert de klant/gast

Omschrijving	De Receptionist achterhaalt behoeften, wensen en vragen van de klant/gast en koppelt deze terug ter verificatie. Vervolgens beantwoordt hij vragen, eventueel met behulp van het informatie/reserveringsstelsel, en geeft op basis van de wensen en behoeften van de klant/gast toeristisch-recreatieve informatie, informatie over diensten en faciliteiten die het hotel/recreatiebedrijf biedt en informatie over de omgeving van het bedrijf. Hij voorziet de klant/gast, indien gewenst, van informatieve materialen en informeert of adviseert de klant/gast over artikelen die in de winkel te koop zijn.		
Gewenst resultaat	Behoeften, wensen en vragen van de klant/gast zijn vastgesteld/ beantwoord. De klant/ gast is geïnformeerd over de diensten, faciliteiten en de omgeving van het hotel/recreatiebedrijf. De klant/gast heeft informatie ontvangen die is afgestemd op zijn behoeften, wensen en vragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft de klant/gast op duidelijke, correcte en kernachtige wijze toeristisch(e) informatie en advies en informeert hem over winkelartikelen, waarbij hij taal en benaderingswijze op hem afstemt, zodat hij goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: boekings/reserveringsstelsel K: diensten en faciliteiten van het bedrijf en de omgeving van het bedrijf K: doelgroepen K: informatiematerialen K: informatiesystemen V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: lezen V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: schrijven V: 2e MVT: spreken V: adviseren V: de sociale omgang met anderen V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: schrijven V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het meest effectieve en efficiënte informatie/reserveringsstelsel of van een andere informatiebron en gebruikt het stelsel of de informatiebron zo dat de klant/gast passend, correct en volledig geadviseerd wordt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Achterhaalt de behoeften en verwachtingen van de klant/gast door te luisteren, zich in te leven en de juiste vragen te stellen, koppelt de ontvangen gegevens terug ter verificatie en sluit hierop aan met zijn informatie en/of advies.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.3 werkproces: Informeert en adviseert de klant/gast			
			<ul style="list-style-type: none"> • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.4 werkproces: Biedt producten en diensten aan voor verkoop**

Omschrijving	De Receptionist verkoopt, afhankelijk van de bedrijfsformule, souvenirs, kranten, snoep en kleine gebruiksartikelen of diensten. Hij is proactief in het realiseren van meer- en bijverkoop. Hij neemt betalingen in ontvangst en bedient daarbij de kassa en diverse betaalautomaten en/of houdt de rekening van de klant/gast bij in het administratieve systeem.		
Gewenst resultaat	Producten en diensten zijn verkocht op basis van de wensen en behoeften van de klant/gast en afgerekend met behulp van de kassa of bijgeschreven op de rekening van de klant/gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het kassa- en administratief systeem effectief bij het verkopen van producten en diensten en het bijhouden van de rekening, zodat de juiste bedragen in rekening worden gebracht.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: administratieve systemenK: kassasystemenK: producten en diensten van het hotel/recreatiebedrijfV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: lezenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: schrijvenV: 2e MVT: sprekenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: lezenV: Engels: luisterenV: Engels: schrijvenV: Engels: sprekenV: het toepassen van verkooptechniekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: sprekenV: Nederlands: taalverzorgingV: rekenen: getallen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant/gast en biedt producten en diensten aan die aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de klant/gast zodat de klant/gast tevreden gesteld kan worden.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en overtuigt de klant/gast van de meerwaarde van deze producten en diensten, zodat er meer- en bijverkoop gerealiseerd kan worden.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.4 werkproces: Biedt producten en diensten aan voor verkoop			
			<ul style="list-style-type: none">• V: rekenen: meten en meetkunde• V: rekenen: verbanden

			<ul style="list-style-type: none">• V: rekenen: meten en meetkunde• V: rekenen: verbanden
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.5 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt			
Omschrijving	De Receptionist bedient de telefooncentrale, neemt berichten aan en geeft ze door. Hij communiceert met klanten/gasten via (moderne) communicatiemiddelen. Zo verwerkt hij bijvoorbeeld inkomende mail, sorteert hij inkomende post en maakt hij uitgaande post klaar voor verzending. Hij ontvangt klanten/gasten, staat hen te woord en brengt hen zo nodig in contact met andere klanten/gasten of collega's.		
Gewenst resultaat	Met behulp van (moderne) communicatiemiddelen zijn berichten aangenomen, doorgegeven en/of vragen beantwoord. Klanten/gasten zijn ontvangen en zo nodig in contact gebracht met andere klanten/gasten of collega's.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft klanten/gasten duidelijke informatie op basis van hun vragen en/of geeft berichten op duidelijke en begrijpelijke wijze aan hen door waarbij hij zijn communicatiestijl op de klanten/gasten afstemt, zodat zij goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: (moderne) communicatiemiddelen V: 2e MVT: gesprekken voeren
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert en communiceert schriftelijk volledig en nauwkeurig, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat berichten correct doorgegeven worden en juist geïnterpreteerd worden door de ontvangers.	<ul style="list-style-type: none"> V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: spreken V: de sociale omgang met anderen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Selecteert op basis van de werkzaamheden de meest geschikte (moderne) communicatiemiddelen en maakt hier effectief gebruik van, zodat de boodschap correct overkomt.	<ul style="list-style-type: none"> V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Discipline tonen 	Werkt op ordelijke, systematische wijze in het tempo dat nodig is en volgens voorgeschreven procedures, zodat gegevens niet verloren gaan en er tijdig gecommuniceerd is met klanten/gasten.	<ul style="list-style-type: none"> V: het toepassen van verkooptechnieken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.6 werkproces: Handelt klachten af**

Omschrijving	De Receptionist signaleert en ontvangt klachten van klanten/gasten. Hij biedt altijd oprechte excuses aan de klant/gast aan. Hij lost de klacht indien mogelijk zelf op of geeft deze door aan de betrokken afdeling of functionaris. Indien hij de klacht zelf op kan en mag lossen, onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en handelt hij volgens de klachtenprocedure. Na afhandeling van de klacht geeft hij de benodigde gegevens door aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost. Klachten zijn volgens de klachtenprocedure afgehandeld en geadministreerd in het systeem of doorgegeven aan de betrokken afdeling of functionaris.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Signaleert en onderzoekt klachten van klanten/gasten door zich geïnteresseerd op te stellen, niet direct in discussie te gaan, maar door aandachtig te luisteren, zich te verplaatsen in het standpunt van de klant/gast en eventueel excuses aan te bieden, zodat problemen van klanten/gasten prioriteit krijgen en klanten/gasten zich serieus genomen voelen, waarbij een juiste afweging wordt gemaakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: financiële gevolgen van klachtenK: klachtenprocedureV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: de sociale omgang met anderenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: spreken
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Geeft, indien hij de klacht niet zelf op kan/mag lossen, de klacht door aan de betreffende afdeling of functionaris zodat deze de klacht verder kan afhandelen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Neemt de beschikbare informatie over de klacht/het probleem van de klant in zich op en bekijkt mogelijke oplossingen en consequenties voordat een definitieve oplossing aan de klant/gast voorgesteld wordt, zodat haalbare oplossingen gevonden worden die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de klant/gast en die recht doen aan het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert klachten en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, zodat hij de klant/gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.7 werkproces: Bewaakt de veiligheid**

Omschrijving	De Receptionist bewaakt de veiligheid in het bedrijf conform de bedrijfsregels. Hij signaleert sfeerbedreigend gedrag van klanten/gasten en spreekt hen zo nodig hierop aan. Hij signaleert ongewenste klanten/gasten en vraagt hen het pand te verlaten. Hij schakelt, indien nodig, de beveiliging in. Tevens signaleert hij onveilige situaties en schakelt, afhankelijk van de aard van de situatie, de direct leidinggevende, de bedrijfshulpverlening (BHV) en/of externe instanties, zoals brandweer of politie, in. Hij noteert meldingen van klanten/gasten over diefstal uit kamers/accommodatie, onderzoekt de melding en schakelt, afhankelijk van de ernst van de situatie en na overleg met de leidinggevende, de beveiliging of de politie in.		
Gewenst resultaat	Klanten/gasten zijn zo nodig aangesproken op sfeerbedreigend gedrag. Ongewenste klanten/gasten zijn gevraagd het pand te verlaten en/of de beveiliging is hiervoor ingeschakeld. Bij onveilige situaties is de direct leidinggevende, de bedrijfshulpverlening en/of externe instanties zijn tijdig ingeschakeld. Meldingen van klanten/gasten over diefstal zijn genoteerd en onderzocht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en grijpt - binnen de gestelde kaders - in bij onveilige situaties.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleidV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: conflicthanteringV: de sociale omgang met anderenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: het inschatten van (gevaarlijke) situatiesV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: omgang met agressie
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Overlegt met collega's over risicovol en sfeerbedreigend gedrag van ongewenste klanten/gasten, maakt melding van onveilige situaties en/of schakelt externe instanties tijdig in, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig worden opgelost.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder drukEen positieve kijk houdenGrenzen stellen	Weet grenzen te stellen aan sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag van ongewenste klanten/gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief in stressvolle situaties en blijft objectief beoordelen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert onveilige situaties en handelt bij onveilige situaties volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.8 werkproces: Checkt de klant/gast uit**

Omschrijving	De Receptionist checkt de klant/gast uit volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij handelt de betaling van rekeningen af, neemt afscheid van de klant/gast en vraagt daarbij naar hun tevredenheid. Hij registreert de klanttevredenheid en informeert de betrokken afdelingen over het vertrek van de klant/gast en over eventuele bijzonderheden en verwerkt de gegevens van de klant/gast in de guest history.		
Gewenst resultaat	De klant/gast is uitgecheckt volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. Betalingen van rekeningen zijn afgehandeld. Er is op klantvriendelijke wijze afscheid genomen van de klanten/gasten. De afdelingen zijn geïnformeerd over het vertrek van de klant/gast en eventuele bijzonderheden, de klanttevredenheid is geregistreerd en de klant/gastgegevens zijn verwerkt in de guest history.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Informeert relevante afdelingen over het vertrek van de klant/gast en over eventuele bijzonderheden, zodat zij hun werkzaamheden hierop kunnen afstemmen.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: afrekenproceduresK: betaalautomatenK: betaalmiddelenK: betalingswijzenK: kassasystemenK: relevante bedrijfsvoorschriftenV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: de sociale omgang met anderenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: rekenen: getallen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het kassasysteem en betaalautomaten en maakt hier effectief gebruik van zodat betalingen van rekeningen kunnen worden afgehandeld.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van de klant/gast en neemt klachten van klanten/gasten serieus, zodat hij kan controleren of aan de verwachting van de klant/gast is voldaan en hij zo nodig actie kan ondernemen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Checkt de klant/gast uit volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedure en verwerkt eventuele bijzonderheden met betrekking tot de klanttevredenheid in de guest history.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Receptionist

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop					x							x								x
2.2	Verwerkt reserveringen										x		x								x
2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit										x		x								
2.4	Verzamelt informatie														x						x
2.5	Sluit de kassa af											x									x
2.6	Houdt de winkelvoorraad bij					x												x			x
2.7	Verzorgt communicatie met de markt																				
2.8	Verbeterd producten en diensten																				
2.9	Beheert contracten en onderhoudt relaties																				

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.10	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem																									

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Receptionist

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop			
Omschrijving	De Receptionist treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop volgens de in het bedrijf geldende procedure. Hij selecteert informatieve materialen en legt deze ordelijk en overzichtelijk klaar. Hij start het informatie-, kassa- en reserveringsstelsel op. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's/ de leidinggevende en bespreekt de actuele zaken m.b.t. de overdracht van de werkzaamheden.		
Gewenst resultaat	Informatiemateriaal ligt ordelijk en overzichtelijk klaar. Het informatie-, kassa- en reserveringsstelsel is opgestart. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's/ de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt tijdig zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende voordat tot actie wordt overgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: boekings/reserveringsstelsel K: informatiematerialen K: informatiesystemen K: kassasystemen K: relevante bedrijfsvoorschriften V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt het benodigde informatie-, kassa- en/of reserveringsstelsel gebruiksklaar, zodat dit effectief ingezet kan worden tijdens de uit te voeren werkzaamheden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het treffen van voorbereidingen en het overdragen van werkzaamheden volgens de bedrijfsrichtlijnen.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Verwerkt reserveringen			
Omschrijving	De Receptionist verwerkt reserveringen, wijzigingen in reserveringen en/of annuleringen in het boeking/reserveringsysteem en bevestigt ze aan de klant/gast. Hij stelt de betrokken afdelingen op de hoogte van aangenomen, gewijzigde of geannuleerde reserveringen. Bij annulering geeft hij de annuleringskosten door aan de administratie voor facturering.		
Gewenst resultaat	Opties en wijzigingen en/of annuleringen van reserveringen zijn verwerkt in het boeking/reserveringsysteem en zijn tijdig bevestigd. Betrokken afdelingen zijn op de hoogte gesteld van eventuele wijzigingen in reserveringen. Bij annulering zijn de annuleringskosten tijdig doorgegeven aan de administratie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige reserveringsbevestigingen op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat deze kunnen worden verstuurd naar de klanten/gasten.	<ul style="list-style-type: none"> • * K: = Kennis van • * V: = Vaardig in • K: (moderne) communicatiemiddelen • K: annuleringsverzekeringen • K: boekings/reserveringsysteem • K: procedures en richtlijnen omtrent het opstellen van offertes • V: 2e MVT: gesprekken voeren • V: 2e MVT: luisteren • V: 2e MVT: spreken • V: Engels: gesprekken voeren • V: Engels: luisteren • V: Engels: spreken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: rekenen: getallen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het boeking/reserveringsysteem en gebruikt dit effectief bij het verwerken van wijzigingen en/of annuleringen in reserveringen en het controleren van de status van verkooptransacties.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Discipline tonen 	Werkt bij het verwerken van wijzigingen in reserveringen en/of annuleringen en het doorgeven van wijzigingen en/of annuleringen aan de administratie/betrokken afdelingen accuraat, systematisch, volgens planning en conform relevante bedrijfsvoorschriften.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.3 werkproces: Voert administratieve werkzaamheden uit**

Omschrijving	De Receptionist verzamelt informatie over boekingen en controleert deze gegevens. Hij verwerkt de receptiegegevens en -statistieken in overzichten en rapporten voor het management en voor verdere verwerking door de administratie.		
Gewenst resultaat	Receptiegegevens zijn verzameld, gecontroleerd en verwerkt in overzichten en rapporten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	Verwerkt de gegevens op nauwkeurige wijze en met correct taalgebruik in rapporten en overzichten, zodat de rapporten en overzichten goed leesbaar zijn en correct geïnterpreteerd kunnen worden door het management en de administratie.	<ul style="list-style-type: none">• * K: = Kennis van• * V: = Vaardig in• K: ICT hulpmiddelen• K: kassasystemen• K: rapportages en overzichten• V: het gebruiken van relevante softwareprogramma's zoals tekstverwerkings- en spreadsheetprogramma's• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Kiest op basis van de werkzaamheden de benodigde ICT-hulpmiddelen zoals informatie-, administratieve en reserveringsystemen, maakt gebruik van het kassasysteem en zet dit effectief in bij het verwerken van receptiegegevens en -statistieken.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.4 werkproces: Verzamelt informatie			
Omschrijving	De Receptionist verzamelt toeristisch-recreatieve documentatie, zoals documentatie over bezienswaardigheden, logies, restaurants, openbaar vervoer, evenementen, arrangementen en voorstellingen. Hij selecteert artikelen en andere relevante gegevens voor toerisme en recreatie uit de regionale dag- en weekbladen en archiveert de verzamelde informatie. Tevens stelt hij agenda's op voor evenementen en houdt deze bij.		
Gewenst resultaat	Toeristisch-recreatieve documentatie is verzameld en gearhiveerd. Agenda's voor evenementen zijn opgesteld en bijgehouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen • Openstaan voor nieuwe informatie 	Verzamelt uitgebreid toeristisch-recreatieve informatie uit verschillende informatiebronnen en houdt in de gaten wat er zich in de omgeving en in de toeristisch-recreatieve branche afspeelt, zodat er voldoende relevante informatie beschikbaar is ten behoeve van de dienstverlening aan klanten/gasten.	<ul style="list-style-type: none"> • * K: = Kennis van • * V: = Vaardig in • K: de markt • K: toeristische- en recreatieve documentatie • K: topografie • V: archiveren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Discipline tonen 	Werkt bij het verzamelen en archiveren van informatie ordelijk, met correct taalgebruik en volgens voorgeschreven procedures en planning, zodat actuele en relevante informatie voor iedereen goed toegankelijk is en eenvoudig geraadpleegd kan worden.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.5 werkproces: Sluit de kassa af			
Omschrijving	De Receptionist maakt de kassa op en sluit hem af volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij telt ontvangen gelden, maakt de afrekenstaat op, waarop hij de ontvangsten registreert, controleert het geld en draagt de kas af.		
Gewenst resultaat	De afrekenstaat is opgemaakt. De kas is afgedragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Past rekenvaardigheden toe in het registreren van ontvangsten, het controleren van geld en het afdragen van de kas, om de afrekenstaat vlot en accuraat op te maken.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: bedrijfsvoorschriften K: kassasystemen K: veiligheidsvoorschriften V: rekenen: getallen V: rekenen: meten en meetkunde
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Neemt bij het afsluiten van de kassa en het opstellen van de afrekenstaat de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften in acht.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.6 werkproces: Houdt de winkelvoorraad bij**

Omschrijving	De Receptionist houdt de winkelvoorraad op peil en houdt hierbij rekening met de marges van minimale en maximale voorraden en met de levertijden van de verschillende artikelen. Hij signaleert dreigende tekorten in de winkelvoorraad en geeft eventuele tekorten in de winkelvoorraad door aan de leidinggevende. Hij houdt het prijzen van artikelen bij en past prijzen zo nodig aan. Hij presenteert de artikelen in de winkel of aan de balie conform de voorgeschreven procedure.		
Gewenst resultaat	De winkelvoorraad is continu op peil. Tekorten in de winkelvoorraad zijn doorgegeven aan de leidinggevende. De marges van minimale en maximale voorraden zijn hierbij aangehouden. Prijzen van artikelen zijn bijgehouden en waar nodig aangepast. Artikelen zijn conform voorgeschreven procedure gepresenteerd in de winkel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren	Geeft eventuele tekorten in de winkelvoorraad door aan de leidinggevende, zodat nieuwe voorraad besteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• * K: = Kennis van• * V: = Vaardig in• K: bedrijfsvoorschriften• K: inkoop- en voorraadbeheer• K: prijsbeleid• K: visual merchandising• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken• V: rekenen: getallen• V: rekenen: meten en meetkunde
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren	Signaleert tijdig dreigende tekorten in de winkelvoorraad en houdt de winkelvoorraad op peil rekening houdend met de levertijden van verschillende leveranciers en voor verschillende artikelen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Houdt de winkelvoorraad en de prijzen van de artikelen op peil volgens de voorgeschreven procedures en richtlijnen omtrent de marges van minimale en maximale voorraden en presenteert artikelen in de winkel of aan de balie op een overzichtelijke en aantrekkelijke wijze conform de bedrijfsvoorschriften.	