

Functiebeschrijving

KELNER (M/V)

Plaats van tewerkstelling:	IHDF nv – Maaltekouter 3 9051 Sint-Denijs-Westrem
Afdeling / Divisie:	Food & Beverage / Bediening
Direct leidinggevende:	Vakinhoudelijk leidinggevende
Geeft leiding aan:	Stagiairs
Verantwoordelijk voor:	Verkopen en bedienen van dranken en gerechten, bedienen, afruimen en afrekenen
Uuroosters:	Flexibel*
Datum laatste herziening :	09/2013
Door :	Ka Yee Man (stagiaire)

Funciecontext

Als FLI willen wij de verwachtingen van onze klanten overtreffen in alles wat we doen door een toegewijd team van mensen aan te werven die creatief en ethisch werken in het belang van het individu, de maatschappij en de onderneming.

Medewerkers van de FLI Group dienen ten allen tijde de algemene huisregels inzake veiligheid, duurzaamheid, hygiëne en klantenbegeleiding op te volgen.

Je takenpakket

Als kelner ben je verantwoordelijk voor de dienstverlening in het restaurant, je reageert op de verwachtingen en de wensen van de klant. Je staat in voor het serveren van dranken en gerechten. Ook zorg je voor het opnemen van de bestellingen, noteren van de reservatieaanvragen en het afrekenen in het restaurant.

Volgende taken vallen onder jouw bevoegdheid:

- voor de dienst: zorgen voor de mise-en-place van de za(a)l(en), het dienstmateriaal, het buffet, de frigo. Polieren van bestek en glaswerk, assisteren bij de opbouw van zalen en noteren van reserveringen;
- tijdens de dienst: onthalen van de gasten en ze begeleiden naar hun tafels, geven van menu- en drankenadvies, bestelling opnemen en deze hierna ook bedienen, indien nodig zelf de maaltijden bereiden, dranken klaarmaken, rekening opmaken en controleren, met geld omgaan, tafels opruimen en terug indekken, permanent attent zijn voor de noden en de wensen van de gasten, behandelen van klachten, bestelling doorgeven aan je verantwoordelijke, buffetten klaarzetten, banqueting, roomservice opnemen/bereiden/wegbrengen,...;
- na de dienst: op- en afruimen, mise-en-place klaarzetten voor de volgende dienst, opbergen en schikken van het bedieningsmateriaal, technische defecten melden.

Dit takenpakket is niet limitatief.

Je profiel

Voorwaarden

- Diploma: middelbaar onderwijs, bij voorkeur hotelschool
- Werkervaring: ervaring als kelner is een plus, maar geen must

Kennis en betekenisvolle vaardigheden

- kennis van het Nederlands, Frans en Engels
- Inzicht in de (wettelijke-) voorschriften betreffende veiligheid en (sociale) hygiëne
- kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften

Competenties / gedragsvoorbeelden

- **Klantgerichtheid**
Je anticipeert op actieve wijze op de uitgesproken en onuitgesproken behoeften van de gast. Je bent hoffelijk, welgemanierd en beleefd naar anderen. Je onderzoekt hoe je gasten adequaat en optimaal kan helpen. Je biedt ook ongeraagd extra service.
- **Collegialiteit**
Je draagt bij tot een werksfeer waarin mensen zich thuis voelen en waarin mensen opkomen voor elkaar.
- **Flexibiliteit**
Je bent in staat om je naargelang de omstandigheden aan te passen aan werkuren en taken. Je schakelt snel tussen verschillende werkzaamheden. Je accepteert dat werk door anderen of door omstandigheden wordt bepaald.
- **Uiterlijk voorkomen**
De mate waarin je door je uiterlijk voorkomen het imago van de FLI Group gunstig weet te beïnvloeden.
- **Verantwoordelijkheid**
Je voelt je verantwoordelijk voor het resultaat op kwalitatief en/of kwantitatief vlak dat bereikt wordt, ook als meerdere mensen hiertoe hebben bijgedragen. Je schuift beslissingen niet voor je uit. Deze beslissingen neem je o.b.v. relevante informatie.
- **Pro-activiteit**
Je denkt na over het komend verloop van taken en je houdt alternatieven achter de hand om waar nodig bij te sturen. Je komt met voorstellen om zaken beter te doen.
- **Snelheid**
Je werkt snel en efficiënt, zonder de kwaliteit van het geleverde werk in het gedrang te brengen.
- **Nauwkeurigheid**
Je maakt geen fouten en slaagt erin om, na een eindcontrole, een perfecte taak af te leveren.
- **Zelfstandigheid**
Je pakt zelf nieuwe werkzaamheden op en je lost de voorkomende dagelijkse problemen zelf op. Je richt je niet op de problemen, maar wel op de oplossingen. Je kiest voor snelle en praktische oplossingen.
- **Sociaal- en communicatievaardigheid**
Je kan je met gemak en vlotheid uitdrukken en je kan contacten aangaan in eigen taal en in andere talen.
- **Betrokkenheid**
Je bent trots op 'ons' bedrijf en je eigen bijdragen hierin. Ook voel je je prettig bij de waarden en normen van de FLI Group.

* Hotels uit de FLI Group draaien 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar. Dienstverlening dragen wij zeer hoog in de vaandel. Wij bieden ook ruime mogelijkheden inzake vorming en bijscholing. Deze opleidingen gaan meestal overdag en tijdens de wekdagen door. We vragen daarom begrip van onze medewerkers indien er wijzigingen dienen te gebeuren aan de uurroosters en shiften ten gevolge van eventuele uitbreidingen van klantenactiviteiten en bijscholing van onze medewerkers.