

Onthaalmedewerker Zwin Natuur Park

Niveau	C1-3
Dienst	Zwin Natuur Park
Functiefamilie	Administratie en onthaal



PLAATS IN DE ORGANISATIE

Je gaat aan de slag in de mooie omgeving van het Zwin Natuur Park, de internationale luchthaven voor vogels. Je maakt er deel uit van een dynamisch en enthousiast onthaalteam met 6 vaste en 3 tijdelijke medewerkers.

Je staat in voor het onthaal van de verschillende doelgroepen uit het binnen- en buitenland: individuele bezoekers, scholen, groepen en bedrijven. Daarnaast werk je mee aan het winkelbeheer van de Zwinshop met unieke, natuur gerelateerde producten zoals boeken, streekproducten, postkaarten en speelgoed. Je werkt aan de onthaalbalie van het bezoekerscentrum, je werkt regelmatig in het weekend volgens een vast rotatiesysteem.

Je bent het eerste aanspreekpunt van de bezoeker in het Zwin Natuur Park.

Het natuurpark ontvangt jaarlijks meer dan 100.000 bezoekers en bestaat uit een bezoekerscentrum met permanente tentoonstelling over de vogeltrek, horeca- en MICE faciliteiten en een shop; een natuureducatief centrum met Zwingidsen; een belevingsparcours en een kijkcentrum als uitkijk- en toegangspoort tot de Zwinvlakte. Regelmatig worden er ook tijdelijke tentoonstellingen en extra activiteiten georganiseerd. Het Zwin Natuur Park is tevens de belangrijkste onthaalpoort van het grensoverschrijdend Landschapspark Zwinstreek.

Het gedreven Zwinteam bestaat uit een 25-tal werknemers die instaan voor het onthaal, technische ondersteuning, educatie en productontwikkeling en communicatie en marketing.



DOEL VAN DE FUNCTIE

- Je staat samen met de andere onthaalmedewerkers in voor een publieksvriendelijk onthaal en een aangenaam bezoek in het Zwin Natuur Park voor een breed, internationaal doelpubliek
- Je bedient de kassa en neemt de verantwoordelijkheid voor de volledige, in belangrijke mate digitale, afhandeling van een bezoek
- Je denkt mee als het gaat over het zoeken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- Je ondersteunt de Zwinshop met merchandising die nauw aansluit bij het uniek karakter van het park. Je zorgt ervoor dat de shop er steeds netjes en goed aangevuld bijligt.
- Je leent materiaal (bijvoorbeeld verrekijkers) aan de klant uit
- Je ondersteunt de collega's bij administratieve en andere taken, alsook bij het beheren van de gereserveerde zalen, (educatieve) materialen of tijdelijke tentoonstellingen.
- Je hebt regelmatig contact met de Zwingidsen
- Je maakt deel uit van het dynamisch Zwinteam en draagt bij tot de goede teamspirit.



OPDRACHTEN

- 1) Verzamelen, ordenen, invoeren, verwerken en actueel houden van gegevens met als doel op elk ogenblik correcte en recente informatie ter beschikking te hebben.
- 2) Voorbereiden en opstellen van documenten met als doel de informatie vast te leggen voor verder gebruik door anderen.
- 3) Nakijken, bijwerken en vervolledigen van documenten met als doel bij te dragen tot een correcte, kwaliteitsvolle afhandeling, conform de procedures, wet- en regelgeving.
- 4) Communiceren met diverse interne en/of externe contactpersonen met als doel informatie uit te wisselen en de taken correct af te handelen.
- 5) Verzorgen van een vriendelijk en correct onthaal met als doel een klantgerichte dienstverlening te verzekeren en bij te dragen aan de reputatie van de organisatie.
- 6) Meewerken aan de verkoop van een assortiment producten voor de shop en mee instaan voor het voorraadbeheer ervan.
- 7) Deelnemen aan en ondersteunen van specifieke activiteiten of projecten van de dienst/het team met als doel bij te dragen aan het vlot verloop en de realisatie van de doelstellingen.
- 8) Bijdragen tot een veilige en gezonde werkomgeving en naar beste vermogen zorg dragen voor de eigen veiligheid en gezondheid en deze van de andere betrokken personen



GEDRAGSCOMPETENTIES



Informatie verwerken

Verzamelen, structureren en verwerken van informatie binnen een vooropgestelde termijn.

- Informatie verzamelen
- Informatie behandelen
- Informatie origineel verwerken



Oplossingsgericht werken

Inspelen op onverwachte situaties, afwegen van mogelijke oplossingen en kiezen van de best passende oplossing

- Omgaan met het onverwachte
- Op eigen initiatief handelen
- Oplossingen implementeren



Ondersteunen

Begeleiden van collega's op basis van ervaring en expertise en opvolgen van nieuwe of minder ervaren collega's.

- Peter-/meterschap opnemen
- Voorbeeldfunctie uitoefenen
- Anderen ondersteunen



Klantgericht optreden

In kaart brengen van de noden van interne/ externe klanten en leveren van een optimale dienstverlening.

- Klanten begeleiden
- Klantencontacten onderhouden
- Servicegericht handelen



Betrouwbaarheid tonen

Werken op een gedisciplineerde manier, discreet omgaan met informatie en iedereen gelijk/eerlijk behandelen.

- Consistent handelen
- Eerlijk en integer handelen
- Zelfdiscipline tonen



Zich flexibel opstellen

Openstaan voor veranderingen en de bereidheid tonen nieuwe werkmethoden, technieken, inzichten en situaties te leren kennen.

- Omgaan met verandering
- Omgaan met diversiteit
- Leerbereidheid tonen



VAKTECHNISCHE COMPETENTIES



- Zeer grondige kennis van het Nederlands
- Kennis van Frans, Engels en Duits is sterk aanbevolen
- Grondige kennis van onthaal en PR-technieken



- Bereid zijn om binnen redelijke termijn te leren werken met de software van de dienst
- Bereid zijn om binnen redelijke termijn de kennis van het aanbod en de troeven van het Zwin Natuur Park en de ruimere Zwinstreek te verwerven



BIJKOMENDE INFORMATIE

- Je bent bereid om weekendwerk op te nemen (binnen een vast rotatiesysteem)
- Je hebt een verzorgd voorkomen
- Je bent een flexibele, enthousiaste teamspeler