

Plaats van de functie in de organisatie

Directie/Afdeling/Dienst: Provinciaal Domein Bokrijk - Communicatie & Hospitality
Functie: afdelingschef
Niveau: A4
Statuut: contractueel
Voltijds/deeltijds: voltijds

Korte omschrijving van de functie

Onder leiding van de directeur strategiebeoordeling (korte en middellange termijn) gevolgd door de implementatie en de dagelijkse aan- en bijsturing van de externe en interne communicatie, de verkoop en de evenementen van het hele park (vaste werking en projectwerking) met als doel Bokrijk een sterke marktpositionering te geven bij (potentiële) bezoekers en stakeholders.

Resultaatsgebieden

1. Leidinggeven aan de afdeling Marketing en Hospitality

- Proactief werken: één- en meerjarige visie met jaarplanning (timing, budget, personeel) tijdig opmaken en beslissen zodat het team kan aangestuurd worden.
- Opmaken van (jaarlijkse) actieplannen (KPI's) per medewerker waardoor hun resultaatsgebieden (deadlines, budget, manuren) uitvoerbaar zijn en ze de nodige verantwoordelijkheden kunnen nemen.
- Dagelijks aansturen en coachen van het vaste team en de projectmedewerkers met het oog op het behalen van de KPI's.
- Opportuniteiten kunnen zien en evalueren in functie van de beschikbare capaciteit (tijd, manuren, financiën) van de eigen dienst (en indien nodig van andere diensten).
- Budgetopmaak en –monitoring (vaste werking en projecten) rekening houdend met de wet op de overheidsopdrachten en contractuele bepalingen.
- Formeel-administratief aansturen van de teammedewerkers: evaluatie- en functioneringsgesprekken, vorming, permanentieroosters, ...

2. Marketingstrategie uitzetten

- Marktpositionering van het park bepalen in functie van beleidsmatige (erfgoed, museum, natuur, toerisme) en marktgerichte keuzes.
- Monitoren van (markt- en maatschappelijke) tendensen en bezoekerscijfers/-bewegingen in het park.
- Geïntegreerde visie op het vlak van marketing en communicatie (promotioneel, corporate), verkoop en evenementen ontwikkelen/uitvoeren binnen de gekozen beleidsmatige strategie voor Bokrijk.

3. Marketing en communicatie

- Geïntegreerde communicatievisie en -strategie initiëren, ontwikkelen, implementeren en coördineren tot de uitvoering, de monitoring en de bijsturing in functie van de te behalen KPI's.
- Externe marketing- en communicatiemiddelen inzetten in functie van de vooropgestelde doelen, zowel corporate als voor branding, promotionele activering en verkoop naar bezoekers. We denken hierbij aan betaalde en gegenereerde budgetten (partnerships): perswerking, PR, onlinecommunicatie (website, sociale media, nieuwsbrieven, ...), reclamecampagnes (radio, tv, print, affichage, ...), ...
- Samenwerken met externe ondersteunende partners (bureaus) om de strategie mee vorm te geven en samen met het team uit te voeren (zie actieplannen).
- Coördineren en uitvoeren van interne communicatie (niewsbrieven) naar alle vaste en tijdelijke medewerkers.

4. Verkoop en hospitality

- Geïntegreerde verkoopvisie en -strategie initiëren, ontwikkelen, implementeren en coördineren tot de uitvoering, de monitoring en de bijsturing in functie van de te behalen KPI's.
- Zowel de bestaande producten/markten/doelgroepen (fietsverhuur, groepsbezoeken, MICE, abonnement, merchandising, ...) in verkoop zetten als nieuwe producten ontwikkelen en verkoopbaar maken. Hospitality in lijn met de merkwaarden is hierbij het uitgangspunt.
- Klantgericht onthaal van alle bezoekers (telefonie, infocenter, balies, ...).

- Kleine en grote evenementen ontwikkelen in lijn met de gewenste product- en merkpositionering. Ze implementeren en coördineren tot de uitvoering, monitoring en bijsturing ervan.

Waardegebonden competenties

1. Steeds verbeteren

Steeds verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de dienst/afdeling, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

Niveau 4

Anticipeert via structurele maatregelen om aan toekomstige uitdagingen te beantwoorden en stimuleert het voortdurend verbeteren bij anderen.

- Blijft zichzelf voortdurend verder bekwaamen en ontwikkelen op alle mogelijke relevante terreinen.
- Vergaart proactief kennis om accuraat te kunnen antwoorden op toekomstige probleemstellingen.
- Wijzigt processen, procedures en structuren om te kunnen beantwoorden aan nieuwe tendensen en toekomstige probleemstellingen.
- Bouwt mogelijkheden tot permanente vorming en bijscholing van anderen in en stimuleert het gebruik daarvan.
- Leert anderen alert te zijn voor toekomstige uitdagingen en voor wat dit voor de eigen werking kan betekenen.
- Stimuleert anderen om kritisch te kijken naar de huidige werking en om voorstellen voor verbetering te formuleren.

2. Sterke klantgerichtheid

De behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren, met het oog op het dienen van het algemeen belang.

Niveau 4

Onderneemt structurele acties om de dienstverlening van de organisatie ten aanzien van klanten te optimaliseren.

- Stelt voor de eigen dienst meetbare doelstellingen voorop op het vlak van klantgerichtheid en klanttevredenheid.
- Past de diensten, procedures, doelstellingen aan om beter aan toekomstige behoeften van klanten te beantwoorden.
- Zet systemen op om een kwaliteitsvolle aanpak te garanderen.
- Stelt voor de eigen afdeling een systematisch onderzoek van klanttevredenheid (procedures) op.
- Stimuleert anderen om de klantgerichtheid van hun aanpak voortdurend in vraag te stellen en te verbeteren.
Opmerking: het begrip klanten moet ruim worden geïnterpreteerd.

3. Goed samenwerken

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op niveau van een team, een entiteit of de organisatie.

Niveau 4

Vormt gedragen samenwerkingsverbanden met en tussen andere diensten.

- Creëert structuren om de samenwerking met andere diensten te verbeteren.
- Neemt informele initiatieven om de samenwerking met en tussen andere diensten te verstevigen.
- Draagt samenwerking uit als belangrijke waarde in de dienst en daarbuiten en spreekt anderen daarop aan.
- Creëert een draagvlak voor problemen, beslissingen en acties die de eigen dienst overstijgen.
- Creëert en benut de gepaste communicatiekanalen en stimuleert het overleg rond aangelegenheden die de eigen dienst overstijgen.
- Werkt actief aan het scheppen van een goede vertrouwensband met andere diensten.

4. Hoge betrouwbaarheid

Afspraken nakomen en zijn/haar verantwoordelijkheid opnemen. Handelen vanuit respect voor administratieve regels en vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg, ...).

Niveau 4

Handelt integer in een veelheid aan situaties, ook in die waar geen eenduidige regelgeving voor bestaat.

- Blijft in situaties van grote externe druk correct en integer handelen rond basisregels, sociale en ethische normen.
- Blijft correct en integer handelen in situaties waar geen eenduidige regelgeving voor bestaat.
- Houdt in zijn/haar rol het algemeen belang duidelijk voor ogen en gedraagt zich daar ook naar.

- Durft op een verantwoorde en onderbouwde wijze een uitzondering maken op de strikte regel, indien dit het belang van de provincie dient.
- Weet op een flexibele, maar zorgvuldige, objectieve wijze om te gaan met regels en procedures.

Gedragcompetenties

1. Optreden

In verschillende situaties een geloofwaardige eerste indruk maken en handhaven.

Niveau 3

Weet in situaties van grotere zichtbaarheid een geloofwaardige indruk na te laten op basis van het eigen optreden.

- Gebruikt de juiste stijl en omgangsvormen in contexten en situaties waar visibiliteit een belangrijke factor is (vb. Media, voordracht, ...).
- Heeft in het aangaan van open discussies en dialogen oog voor de gevoeligheden en omstandigheden eigen aan de ruimere context waarin men zich samen met anderen bevindt (vb. Discretie, respect, ...)
- Weet op een positieve wijze de aandacht op zich te vestigen wanneer dit noodzakelijk is.
- Geeft ook in kritische situaties zowel verbaal als non-verbaal blij van een rustig en zelfverzekerd optreden.
- Heeft aandacht voor de meer subtiele boodschappen van anderen en speelt hier op een correcte wijze op in.

2. Mondelinge uitdrukingsvaardigheid

Spreken in een taal zodat het publiek tot wie ze gericht is ze begrijpt.

Niveau 3

Communiceert vlot met een uiteenlopend publiek.

- Bouwt zijn/haar uiteenzetting op een gerichte en gestructureerde manier op.
- Gebruikt voorbeelden en vergelijkingen om voorstellen en boodschappen meer kracht bij te zetten.
- Past zijn/haar woordenschat en spreektempo aan de doelgroep aan.
- Past de communicatiestijl (vb. Formeel, informeel, meer of minder interactief, ...) aan de specifieke relatie met de doelgroep aan.
- Communiceert bewust vanuit zijn/haar inzicht in en inschatting van de situatie, om zo sneller zijn/haar doel te bereiken.

3. Visie

Dagelijkse praktijk overstijgen en eigen ideeën uitwerken voor de toekomst, feiten bekijken vanop een afstand, ze in een ruimere context en een langetermijnperspectief plaatsen.

Niveau 3

Ontwikkelt een visie voor de toekomst.

- Loopt vooruit op maatschappelijke evoluties en toekomst, evenals op de manier om de eigen organisatie hierop voor te bereiden.
- Komt met plannen en ideeën met een looptijd van enkele jaren.
- Houdt vast aan de langetermijnvisie, niettegenstaande de dagelijkse gebeurtenissen.
- Brengt een eigen beleid, gebaseerd op een duidelijke visie m.b.t. de missie en de objectieven van de organisatie.

4. Creativiteit

Originele en/of vernieuwende oplossingen en voorstellen formuleren.

Niveau 3

Is vernieuwend en origineel.

- Levert vernieuwende ideeën om een specifiek probleem aan te pakken.
- Introduceert nieuwe methodes en technieken.
- Komt met minder voor de hand liggende, originele oplossingen en voorstellen.
- Stelt bestaande situaties voortdurend in vraag, met het oog op verandering en vernieuwing.
- Stimuleert vernieuwing bij anderen (door in te gaan op nieuwe ideeën, de mogelijkheden te bekijken, ...).

5. Organiseren

De benodigde acties, tijd en middelen aangeven en deze elementen coördineren om de doelstellingen te bereiken conform de planning.

Niveau 3

Legt acties en werkwijzen vast in procedures.

- Bepaalt de procedures en werkmethodes die zullen worden gevolgd om de doelen te bereiken.
- Ontwikkelt systemen en methodes om te anticiperen op onvoorziene omstandigheden.
- Voorziet in systemen voor/momenten van afstemming van taken tussen de verschillende betrokken partijen.
- Stemt de werkaanpak van de eigen organisatie af op de werkaanpak en/of verwachtingen van andere betrokken partijen.

6. Richting geven

Aansturen, ontwikkelen en motiveren van medewerkers zodat ze hun doelstellingen en die van de entiteit op een correcte manier kunnen realiseren, zowel individueel als in teamverband.

Niveau 2

Geeft richting op het niveau van processen en structuren.

- Schept duidelijkheid omtrent de taken, rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende teamleden.
- Zorgt voor het efficiënt inzetten van beschikbare mensen en middelen in functie van de gezamenlijk te behalen doelstelling.
- Vergroot de inzetbaarheid van de medewerkers (zodanig dat zij beter in staat zijn om de gezamenlijke en individuele doelen te behalen).
- Voorziet in de mogelijkheden voor communicatie en overleg binnen het team en stimuleert het gebruik daarvan.
- Heeft oog voor zaken die remmend of stimulerend kunnen inspelen op aspecten zoals diversiteit, genderneutraliteit, ...
- Stuurt, indien nodig, processen en structuren bij om de efficiëntie van de werking en/of de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.
- Voorziet de organisatorische randvoorwaarden voor het ontwikkelen van medewerkers.

7. Coachen en ontwikkelen van medewerkers

Medewerkers ondersteunen bij het behalen van goede resultaten en het groeien in een functie door hen te helpen bij het ontwikkelen van hun vermogen om zelfstandig problemen op te lossen.

Niveau 2

Ondersteunt en oriënteert: geeft feedback, moedigt aan, geeft leerkansen.

- Biedt ruimte en kansen aan medewerkers om zich te ontwikkelen.
- Geeft medewerkers ruimte voor initiatief en verantwoordelijkheid.
- Geeft heldere en genuanceerde feedback, gericht op ontwikkeling.
- Helpt anderen om hun inzicht te vergroten in de eigen sterktes en zwaktes.
- Stimuleert anderen (zodanig dat ze zich verder kunnen ontwikkelen).
- Praat met de anderen over hoe iets kan worden aangepakt, veeleer dan zelf de oplossing te geven.
- Biedt concrete situaties aan om te leren (opleiding, opdrachten, meevolgen, ...).
- Richt zich niet enkel op de taak of het doel dat moet gerealiseerd worden, maar ook op de persoon die de taak moet uitvoeren.

Kennisgebonden competenties

Over de gewenste kennis en inzichten beschikken eigen aan het vak, het metier, de sector en/of de discipline en die kennis gepast kunnen inzetten in het werkveld, hetzij in basistoepassingen, op professioneel niveau, of als expert.

- Grondige kennis van het medialandschap
- Inzicht in de maatschappelijke tendensen
- Voeling met de toeristisch-museale sector
- Grondige kennis van communicatie- en marketingtechnieken
- Basiskennis van het Frans, Duits en Engels
- Kennis van de werking van de provinciale organen

Evaluatoren

Eerste evaluator: directeur Provinciedomein Bokrijk

Tweede evaluator: provinciegriffier