

337. Az Ügyfélszolgálat a fitness-wellness létesítményekben, 10337-12 azonosító számú szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Fogadja és üdvözli a létesítménybe érkező vendégeket
A vendég igényeinek megfelelő útbaigazítást ad
Tájékoztatást ad a szolgáltatásokról
Ismerteti a létesítményhasználat szabályait
Segítséget nyújt a felmerülő problémák megoldásában
Elhárítja az egyszerűbb működési zavarokat
Gondoskodik a szükséges karbantartások, javítások elvégzéséről
Ellátja a létesítmény működésével kapcsolatos adminisztratív feladatokat
Információs anyagokat készít (pl. tájékoztató, órarend)
Szakszerűen kezel és tárol adatokat
Pénzforgalmi feladatokat lát el
Kezeli a korszerű ügyviteli és kommunikációs eszközöket
Közreműködik a szakdolgozók és a vendégek közötti kapcsolat kialakításában és fenntartásában
Értékesíti a részleg által forgalmazott termékeket
Ellátja a részlegben működő büfé üzemeltetésével kapcsolatos feladatokat
Figyelemmel kíséri a balesetmegelőzési és higiénés szabályok betartását
Szükség esetén közreműködik a szakképzett elsősegélynyújtó személy biztosításában
Közvetlen kapcsolatot tart az intézmény dolgozóival
Beszámol a létesítményvezetőnek munkájáról és tapasztalatairól
Gondoskodik a létesítményre vonatkozó környezetvédelmi előírások betartásáról
Részt vesz az esztétikus környezet megteremtésében
Felel a részleg rendjéért, tisztaságáért
Ügyel a vagyonvédelmi szabályok betartására

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

szakmai ismeretek:

Interperszonális kommunikáció
Marketing kommunikáció
Adminisztrációs feladatok
Irodatechnikai eszközhasználat
Adatkezelés, adatvédelem
Pénzforgalom, pénzkezelés
Termékismeret
Termékforgalmazás
Kiszolgálás
Alkalmazott fogyasztóvédelem
Fitness szolgáltatások
Wellness szolgáltatások
Létesítmény-üzemeltetés, karbantartás
Viselkedéskultúra
Alkalmazott környezetvédelem
Biztonsági (balesetmegelőzési, közegészségügyi, tulajdonvédelmi, tűzrendészeti) előírások
Ergonómia és esztétika a létesítményben
Az asszisztensi munka jogi környezete

szakmai készségek:

Köznyelvi és szakmai beszédképesség
Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
Számolási készség
Elemi szintű számítógép-használat

Személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Türelmesség
Felelősségtudat

Társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség
Interperszonális rugalmasság
Udvariasság

Módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás
Kontroll (ellenőrző készség)
Következtetési képesség