**Functiebeschrijving**

|  |  |
| --- | --- |
| **functietitel:** | **Bediende** |
| **specialisatie/betrekking:** | **Toerisme** |

Situering van de functie in de organisatie

|  |  |
| --- | --- |
| **plaats in organisatie:** | - zie organogram (FS014) |
|  |
| **publiekstitel:** | - |
| **afdeling:** | vrije tijd |
| **dienst:** | toerisme en citymanagement |
| **team:** | toerisme |
| **directe leidinggevende:** | zie organogram |
| **aard dienstverband:** | Contractueel - seizoen |
| **functionele loopbaan:** | E1-E2-E3 |
| **aanstellende overheid:** | college van burgemeester en schepenen |

Kernbeschrijving functie

Als medewerk(st)er van de toeristische sector een bijdrage leveren bij het dynamisch beheer van het toeristisch beleid door het verrichten van uitvoerende en organisatorische werkzaamheden op een kliëntvriendelijke wijze.

(Voor de formele toegangsvoorwaarden tot de betrekking wordt verwezen naar de toepasselijke bepalingen in de rechtspositieregeling en de bijlagen.)

Taakbeschrijving en taakinhoud

- onthaal - , balie - en infotaken

- verrrichten van secretariaatswerkzaamheden

Functieprofiel (incl. competenties)

Technische en/of administratieve kennis en bekwaamheden

- kennis van de toeristische sector

- kennis van de in de sector of dienst gebruikte procedures

- vaardig kunnen omgaan met computersystemen op gebruikersniveau (Windows, tekstverwerking, rekenblad,...)

- bedienen telefooncentrale en overige balie-apparaten

- behandelen van telefoongesprekken op een vlotte, prettige en zakelijke wijze

- verwerken van betalingen met een kassasysteem.

Persoonlijke bekwaamheden en attitudes

- vlot en gestructureerd kunnen werken met gestandaardiseerde procedures en methoden

- op een cliëntvriendelijke manier geven van inlichtingen en verkrijgen van informatie, correct en gastvrij te woord staan van gasten/ bezoekers en geven van informatie van uiteenlopende aard

- opvangen van klachten en op een correcte manier behandelen van klachten.

- waar nodig vlot kunnen samenwerken met anderen

- stipt en nauwgezet werken

Bijzondere bekwaamheden, eigen voor de functie

- zich vlot mondeling kunnen uitdrukken en duidelijk en gearticuleerd spreken

- zich vlot schriftelijk kunnen uitdrukken (notulen, typebrieven, standaardformulieren)

- ruime administratieve vaardigheden

- grote mate van assertiviteit en stressbestendigheid (ook werken met 'moeilijke klanten')

Bijzondere eisen en specifieke arbeidsomstandigheden

- bezit rijbewijs (+ gebeurlijk welke categorie): B aanbevolen

- bezit wagen: -

- bezit telefoon: aanbevolen

- onregelmatige werkuren: ja, volgens arbeidsroosters

- regelmatig weekend- en avondwerk: ja, volgens arbeidsroosters

- andere: -

Interne verwerking

|  |  |
| --- | --- |
| goedgekeurd dd. (+ eventuele bijwerkingen dd.): | 15/01/2019  |
| interne referentie: | FS014 |

**Meer informatie?**

Vicky Vanhee - personeel - Gemeentebestuur Middelkerke - Spermaliestraat 1 - 8430 Middelkerke
Vicky.Vanhee@middelkerke.be - 059 31 30 16