

Vacature - Opleiding SBO 'Youth Guarantee'

1. Bezoekersdienst

De Bezoekersdienst is de belangrijkste pijler in de **relatie met de klant**. De dienst is het voornaamste contactpunt in de klantervaring. De mensen van de dienst luisteren naar ieders wensen en behoeften en komen er zo goed mogelijk aan tegemoet. Zo kunnen ze een onmiskenbare toegevoegde waarde leveren en de **concurrentiepositie** van Brussel verbeteren. Ze beheren alle **inkomende verzoeken van individuele klanten**, via telefoon, e-mail, fysieke contacten in informatiekantoren of daarbuiten, op sociale netwerken, per post of op het web.

Uw opdracht is om de klanten die via u in contact komen met visit.brussels zoveel mogelijk volkomen tevreden te stellen.

2. Taakomschrijving:

De medewerk(st)er werkt:

2.1 **In de tentoonstelling experience.brussels:**

- Ontvangst en begeleiding van bezoekers
- Begeleiding en animatie van de groepen in de tentoonstelling
- Bijwerking van de statistieken over de bezoekersaantallen van de tentoonstelling
- Reserveringsbeheer

2.2 **Aan de balie van het Bip, het gebouw waarin de kantoren van visit.brussels, het toeristische infokantoor en de tentoonstelling experience.brussels zijn ondergebracht:**

- Het gebouw openen en afsluiten
- Bezoekers (informatiekantoor, tentoonstelling) en klanten (ticketverkoop culturele evenementen, Meeting Centre) verwelkomen en doorverwijzen
- Externen die een afspraak hebben met onze collega's verwelkomen en doorverwijzen
- Personen met beperkte mobiliteit verwelkomen en hen begeleiden naar hun bestemming in het gebouw
- Allerlei hulp en informatie geven (taxi of hulpdiensten bellen, iemand in contact brengen met de sociale dienst, enz.)
- De sereniteit in het gebouw garanderen door zo nodig beheerst, diplomatiek en kordaat op te treden
- Ervoor zorgen dat de inkomhal aan de Koningsstraat aangenaam is (netjes, rekken aanvullen met folders, technische storingen verhelpen, enz.)
- Door de bezoeker gevraagde informatie opzoeken (met behulp van papieren of IT-zoekinstrumenten: gidsen, websites, Resto.be, enz.)
- Kennis van toeristische en specifieke werken (belangrijkste thema's van Brussel), merchandising van visit.brussels, gadgets en voorzieningen voor een bezoek aan Brussel

3. Profiel

- Goede talenkennis: minstens niveau A2 in het Nederlands, Frans en Engels.
- Onberispelijk voorkomen.
- Beschikbaar in het weekend en op feestdagen.
- Stipt, beschikbaar, betrouwbaar.
- Rustig, geduldig, empathisch, prioriteiten kunnen beheren.
- Goed contact met bezoekers en klanten.
- Goede kennis van Brussel.
- Kennis van het gebruik van het Office 365-pakket is een pluspunt.
- Nieuwsgierig, leergierig.

Neem contact op met:

www.actiris.be Vacature nr. **2893811**