

Functiebeschrijving - Gastvrouw / gastheer

Algemene omschrijving

De gastvrouwen/-heren ontvangen de gasten, begeleiden ze aan de koffietafel en tussen activiteiten, zorgen voor de registratie en houden het Centrum netjes en gezellig. Ze zijn getraind in het omgaan met de emoties van mensen die met kanker te maken hebben. Voordat ze zelfstandig gesprekken met gasten voeren, hebben ze de basistraining van de IPSO Academie doorlopen.

Plaats in de organisatie

De gastvrouw-gastheer functioneert rechtstreeks onder [naast] de interne coördinator van De Eik, Centrum voor leven met en na kanker.

Naar de gasten toe

Je ontvangt de gasten, verzorgt de inwendige mens en voert gesprekken. In de gesprekken wordt een sfeer van rust en veiligheid gecreëerd. Behoeft(e)n van de gast worden gesignaleerd en wordt de leidraad in de vervolgesprekken.

Naar de vrijwilligers

Alle vrijwilligers nemen deel aan de door De Eik georganiseerde scholingsbijeenkomsten, en je overlegt regelmatig met de coördinator(en).

Vaardigheden

Gastvrouw-gastheer zijn vraagt om een open houding van gastvrijheid, aandacht, respect en betrokkenheid. Daarnaast heeft hij of zij een aantal vaardigheden. Het is van belang dat je je goed kunt inleven, goed kan luisteren en dat je een gesprek kan voeren naar de wensen van de gast. Goed kunnen doorvragen, samenvatten en een gesprek afronden is een voorwaarde. Indien van toepassing zal de gast door de gastheer/-gastvrouw worden doorverwezen.

Taken

Bij binnenkomst 's ochtends

- Openen van het Centrum
- Computer aanzetten
- Alarm uitzetten en lichten aan

Bij vertrek 's avonds

- Computer uitzetten
- Lichten uit en alarm aanzetten
- Het Centrum sluiten

Persoonlijke ontvangst

- Onthoud de namen van de gasten; noem mensen bij de naam, ook bij het weggaan.

Activiteiten per dagdeel (ochtend, middag, avond)

- Koffie en thee zetten
- Afwasmachine uitruimen
- Keuken netjes maken
- Planten binnen en buiten water geven
- Lezen overdracht
- Zorgdragen voor folders/leestafel
- Ontvangst gasten
- Registreren gegevens gasten
- Leiden van een voorstelrondje bij meerdere gasten
- Rondleiden gasten die voor het eerst zijn
- Inventarisatie behoeften van de gasten
- Opvangen gasten na activiteit
- Telefoon opnemen noteren telefoontjes, telefoon doorschakelen
- Licht administratieve werkzaamheden indien tijd
- Bijhouden consumpties en afrekenen consumpties (als men geen thee en koffie wil)
- Bijhouden telefoonlijsten
- Zorgdragen voor de afwas en opruimen/ schoonmaken
- Overdracht schriftelijk en overdracht aan twee vrijwilligers van het volgende dagdeel.
- Noteren huishoudelijke zaken waar je tegen aanloopt of die je mist
- Opruimen van de huiskamer
- Terugkoppeling aan interne coördinator
- Afstempelen activiteitenkaarten
- Administratie rondom interne 'verkoop'

Functie eisen

Opleiding

- Opleiding, gecombineerd met ervaring, bij voorkeur minimaal op MBO-niveau.
- Gebruik maken van het scholingsaanbod, daar waar dit van toepassing is.

Sociale vaardigheden

Je bezit de vaardigheid tot het voeren van gesprekken met gasten en je staat open voor gevoelens die daarbij een rol spelen. Je voelt je betrokken en hebt respect en toont begrip bij soms moeilijke situaties van gasten. Daarnaast kun je werken in teamverband. Je hebt een stabiele en evenwichtige persoonlijkheid en je kunt omgaan met situaties.

Ervaring

Bij voorkeur enige ervaring in een soortgelijke omgeving.

Organisatie De Eik

