

FUNCTIEBENAMING: **administratief medewerker onthaal & plechtigheden (M/V/X) - voltijds - ad interim**

AFDELING: **onthaal, plechtigheden en administratie**

SALARISSCHAAL: **C1-C3 (personeel lokale besturen)**

I. DOEL VAN DE FUNCTIE

De medewerker ontvangt de begrafenisondernemers en verzorgt de volledige administratie gerelateerd aan het proces van de plechtigheden en crematies, zoals reservaties van Aula's en van de koffietafels, de planning en de facturatie.

De medewerker onthaal en plechtigheden staat tevens in voor het onthaal van de rouwenden en de organisatie en de begeleiding van de afscheidsplechtigheden. Centraal staat het voorgaan in de afscheidsceremonies.

II. POSITIE IN DE ORGANISATIE:

- Rapporteert aan de teamleider onthaal en plechtigheden.

III. RESULTAATGEBIEDEN EN VOORBEELDACTIVITEITEN

1. Diverse administratieve en praktische taken, eigen aan de functie.

Voorbeelden van activiteiten:

- Beantwoorden en doorschakelen van oproepen via het centraal telefoonnummer.
- Inplannen van plechtigheden, koffietafels en crematies na telefonisch contact en e-mailverkeer.
- Feedbackbehandeling (klachten, opmerkingen, suggesties)
 - Klachten ontvangen en registreren conform de klachtenprocedure
 - Bespreking met teamleider en adjunct-directeur voor afhandeling
- Bedienen van de streaming- en opnameapparatuur.
- Sociale mediapagina's beheren.
- Instaan voor een correcte facturatie naar de ondernemers en families en ontvangen van betalingen met cash of bankkaart.
- Beheren van het economaat.
- Up-to-date houden van klantenbestanden conform de GDPR.

- Vervullen van administratieve handelingen, gerelateerd aan de crematies: aanvullen en beheren van het crematieregister, bijhouden van attesten en verloven,...

2. De organisatie van serene, respectvolle afscheidsplechtigheden die technisch foutloos dienen te verlopen.

Voorbeelden van activiteiten:

- Voorgaan in afscheidsplechtigheden
- Voorafgaand ontvangen van familieleden (intakegesprek).
- Opstellen van het scenario in samenspraak met de familieleden en/of begrafenisondernemer.
- Samenstellen van een plechtigheid met foto's, filmpjes en muziek en eenvoudig bewerken van beeld- en muziekfiles in de softwaretoepassing.
- Schrijven van afscheidsteksten op basis van de levensloop van de overledene ('persoonlijke plechtigheid').
- Bewaken van de ethische, esthetische en technische aspecten.
- Controleren van de netheid van de aula's / reinigen tussen plechtigheden in.
- Opstellen en up-to-date houden van de databank met teksten, gedichten en muziek.
- Uitvoeren van asverstrooiingen op een serene en technisch correcte manier.

3. Zorgen voor een correct en vriendelijk onthaal en begeleiding.

Voorbeelden van activiteiten:

- Diversen actoren klantvriendelijk te woord staan en hen de juiste informatie verschaffen of hen begeleiden naar de juiste dienst/persoon.
- Vriendelijk en respectvol onthaal en begeleiding van families, bezoekers en begrafenisondernemers.
- Organisatie en begeleiding van rondleidingen en groepsbezoeken.
- Controleren van de netheid van de ontvangstruimte en circulatiegangen.
- Plaatsen van promotiemateriaal, affiches en zorgen voor de gewenste decoratie in de publieke ruimten.
- Toezien dat de correcte informatie verschijnt op de informatieschermen.
- Bedienen van de grote schuifdeuren en afscheidnemenden begeleiden naar de aula's.
- Noteren van mondelinge klachten.
- Evacueren van bezoekers conform het intern nood- en evacuatieplan en deelnemen aan jaarlijkse noodoefeningen.
- Toedienen van eerste hulp bij ongevallen en personen in nood en alarmeren van hulpdiensten.

IV. VEREISTE COMPETENTIES

Generieke competenties

- Flexibiliteit
- Klantgerichtheid
- Discretie
- Integriteit
- Betrokkenheid
- Stressbestendigheid
- Snel kunnen schakelen tussen uiteenlopende taken
- Oplossingsgericht denken en handelen

Persoonlijke competenties (soft skills)

- Communiceren, mondeling en schriftelijk
- Inlevingsvermogen
- Gestructureerd en nauwgezet/zorgvuldig werken.
- Betrouwbaarheid
- Creativiteit
- Organiseren

Vaktechnische competenties

- Meertaligheid (zowel gesproken als geschreven): Nederlands (zeer goed), Frans (goed), Engels (basis).
- Goede kennis van de meest gebruikte informaticatoepassingen (Word, Excel, ...)
- Goede kennis en gebruik van de specifieke software die het crematorium gebruikt (reservatiesysteem, platform voor genereren van mp4-files, software voor bewerken van beeld en geluid,...).
- Een goede (creatieve) pen.
- Zich voortdurend op de hoogte houden van alle ontwikkelingen en gebruiken m.b.t. uitvaartplechtigheden en deze integreren in de werking.
- EHBO

V. OPLEIDING EN ERVARING:

Een diploma hoger secundair onderwijs , in combinatie met minstens 3 jaar werkervaring in een dienstverlenende, communicatieve en administratieve functie.