

Functieprofiel Vrijwilliger Front Office

Functiedoel

De Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen 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 ongestoord verblijven, werken, rondneuzen en discussiëren.

De bibliotheek 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.

Functieomschrijving

De vrijwilliger Front Office ruimt teruggebrachte media op, controleert en herindeelt kasten en handelt de door de klant aangevraagde materialen af. Daarnaast heeft de vrijwilliger een doorverwijsfunctie.

Contacten

De vrijwilliger Front Office wordt begeleid door de teamleider. De vrijwilliger heeft contact met klanten en onderhoudt contact met collega's binnen de bibliotheek. De vrijwilliger kan op verzoek van de teamleider incidenteel deelnemen aan een werkoverleg van de bibliotheek.

Resultaatgebieden:

Resultaatgebied 1: Opruimen en controle

- De vrijwilliger Front Office is uitvoerend op het gebied van de controle en het opruimen van media volgens de richtlijnen van de bibliotheek.
- De vrijwilliger Front Office zorgt voor netheid, orde en representativiteit van het media-aanbod.

Resultaatgebied 2: Doorverwijsfunctie

- De vrijwilliger Front Office verwijst bij informatievragen of problemen de klanten op adequate en duidelijke manier door naar een bibliotheekmedewerker.

Resultaatgebied 3: Zoeken en afhandelen aanvragen

- De vrijwilliger Front Office zoekt binnen de collectie van de bibliotheek naar aangevraagde materialen aan de hand van de reserveringslijsten, die uit het Wise-systeem worden uitgedraaid.
- De vrijwilliger Front Office handelt gevonden materialen administratief af en zet deze vervolgens klaar voor de klant of voor het transport naar de collega-bibliotheken.

Resultaatgebied 4: Overige werkzaamheden

- De vrijwilliger Front Office kan incidenteel, afhankelijk van andere werkzaamheden en in onderling overleg ingezet worden voor andere uitvoerende activiteiten in de bibliotheek.

Profiel

- klantgericht
- goede contactuele eigenschappen
- goed kunnen samenwerken
- representatief: als vrijwilliger Front Office ben je een vertegenwoordiger van de Bibliotheek naar de buitenwereld
- kan protocollen en werkafspraken m.b.t. het beheer van de Bibliotheek toepassen
- punctualiteit: afspraken nakomen
- computervaardig
- betrouwbaar
- flexibel
- leeftijd minimaal 18 jaar
- bereid tot een gemiddelde inzet van