

RECEPTIONIST



Beroep en aanverwante beroepen	Hotelreceptionist - Shiftleader
Departement	Receptie - Frontoffice
Overeenstemming met ROME-fiche	G1703
Functiecategorie (Functieclassificatie volgens PC 302)	Categorie 6 - 306
Beschrijving	<p>De receptionist heeft een dubbele functie: onthaal en administratie. Hij onthaalt de klanten bij hun aankomst in het hotel. Hij licht hen in over hun verblijf, de formaliteiten, de prijzen en de diensten van het hotel. Hij laat de kamers bezoeken en kent ze toe. Hij vult aankomst- en vertrekfiches in. Hij bedeeft de briefwisseling van de klanten en houdt zich bezig met hun telefonische communicaties. Hij antwoordt op hun vragen om informatie (toersime, vervoer, ...). De receptionist beheert de planning van de reservaties en de bezetting van de kamers. Hij stelt de rekeningen op en int de betalingen. Hij zorgt ervoor dat het klantenregister bijgewerkt is en staat in voor verschillende secretariaatstaken. Naargelang het etablissement neemt hij een of meer van dergelijke taken voor zijn rekening. Hij maakt steeds meer gebruik van informatica. Vaak moet hij een of meerdere vreemde talen beheersen.</p>
Taken	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Zorgt voor het telefonisch onthaal (gebruik van de telefooncentrale) <input type="checkbox"/> Houdt zich bezig met de upselling (verkoop) <input type="checkbox"/> Doet de check-in: vervult administratieve procedures bij aankomst van de klant <input type="checkbox"/> Wekt de klant op zijn verzoek <input type="checkbox"/> Beantwoordt de vragen van de (potentiële) klanten <input type="checkbox"/> Behandelt eventuele klachten <input type="checkbox"/> Communiqueert met andere departementen (Housekeeping, F&B, technische dienst) <input type="checkbox"/> Doet de check-out: vervult administratieve procedures bij vertrek van de klant <input type="checkbox"/> Stelt verslagen, statistieken, ... op <input type="checkbox"/> Leeft de verplichtingen m.b.t. het milieu na
Kennis/Vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Zeer goede talenkennis: Engels, Frans + andere <input type="checkbox"/> Grondige kennis van specifieke software voor het hotelwezen (Fidelio, Opera, Hermes) <input type="checkbox"/> Goed met cijfers kunnen werken <input type="checkbox"/> Klantgericht en commercieel ingesteld <input type="checkbox"/> Een verzorgd voorkomen <input type="checkbox"/> Algemene cultuur

	<input type="checkbox"/> Respect voor de hiërarchie
Diploma/Verwachte opleiding	<p>Er wordt geen specifiek diploma verwacht: vaardigheden en ervaringen worden in aanmerking genomen.</p> <p>De mogelijke opleidingen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Secundair onderwijs: onthaalmedewerker en toerisme <input type="checkbox"/> Hoger onderwijs: bachelor hotelmanagement of toerisme <input type="checkbox"/> Specifieke beroepsopleidingen (Referentiecentrum voor de horeca)
Plaats van tewerkstelling	Hotels van alle categorieën, vakantiecentra
Arbeidsvoorwaarden	<p>In shiften: van 7 tot 15 uur, van 15 tot 23 uur, van 23 tot 7 uur (voor nachtreceptionisten)</p> <p>Weekends en feestdagen</p> <p>Rechtstaand werk</p> <p>Uniform dragen of kledingvoorschriften volgen</p>
Loonvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Maandelijks minimumloon: 1.938,95 euro bruto (38 uur/week) <input type="checkbox"/> Premies voor nachtwerk, zondagen, feestdagen, ... <input type="checkbox"/> Overeenkomst van 38 of 40 uur per week <input type="checkbox"/> Voordeeltarieven voor privéreservaties in de andere verblijven van de hotelketens
Mogelijke loopbaanevolutie	<input type="checkbox"/> Doorgroeien in het hotel of in andere meer administratieve functies zoals reservatiemedewerker of chef receptie