

## Vrijwilliger Frontoffice MFC De Werf Bibliotheek CultuurPuntAltena

### **Functieomschrijving**

#### Functiedoel

De bibliotheek 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.

Een 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.

Een vrijwilliger Frontoffice zorgt voor een prettige, sfeervolle omgeving en helpt de bezoekende klant bij het uitleenproces en bij vragen over het lidmaatschap, eenvoudige zoekvragen, reserveringen, etc.

#### Werkzaamheden:

- Opruimen en controle.
- Vraagafhandeling van de klant.
- Opzoeken en afhandelen van door klanten van de bibliotheek en collega-bibliotheken aangevraagde materialen.
- Kasten controleren en zo nodig herindelen. Dit laatste in overleg met de Coördinator Dienstverlening of diens plaatsvervanger.
- Overige werkzaamheden.

#### Contacten

- De vrijwilliger Frontoffice onderhoudt contact met klanten en verwijst deze klanten bij specifieke vragen door naar de Frontoffice medewerker.
- De vrijwilliger Frontoffice onderhoudt contact met medewerkers van de bibliotheek en collega-vrijwilligers.
- De vrijwilliger Frontoffice kan op verzoek van de bibliotheek incidenteel deelnemen aan een overleg.
- De vrijwilliger Frontoffice wordt functioneel aangestuurd door de Coördinator Dienstverlening.

### **Resultaatgebieden**

#### 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 ervoor dat de displays, tafels en frontale presentatie in schappen en kasten altijd gevuld zijn.
- Zorgt voor netheid, orde en representativiteit van het media-aanbod.

#### Resultaatgebied 2: Vraagafhandeling van de klant

- Is uitvoerend bij het afhandelen van vragen van de klant met betrekking tot het uitleensysteem en de overige diensten. Klanten met moeilijke vragen worden doorverwezen naar de Frontoffice medewerker.

- Ondersteunen van de klant bij het zoeken naar boeken en/of informatie.
- Is uitvoerend bij eenvoudige en veel voorkomende handelingen in het bibliotheekstelsel die betrekking hebben op de vraag van de klant.

#### Resultaatgebied 3: Zoeken en afhandelen aanvragen

- Binnen de collectie van de bibliotheek zoeken naar aangevraagde materialen aan de hand van de reserveringslijsten.
- De gevonden materialen administratief afhandelen en vervolgens klaarzetten voor de klant of in het transport voor de collega-bibliotheken deponeren.

#### Resultaatgebied 4: Overige werkzaamheden

- Kan incidenteel, afhankelijk van andere werkzaamheden en in onderling overleg, ingezet worden voor andere uitvoerende activiteiten in de bibliotheek.
- Ondersteunen van de klant bij de selfservice apparatuur.

#### **Profiel**

- Kan protocollen en werkafspraken m.b.t. het beheer van de bibliotheek toepassen
- Klantgericht
- Nauwkeurig
- Zelfstandig en toont initiatief
- Goede mondelinge communicatie
- Kan goed samenwerken
- Representatief
- Computervaardig

#### **Vergoedingen**

De vrijwilliger komt in aanmerking voor reiskostenvergoeding en er zijn voldoende mogelijkheden voor opleiding en training van vrijwilligers.