



## Aanwervingsbrochure

Teamverantwoordelijke  
onthaal, verkoop en bezoekersmanagement

Contractueel – onbepaalde duur-  
voltijds - weddenschaal B1-B3

## Kennismaking met M

Een wel bijzonder korte naam - M - voor een museum dat zeer divers is en een heuse voorgeschiedenis heeft. Vroeger was dit het Stedelijk Museum Vanderkelen-Mertens, een hele mond vol. M, dat de deuren van zijn volledig vernieuwd gebouw ontworpen door architect Stéphane Beel opende in 2009, presenteert aan de hand van een vaste collectie én tijdelijke tentoonstellingen een unieke mix van zowel oude als hedendaagse kunst: schilder- en beeldhouwkunst, fotografie, video en film, design en architectuur.

M is een boeiende ontmoetingsplek waar altijd iets te beleven valt. Jong en oud, kinderen en gezinnen kunnen terecht in het museum voor een gezonde dosis kunst en cultuur. In 2011 won M de museumprijs en de publieksprijs. Sinds 2013 wordt M op Vlaams niveau erkend.

Onze missie: M is een **museum** en **beeldende kunstplatform voor en door mensen** dat **betekenisvolle verbindingen** legt doorheen de **tijd**, met de **samenleving** en tussen **kunstdisciplines**. M realiseert zijn **internationale ambities** vanuit de **kennisstad Leuven**.

## **Functiebeschrijving – Teamverantwoordelijke onthaal, verkoop en bezoekersmanagement**

### **1. PLAATS IN DE LIJNORGANISATIE**

Hij/zij behoort tot de afdeling Publiekswerking en rapporteert aan de afdelingsverantwoordelijke.

### **2. JOBOMSCHRIJVING**

#### **2.1. Kerntaken**

- Je stuurt het **team van onthaalmedewerkers en publieksbegeleiders** aan. Je volgt hun werkzaamheden op, formuleert duidelijke doelstellingen, bewaakt de kwaliteit en efficiëntie van het team.
- Je staat in voor het **bezoekersmanagement**. Je zorgt dat de bezoekers binnen het hele bezoekerstraject geholpen worden. Je speelt in op de klachten, noden en verwachtingen van het publiek.
- Je coördineert de **M-bassadeurswerking** (administratie, databeheer, organisatie activiteiten...).
- Je coördineert een correcte programmatie en gebruik van het **reservering- en kassaregistratiesysteem** en laat adresbestanden up-to-date houden. Je zorgt ook voor de verdere implementatie van het online ticketingsysteem.
- Je coördineert het uitbaten van de **M-shop**.

#### **2.2 Uitvoering**

- Je zorgt dat elke bezoeker een warm, persoonlijk, vlot en correct **onthaal** krijgt,
- Je bent verantwoordelijk voor eerstelijnszorg m.b.t. een klantgerichte **dienstverlening** van de museumbezoekers. Je zorgt ervoor dat je medewerkers maatwerk (informatie en begeleiding) bieden aan de bezoekers, dit tijdens het hele museumbezoek.
- Je geeft vorm aan de **strategie** publiekswerking en garandeert een optimale en **kwaliteitsvolle dienstverlening** aan de museumbezoekers. De strategie, gebaseerd op het M-beleidsplan, vertaal je in **concrete doelstellingen, acties en middelen**.
- Je **rapporteert over de bezoekersaantallen** aan de directie en geeft hierbij de nodige duiding.
- Je zorgt voor een **goede communicatie en informatiedoorstroming** zowel binnen de eigen dienst als met andere diensten.
- Je zorgt voor een aantrekkelijke en fijn gepresenteerde **M-shop**, je selecteert een passend aanbod (maakt ook pakketten) en zorgt voor juiste prijssetting in samenspraak met de afdelingshoofden, je onderhandelt met de leveranciers, je zorgt voor het depot, je maakt inventaris, je zorgt voor de leveringen. Je betreft je medewerkers hierbij.

### **3. FUNCTIEPROFIEL**

#### **3.1. Kennis en ervaring**

- Een relevante professionele ervaring in het licht van de kerntaken van minstens 5 jaar, waaronder (al dan niet samenlopend):
  - minstens 2 jaar relevante en recente ervaring met het leidinggeven aan een team: dagelijkse aansturing/planning van minstens 3 personen, alsook het onthaal en de interne opleiding van nieuwe medewerkers in het team *en*
  - minstens 3 jaar relevante commerciële ervaring met de verkoop en levering van diensten en/of goederen, streven (en behalen) van vooropgestelde doelen.
- Elke aantoonbare ervaring in volgende domeinen is een pluspunt:
  - marketing: o.a. het actief bedienen en zoeken van klanten/partners of het verbeteren van commerciële processen;
  - administratie en financieel beheer: opstellen, beheren en bewaken van budgetten; kassaverwerking; rapportage: het vertalen van cijfermateriaal en er de nodige duiding bij geven ten overstaan van derden (staf, directie, partners,...);
  - klachtenbehandeling: opvolgen en behandelen van klachten met respect voor de bestaande procedures.
- Minimaal een bachelordiploma, ofwel een diploma van het hoger onderwijs van één cyclus of daarmee gelijkgesteld onderwijs; en
- Goede kennis van 'office' softwareprogramma's.

#### **3.2. Pluspunten (niet vereist, wel een troef):**

- Kennis van de andere landstalen en het Engels, gezien het internationale karakter van het museum in de universiteitsstad Leuven;
- Relevante ervaring in de vrijetijdsector (bv. attractieparken, belevingscentrum, hotelwezen), de museale of bredere culturele sector;
- Kennis van bijkomende courante informaticatools.

### **4. COMPETENTIES**

#### **M-BASISCOMPETENTIES**

##### **4.1. Verantwoordelijkheid nemen**

Handelen in overeenstemming met de belangen, de waarden en de normen van de organisatie.

Verantwoordelijkheid nemen voor je taken: goed doen wat je moet doen en bekijken in het grotere perspectief van M als organisatie.

##### **4.2. Zelfontwikkeling**

Ondernemen van acties om professioneel en persoonlijk te groeien.

Niet alleen je eigen ontwikkeling stimuleren, maar ook die van je dienst, afdeling en/of de hele organisatie en hierin een voorbeeldfunctie tonen.

##### **4.3. Samenwerken**

Een bijdrage leveren aan het gezamenlijk resultaat met collega's in M of extern. Zoeken naar en actief werken aan het opzetten en opbouwen van duurzame interne en externe samenwerkingen.

#### 4.4. *Verbinding met de samenleving*

Met respect handelen en rekening houden met de maatschappelijke en/of culturele context.

Op organisatieniveau bijdragen aan de rol die M legt met de samenleving.

#### 4.5. *Innoveren en creativiteit*

Actief meewerken aan het verbeteren en vernieuwen van je eigen werking in het perspectief van M als geheel.

#### 4.6. *Klantgerichtheid*

In staat zijn om de behoeften en de wensen van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten M te onderkennen en concreet op te volgen. Ontwikkelen van een toekomstgerichte visie op de dienstverlening van M binnen de maatschappij en/of de culturele sector.

### **FUNCTIEGEBONDEN COMPETENTIES**

#### 4.7. *Kwalitatief handelen*

Handelen met aandacht voor de kwaliteit van M als organisatie.

#### 4.8. *Communiceren*

Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling overbrengen op een begrijpelijke manier.

Verzorgen van de interactie en zorgen voor een vlotte doorstroming van informatie.

#### 4.9. *Coachen*

Anderen ondersteunen en begeleiden om zich professioneel en persoonlijk te kunnen ontwikkelen zodat ze er in slagen de effectiviteit en de efficiëntie van hun werk te behalen en te verhogen. Anderen coachen bij de ontwikkeling van vaardigheden en kennis.

#### 4.10. *Analytisch denken*

Een probleem in zijn verbanden duiden en op een efficiënte manier op zoek gaan naar bijkomende, relevante informatie, achtergrond of oorzaken. Verbanden leggen en de oorzaken en gevolgen zien voor M.

#### 4.11. *Resultaatgerichtheid*

Concrete en gerichte acties ondernemen om de doelstellingen te behalen of ze te overstijgen. Meewerken aan de realisatie van de doelstellingen op afdelings- en organisatieniveau.

#### 4.12. *Plannen en organiseren*

Op een effectieve manier doelen, prioriteiten en vereiste acties bepalen. Aangeven van de middelen en het tijdsgebruik om taken en problemen te kunnen aanpakken. Een lange termijn visie op de planning en organisatie van M ontwikkelen in haar brede maatschappelijke en culturele context.

## **5. BIJZONDERE VEREISTEN**

- Extra werkuren bovenop het reguliere werkrooster voor opdrachten die plaats vinden buiten de gewone werkuren of voor vooropgestelde deadlines die moeten gehaald worden;
- Weekend- en avondwerk behoort tot het reguliere werkrooster.

## Aanbod

M biedt voor de functie van teamverantwoordelijke onthaal, verkoop en bezoekersmanagement een contract van onbepaalde duur aan.

Het salaris bij M - autonoom gemeentebedrijf Museum Leuven is vastgelegd volgens de barema's van lokale besturen. Er wordt rekening gehouden met de ervaring die je opgedaan hebt bij een vorige werkgever indien die relevant is. Er wordt maximum 10 jaar anciënniteit uit de privésector overgenomen. Indien je vóór je tewerkstelling bij M al bij een overheidsdienst was tewerkgesteld, kan je de administratieve anciënniteiten zoals graad-, niveau-, en dienstanciënniteit in rekening laten nemen voor de bepaling van de anciënniteit.

De functie waarvoor jij wilt solliciteren, wordt vergoed volgens salarisschaal B1-B3.

Je beginsalaris bedraagt (in een voltijdse functie aan index 1,6406)

2.570,27 euro bruto met 5 jaar ervaring

2.638,63 euro bruto met 7 jaar ervaring

2.706,99 euro bruto met 9 jaar ervaring

Naast dit loon biedt M volgende extralegale voordelen:

- maaltijdcheques aan 8 euro
- gratis woon-werkverkeer met het openbaar vervoer
- hospitalisatieverzekering
- groepsverzekering

Je werkdruk kan hoog zijn maar er worden ernstige inspanningen geleverd om de combinatie werk-privé zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Zo bieden we je 35 dagen verlof en een systeem van glijdende werktijden.

Je krijgt ruime mogelijkheden wat vorming, bijscholing en ondersteuning met moderne ICT-middelen betreft.

M wil de samenleving waarvoor ze zich inzet zo goed mogelijk weerspiegelen. Kandidaten worden geselecteerd op basis van hun kwaliteiten en vaardigheden, ongeacht geslacht, afkomst, handicap. Als je een handicap hebt, laat het ons dan vooraf weten. We zorgen ervoor dat je in de best mogelijke omstandigheden kunt deelnemen aan de selecties. Krijg je de baan, dan passen we de werkplek zo goed mogelijk aan jouw handicap aan.

## Toelatings- en aanwervingsvoorwaarden

Om in dienst te kunnen komen van AG Museum Leuven moet je aan de volgende algemene en bijzondere toelatings- en aanwervingsvoorwaarden voldoen:

1. Een gedrag vertonen dat in overeenstemming is met de eisen van de functie.
2. De burgerlijke en politieke rechten genieten.

Voorwaarden 1 en 2 worden getoetst aan de hand van een uittreksel uit het gemeentelijk strafregister van de gemeente waar de kandidaat als inwoner ingeschreven is. Dit wordt opgevraagd bij het opnemen van de functie.

3. Belg of burger zijn van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte of van de Zwitserse Bondstaat.  
Deze voorwaarde wordt nagekeken via een nationaliteitsbewijs, aan te vragen bij de gemeente waar de kandidaat als inwoner ingeschreven is, bij het opnemen van de functie.
4. Medisch geschikt zijn voor de uit te oefenen functie, in overeenstemming met de wetgeving betreffende het welzijn van de werknemers op het werk.
5. Beschikken over het vereiste diploma en minimum ervaring
  - Bachelordiploma
  - Minstens 2 jaar relevante en recente ervaring met het leidinggeven aan een team: dagelijkse aansturing/planning van minstens 3 personen, alsook het onthaal en de interne opleiding van nieuwe medewerkers in het team **en**
  - minstens 3 jaar relevante commerciële ervaring met de verkoop en levering van diensten en/of goederen, streven (en behalen) van vooropgestelde doelen.

Indien je in het bezit bent van een buitenlands diploma dien je de erkenning van de gelijkwaardigheid aan te vragen bij NARIC-Vlaanderen:

<http://www.ond.vlaanderen.be/naric>

Dit moet ten laatste op het moment van de beslissing van het directiecomité tot aanwerving, geleverd worden.

Indien je geen diploma kan voorleggen van een Nederlandstalige onderwijsinstelling, dien je een bewijs te leveren van voldoende kennis van het Nederlands. Dit laatste moet geleverd worden ten laatste op het moment van beslissing van het directiecomité tot aanwerving.

6. Slagen voor de vergelijkende selectieprocedure.



## Selectieprocedure

### ***Deel I: CV selectie en screening vragenlijst***

De CV selectie gebeurt op basis van de deelnemingsvoorwaarden die zijn opgenomen in het vacaturebericht. Enkel van de kandidaten die voldoen aan de formele deelnemingsvoorwaarden wordt de vragenlijst verbeterd.

De screening van de vragenlijst is eliminerend. Om te slagen dienen kandidaten minstens 12 punten op 20 te behalen. Enkel de 8 best scorende kandidaten worden uitgenodigd voor deelname aan het jurygesprek met case.

### ***Deel II: Jurygesprek met case***

Het jurygesprek met case is eliminerend. Om te slagen dienen kandidaten minstens 12 punten op 20 te behalen. De best scorende kandidaat gaat door naar het assessment center. Het jurygesprek met case vindt plaats in de week van 12 juni 2017.

### ***Deel III: Assessment***

Het assessment center wordt georganiseerd voor de kandidaten die slaagden op het jurygesprek met case. Enkel de eerst gerangschikte en geslaagde kandidaat gaat door naar het assessment center. Indien de kandidaat niet slaagt in het assessment center wordt de tweede gerangschikte en geslaagde kandidaat uitgenodigd voor het assessment center. Het assessment center is eliminerend. De kandidaten krijgen een beoordeling geschikt. Het assessment vindt plaats in de week van 19 juni 2017

## Kandidaatstelling

Solliciteren doe je online via de website van Jobpunt Vlaanderen ([www.jobpunt.be](http://www.jobpunt.be)). Daar kan je het online sollicitatieformulier vervullen.  
Solliciteren kan uiterlijk tot **vrijdag 12 mei 2017**.

Je kandidatuur is enkel geldig als je via deze weg solliciteert.

## Wervingsreserve en geldigheid

Er wordt naar aanleiding van deze selectie een contractuele wervingsreserve aangelegd voor de functie van teamverantwoordelijke onthaal, verkoop en bezoekersmanagement. Deze reserve heeft een geldigheidsduur tot 31 december 2018. M kan beslissen de geldigheidsduur van deze reserve te verlengen. Gedurende de looptijd van de reserve en met in acht neming van de rangorde kan M je voorstellen in dienst te komen als teamverantwoordelijke onthaal, verkoop en bezoekersmanagement.