

Profiel vrijwillige gastvrouw/-heer frontoffice

Functiedoel

De formulebibliotheek is een inspirerende ontmoetingsplaats waar bezoekers worden uitgenodigd en verleid met een schatkamer vol materialen, ideeën en verhalen. Iedereen kan binnenlopen en bezoekers kunnen er ongestuurd verblijven, werken, rondneuzen en discussiëren.

Een formulebibliotheek stelt zich ten doel om een zodanig goede formule (plaats, product, promotie, presentatie en personeel) te ontwerpen waarin alle onderdelen perfect op elkaar aansluiten en de klant zichzelf kan bedienen. In hun onderlinge samenhang zorgen ze voor een herkenbaar beeld dat volledig beantwoordt aan de behoeften en belangen van de klant.

De gastvrouw/-heer frontoffice is binnen de doelstelling verantwoordelijk voor het behalen van resultaten op de volgende gebieden:

- Opruimen en controle
- Vraagafhandeling van de klant
- Overige werkzaamheden

Contacten

- De gastvrouw/-heer ontvangt leiding van de teamleider
- De gastvrouw/-heer onderhoudt contact met klanten en verwijst deze klanten bij specifieke vragen door naar de medewerker formulebibliotheek
- De gastvrouw/-heer onderhoudt contact met collega's binnen de Bibliotheek
- De gastvrouw/-heer neemt deel aan het werkoverleg van de Bibliotheek

Resultaatgebied 1: opruimen en controle

- Is uitvoerend op het gebied van de controle en het opruimen van media volgens de richtlijnen van de formule
- Zorgt voor netheid, orde en representativiteit van het media-aanbod

Resultaatgebied 2: vraagafhandeling van de klant

- Is uitvoerend bij het afhandelen van eenvoudige vragen van de klant, klanten met moeilijke vragen worden doorverwezen naar de medewerker formulebibliotheek. Dit geldt voor vragen in de Bibliotheek evenals voor vragen via de mail.
- Is uitvoerend bij eenvoudige en veel voorkomende handelingen in het bibliotheekstelsel die betrekking hebben op de vraag van de klant

Resultaatgebied 3: Overige werkzaamheden

- Kan incidenteel afhankelijk van andere werkzaamheden en in onderling overleg ingezet worden voor andere uitvoerende activiteiten van de Bibliotheek
- Ondersteunen van de klant bij de zelfservice apparatuur
- Mail afhandeling

Profiel

- Kan protocollen en werkafspraken m.b.t. het beheer van de Bibliotheek toepassen
- Klantgericht
- Accuraat
- Goede mondelinge communicatie
- Kan goed samenwerken
- Goede computervaardigheden