

WESTERN EUROPE AREA
Afdeling External Relations
Information Centre Advisor
Functiebeschrijving



CWGC
Commonwealth War Graves Commission

Functieniveau	Band B
Rapporteert aan	Commemorations and PR Supervisor
Medewerkers die rapporteren aan de functie	n.v.t.
Financiële verantwoordelijkheden	Gedelegeerde financiële bevoegdheid
Doel van functie	Leiden van het CWGC Informatiecentrum Ieper, bewustzijn creëren en het belang tonen van de CWGC door essentiële informatie te verschaffen aan bezoekers. De Information Centre Advisor werft ook steun voor onze activiteiten, helpt bezoekers om in ons ledenprogramma te stappen en verkoopt marketingitems/publicaties aan het publiek.

Belangrijkste verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden

Algemeen

- Beheert het CWGC Informatiecentrum in samenwerking met het External Relations-team.
- Verwelkomt bezoekers en verschaft belangrijke informatie, ofwel in eigen persoon, ofwel via CWGC-folders.
- Coördineert de verkoop van marketingitems/publicaties en houdt de voorraad, aankopen, procedures en vervangingen nauwkeurig bij.
- Is verantwoordelijk voor de kassa, betalingen met creditcards en schenkingen.
- Promoot het ledenprogramma en zorgt ervoor dat inschrijvingen vlot verlopen.
- Helpt bezoekers bij het gebruik van kiosken en de CWGC-website.
- Promoot CWGC-sites in WEA en ruimere initiatieven van de organisatie, en moedigt het publiek aan om ze te bezoeken.
- Is verantwoordelijk voor de bezoekerservaring in het informatiecentrum door het centrum net, schoon en makkelijk toegankelijk te houden en het publiek te verwelkomen.
- Beantwoordt persoonlijk vragen van bezoekers en doet dat met behulp van CWGC-middelen en/of in samenwerking met het External Relations-team.
- Treedt op als gastvrouw/gastheer door de commissie uitstekend te vertegenwoordigen.
- Is verantwoordelijk voor het beantwoorden van alle enquiries van het publiek die op het platform 'salesforce' binnenkomen in samenwerking met het External Relations-team.

Teamprestaties

- Communiceert duidelijk met collega's en werkt als volwaardig teamlid van het Area External Relations-team, door advies en support te verschaffen aan teamleden waar nuttig en nodig.

Projectverantwoordelijkheden

- Meewerken aan bedrijfsprojecten, taken en werkgroepen waar nodig/opgedragen.

Andere verantwoordelijkheden

- Werkt naar duidelijke, meetbare en tijdsgebonden doelstellingen toe, in lijn met de External Relations-strategie van de CWGC.

Belangrijkste contacten en relaties

- Algemeen publiek
- Externe betrokkenen
- External Relations-team
- Alle CWGC-personeelsleden

Vereiste kennis & opleiding/ervaring

- Algemeen bachelordiploma of vergelijkbare kwalificatie/ervaring en aantoonbare ervaring/achtergrond als vertegenwoordiger van een erfgoedorganisatie of bezoekerscentrum/toeristische dienst
- Werkervaring in een diverse, internationale en multiculturele groep van stakeholders.
- Uitstekende kennis van het Nederlands en het Engels. Kennis van het Frans of Duits is een voordeel.
- Bereid zijn om naar het buitenland te reizen om vergaderingen of opleidingen bij te wonen.
- Eerstelijns verkoopervaring en een uitstekende omgang met klanten.
- Ervaring in de omgang met contant geld en/of kassawerk is wenselijk.
- Werkervaring in een omgeving waar men rechtstreeks in contact met klanten komt.

Competenties & belangrijke vaardigheden (functioneel/technisch)

- Goede IT-kennis.
- Goede organisatorische vaardigheden.
- Goed met getallen om kunnen gaan.
- Solide communicatieve en interpersoonlijke vaardigheden.
- Nauwkeurig en stipt.
- Heeft interesse voor de Eerste en/of Tweede Wereldoorlog.
- Brengt historische feiten op een interessante, boeiende manier over.
- Kan prioriteiten stellen en de werklast plannen om deadlines te halen.
- Pakt zaken integer, vertrouwelijk en diplomatisch aan.
- Is betrouwbaar en stressbestendig en speelt flexibel in op nieuwe werkomstandigheden, situaties en mensen.
- Engageert zich voor werkgerelateerde opleidingen en ontplooiing.
- Pakt zaken flexibel aan en past zich graag aan de veranderende behoeftes van de onderneming aan.