

ZOO ANTWERPEN GUEST SERVICES

Takenlijst

G - Groet!
G - Glimlach!
G - Geef aandacht!



Portier

Houding en uitstraling

- ✓ Je staat buiten en verwelkomt onze gasten
- ✓ Groet elke gast en maak oogcontact
- ✓ Wees steeds vriendelijk en Glimlach
- ✓ Draag de juiste en nette kledij
 - Studenten dragen:
 - een groen ZOO t-shirt via Randstad (evt donkere lange mouw eronder)
 - ZOO jas of fleece (vragen bij TV's)
 - een ZOO pet via Randstad
 - een donkere lange broek zonder scheuren of gaten
 - donkere gesloten schoenen

Taken

- ✓ Meegeven van het parkplan met dagprogramma en zoektochten (voorraad in de shop)
- ✓ Assisteer indien nodig met het scannen van tickets of het openen van de gate
- ✓ Geef altijd een antwoord op vragen van onze gasten (informeer indien nodig bij TV's Nathalie of Kathy)
- ✓ Netjes houden van de portiersloge en omgeving
- ✓ Aanvullen peterschapsfolders
- ✓ Wegzetten van de steps of fietsjes in de berging + nummer meegeven

G - Groet!
G - Glimlach!
G - Geef aandacht!

Portier

Dagelijkse taken

Bij het opstarten

- Badge en steeksleutel portier afhalen in de shop.
- Telefoontoestel checken en aanzetten
- Pc aanzetten, en inloggen met Kmda2020
- Klik het dashboard open op het bureaublad en kijk bij aanmelden bezoekers of je iemand verwacht
- Intranet checken
- Handscanners blijven aangesloten in de lader als je hem niet gebruikt.
- Plattegrond/dagprogramma- en zoektocht dispenser reinigen met handvlegel (in de kast) en vullen
- Check of het dagprogramma overeen komt met het programma op het elektronisch bord
- Peterschapsbord reinigen met handvlegel, vullen met folders (voorraad in de kast of shop)
- Papier prikken in de omgeving
- Gate proper vegen
- Portiersloge vegen
- Vuilnisbak legen en in de containers in de dienstgang droppen.
- Uitpuilende vuilnisbakken op flamingoplein signaleren aan groendienst (Koen Wyckmans 2559)
- Hoezen van de scanners afnemen en wegbergen in portiersloge.

Tijdens de dag

• De portier staat altijd buiten en begroet elke gast met een lach!

- Aan elke bezoeker/gezin/gezelschap een parkplan meegeven. Abonnees meegeven indien ze er om vragen.
- Zoektocht meegeven
- Zitten er nog steeds dagprogramma's in de dispenser ? Mag niet leeg staan.
- Verloren voorwerpen aannemen en komen afgeven in de shop/ledendienst

Bij het afsluiten

- Papier prikken
- Hoezen over de scanners plaatsen
- Handscanners opladen
- Telefoontoestel terug in de lader steken.
- Gevonden voorwerpen afgeven in de hoofdshop
- NMBS tickets tellen en afgeven in de hoofdshop
- Portiersloge afsluiten, steeksleutel en badge afgeven in de hoofdshop
- Checklist van de dag met dagrapport aan TV afgeven.

G - Groet!
G - Glimlach!
G - Geef aandacht!



Portier

Weetjes

✓ Groepstickets van de NMBS houden we in en geven ze later af aan de ledendienst. Individuele dagtrips worden gescand en terug aan de bezoeker gegeven.

✓ Wanneer een abonnee zijn kaart niet bij heeft?

Verwijs de abonnee vriendelijk naar de ledendienst voor het opzoeken van het abonnement. Hun naam wordt genoteerd in de computer. De abonnee ontvangt 1 keer gratis een ticket "vergeten abonnement" Hebben ze dit een 2^{de} maal voor tijdens 1 lopend jaar, dan vragen we ze € 5,00 administratiekosten te betalen bij de ledendienst.

✓ Abonnee vraagt naar de geldigheid van het abonnement

Dat kan je als portier zien op het scherm van je gate wanneer je het abonnement scant. Een abonnement kan je maar 1x scannen per periode van 15 minuten. Dus scan je binnen de 15 minuten eenzelfde abonnement, dan zal dat de tweede maal "rood" geven. De abonnee kan dit ook navragen bij kassa of ledendienst.

✓ Indien er rolstoelen stuk zijn: doorgeven aan Nathalie of Kathy

✓ Uitlenen van rolstoelen doen we in de hoofdshop: als waarborg vragen we een identiteitskaart of rijbewijs achter te laten.

's Avonds geven we de waarborg terug wanneer de ontleende rolstoel terug binnen komt.

✓ Onderhoud portiersloge : lappen van de ramen binnen (1 x per maand), stof afnemen binnen – en buitenkant wekelijks, dagelijks vloer vegen

✓ Als een e-ticket niet scant (is waarschijnlijk zo als je er meerdere hebt), wacht dan gewoon 5 seconden tussen de tickets. Dan lukt het wel. Moest dit nog niet lukken, gebruik dan de handscanner

✓ Op het bureaublad van de pc kan je het dashboard vinden waar je oa. aanmelden van bezoekers vindt. Alvorens personen het park gratis betreden, wordt steeds hun contactpersoon verwittigd en blijft de bezoeker aan de ingang wachten tenzij anders geformuleerd.

✓ **Controle door FAVV** = Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen: steeds Els Rummens verwittigen: 03/202 45 87
Bij afwezigheid van Els: Sabine De Coninck -> Peter Van Den Eynde
Lukt het niet bij deze collega's: roep er een TV bij.

✓ **Blindengeleidehonden** binnen? Steeds een coördinator dierenzorg verwittigen aub:
Patrick Immens: 2631 Marjolein Osieck 2588 Sarah Lafaut 2591
De hond is verplicht een begeleidershesje te dragen en ID kaart bij te hebben.

✓ Niet toegelaten in het park

- Fietsen
- Honden – huisdieren (uitgezonderd blinde geleide- & hulphonden)

- Ballen, ballonnen, frisbees, rolschaatsen, gocarts, steps, segway, skeelers, microfoons
- Personen die verkleed zijn (carnaval, vrijgezellenfeestjes,...)



G - Groet!
G - Glimlach!
G - Geef aandacht!

Shopmedewerker

Hoofdshop & Matadishop

Houding en uitstraling

- ✓ Je verwelkomt onze gasten in de shop
- ✓ Groet elke gast en maak oogcontact
- ✓ Wees steeds vriendelijk en Glimlach
- ✓ Draag de juiste en nette kledij
 - Studenten dragen:
 - een groene ZOO t-shirt (evt donkere lange mouw eronder)
 - ZOO jas (vragen bij TV's)
 - een ZOO pet
 - een donkere broek
 - donkere gesloten schoenen

Taken

- ✓ Aanvullen, prijzen en beveiligen van de shopartikelen
- ✓ Aanvullen voorraad: herbruikbare tassen verschillende formaten / ZOO bezoekersgidsjes van € 3,00 / cadeaubon met omslag / epon rollen / BC rollen
- ✓ Bakken van schepsnoep regelmatig sluiten, schepjes in de bakjes, goot leegmaken
- ✓ Zorgen voor een mooie presentatie van de artikelen
- ✓ Proper houden van de shop
- ✓ **Postcode van de klant ingeven indien de kassa er naar vraagt**

G - Groet!
G - Glimlach!
G - Geef aandacht!



Shopmedewerker

Hoofdshop

Dagelijkse taken

Bij het opstarten

- ✓ Lichten aansteken in de gang achter de deur links
- ✓ Muziek speelt automatisch. Bij problemen: ict bellen (2555)
- ✓ Balie opruimen
- ✓ Balie reinigen bovenkant, voorkant, werktafel
- ✓ Cola ijskast proper maken: stof eraf (deur, zijkanalen, roosters) en aanvullen
- ✓ Schepsnoep: gaten proper maken + gevallen snoep verwijderen, in het afval Emmertje gooien, Plastic zakjes bijvullen.
- ✓ Vegen of stofzuigen shop
- ✓ Meubels stofvrij maken
- ✓ De artikelen op de meubels ordelijk zetten. Zo zie je waar de gaten zijn en eventueel aanvullen vanuit schuiven of uit de stock.

Tijdens de loop van de dag:

- ✓ Prijzen en beveiligen van artikelen
- ✓ Aanvullen voorraad van:
 - Herbruikbare tassen verschillende formaten
 - wandelgidsen van € 3,00
 - Epson rollen / BC rollen
- ✓ Check of je voldoende wisselgeld hebt. Zeker voor de drukte in de namiddag begint.
- ✓ Vuilbakken regelmatig leegmaken en in de containers in de dienstgang droppen.

Avond:

- ✓ Drank bijvullen zodat het fris is tegen de volgende ochtend
- ✓ Balie opruimen
- ✓ Shop uitkeren
- ✓ Eventueel aanvullen waar nodig

G - Groet!

G - Glimlach!

G - Geef aandacht!



Shopmedewerker

Hoofdshop & Matadishop

Weetjes

✓ Wat doe ik wanneer de prijs op het artikel anders is dan de gescande prijs ?

Wij moeten de prijs op het artikel aanrekenen, ook al is dat in ons nadeel. Geef dit wel direct door aan de TV zodat andere stuks in de shops onmiddellijk gecorrigeerd kunnen worden.

✓ Wat doe ik met een KMDA boca consumptiebon?

Kies bij de betaalwijze "Cadeau zoo Mifare" De kassa vraagt je om de bon te scannen.
Je mag op die bonnen niet cash teruggeven.

Blijft er nog een bedrag te betalen, dan kies je de wijze (cash, BC) waarmee klant zal betalen
Blijft er nog een bedrag op de KMDA bon staan, dan geef je die KMDA bon mee met de klant. Hij kant hiermee nog terecht in andere shops of horecapunten.

✓ Een KBC consumptiebon

Idem als hierboven, maar dan met "KBC bon".

Je mag op die bonnen niet cash teruggeven;

Blijft er nog een bedrag te betalen, dan kies je de wijze (cash, BC) waarmee klant zal betalen
Blijft er nog een bedrag op de KBC bon staan, dan geef je die KBC bon mee met de klant. Hij kant hiermee nog terecht in andere shops of horecapunten.

✓ Wat doe ik met een mifare cadeaubon? Hoe maak ik aan, hoe als betaalwijze?

Aanmaken: kies de knop mifare cadeaubon op startscherm. Geeft het bedrag in door € aan te tikken. Je verkoopt dus een cadeaubon voor x-euro.

Ga naar betaalwijze en kies de wijze. Kassa vraagt je om de cadeaubon te scannen. Zo zet je het bedrag op de cadeaubon. Je kan dit nakijken door op het Teken te duwen, het cadeaubon icoontje aanklikken (met strikje), de bon op de scanner leggen. En dan zegt de kassa hoeveel er op de cadeaubon staat. Steek cadeaubon in enveloppe. Schrijf bedrag erop + datum van uitgifte.

De cadeaubon is 1 jaar geldig.

✓ Geld afhalen in de shop?

In de shopkassa doen we dit niet. Dit kan wel bij de inkomkassa's en bij de ledendienst door gebruik van de knop geldafhaling.

✓ Klant heeft geld in cola-automaat in park gestoken en niets gekregen/vervallen artikel in cola-automaat

We geven aan de klant zijn “verloren” geld terug. Gebruik hiervoor de “horeca automaat retour” –toets onder varia. Verwittig ook onze TV of de horeca dat de automaat op plek X niet werkt.
Vervallen artikel in automaten horeca: ruil het vervallen artikel met een goed artikel uit onze shop. Verwittig onze TV of horeca hiervan zodat er direct ingegrepen kan worden in de automaten horeca.

✓ Opladen lunchkaart voor onze medewerkers

Druk op het artikel “lunchkaart”. De kassa vraagt je de verkoopkant te wijzigen: leg de kaart van het personeelslid op de scanner”. Je zal 1 lijn zien verschijnen (naam of “tijdelijke medewerker”). Klik die lijn aan met dubbele klik. Je bent nu aan die persoon aan het verkopen.
Geef in hoeveel beurten men wenst aan te kopen (1 lunchbeurt kost € 2.50)
Handel verder af via het betaalscherm.
Op het kassaticket zie je onderaan staan hoeveel beurten die persoon in kwestie heeft.

✓ Hoe zie je hoeveel lunchkaarten er nog op de personeelskaart staan ?

Scan de personeelskaart, rechts onderaan zie je staan “saldo lunchkaart”. Hier staat hoeveel euro op de kaart staat en tussen haakjes hoeveel beurten dit zijn.

OF

Scan de personeelskaart. Tik op de naam. Op tabblad “aankoop krediet” zie je hoeveel geld/beurten er nog opstaan.

✓ Schepsnoep

Weeg de zak snoep. Gebruik de toets “schepsnoep”. We ronden het te betalen bedrag af *naar onder* naar 0 of 5, dus 2.98 wordt 2.95; 1.53 wordt 1.50 enz.
Schepsnoep dat op grond valt op in het opvangrekje van het meubel, gooien we weg in afval Emmertje.
Sweet paradise haalt dit op en we krijgen daar nog geld van.
Indien de instellingen €/kg op de weegschaal verdwenen zijn: duw gewoon 1850 met het witte klavier in.
Voor noten verander eenheidsprijs op klavier naar 3000

✓ Een artikel scant niet

Dat zoeken we op via het vergrootglas.
Geef de naam in van wat je zoekt, bv olifant, giraf, mok Computer geeft je dan alle artikels met dat woord erin (typ geen fouten!). Kijk naar de prijs en vindt zo het juiste artikel terug. Dubbel klik dat aan en je kan het verkopen.

✓ Huren van buggy

We verhuren met een waarborg van € 10.00.
Je legt uit aan de klant: het kost €13. Vanavond krijg je 10 euro waarborg terug wanneer je de jeton EN het kassaticket terugbrengt in de shop hier.
Je kan dit terugkrijgen VOOR x- uur (= ons sluitingsuur) Het terugbetalen van de 10 euro waarborg doe je door het artikel “retour buggy” aan te klikken.
Opgelet: elke retour moet ingetikt worden in de kassa.

✓ Welke tickets hou ik bij voor de afrekening/administratie?

KBC bon
KMDA bon (KMDA Zoo Mifare papieren versie)
Annulaties
Omruilingen

✓ Jobstudenten hebben korting op?

Drank, pluche, speelgoed... Maar geen korting op snoepgoed.

✓ Abonnees korting

Hebben recht op 10% korting op vertoon van de abonnementskaart, leg de abonnementskaart op de lezer voor je gaat afrekenen. Er is geen korting op boeken, service artikelen en op buggy's

✓ Postcoderegistratie

De shopmedewerker geeft tussen 14-17 uur de postcode in van de klant. Gelieve correct te doen!
Dit wordt gecontroleerd door TV's en backoffice en zijn hier heel streng op!

✓ Vervallen artikel in onze shop:

Onmiddellijk aan TV doorgeven en uit de winkel halen

G - Groet!

G - Glimlach!

G - Geef aandacht!



Medewerker kassa en ledendienst

Houding en uitstraling

- ✓ Groet elke gast en maak oogcontact
- ✓ Wees steeds vriendelijk en Glimlach
- ✓ Draag de juiste en nette kledij
 - Studenten dragen:
 - een groene ZOO t-shirt (evt donkere lange mouw eronder)
 - ZOO jas (vragen bij TV's)
 - een ZOO pet
 - een donkere broek zonder scheuren of gaten
 - donkere gesloten schoenen

Taken kassa en ledendienst

- ✓ Verkoop dagtickets of abonnementen
- ✓ Verkoop van cadeaubonnen
- ✓ Informatie geven over, en promoten van abonnementsformules
- ✓ Bekijk het dashboard op je pc voor alle info over kortingen en ander acties.
- ✓ Help abonnees aan de automaten bij het verlengen van hun kaart indien nodig
- ✓ Infofolder + flyers met acties meegeven aan elke bezoeker
- ✓ Aanvullen zoomagazine en voorwaardenflyer
- ✓ De werkplek proper houden (vuibak legen, werkblad reinigen...)
- ✓ Voorraad aanvullen van bocatickets, bc- en kassarollen, folders.
- ✓ **Actief verkopen van de wandelgids!!!!**

G - Groet!
G - Glimlach!
G - Geef aandacht!



Shopmedewerker

Matadishop

Dagelijkse taken

Bij het opstarten

- ✓ Lichten aansteken
- ✓ Balie opruimen
- ✓ Balie reinigen bovenkant, voorkant, werktafel
- ✓ Cola ijskast proper maken: stof eraf (deur, zijkanten, roosters) en aanvullen
- ✓ Schepsnoep: goten proper maken + gevallen snoep verwijderen en papieren zakjes bijvullen.
- ✓ Vegen of stofzuigen shop
- ✓ Meubels stofvrij maken
- ✓ De artikelen op de meubels ordelijk zetten. Zo zie je waar de gaten zijn en eventueel aanvullen vanuit schuiven of uit de stock.
- ✓ Noteren welke artikelen er moeten aangevoerd worden vanuit het magazijn.

Tijdens de loop van de dag:

- ✓ Prijzen van artikelen
- ✓ Aanvullen voorraad van:

- Herbruikbare tassen verschillende formaten
 - wandelgidsen van € 3,00
 - epon rollen / BC rollen
- ✓ Check of je voldoende wisselgeld hebt. Zeker voor de drukte in de namiddag begint.
 - ✓ Vuilbakken regelmatig leegmaken en in de containers in de dienstgang droppen.

Avond:

- ✓ Drank bijvullen zodat het fris is tegen de volgende ochtend
- ✓ Balie opruimen
- ✓ Shop uitkeren
- ✓ Eventueel aanvullen waar nodig
- ✓ Lijst van nodige artikelen in hoofshop afgeven



Checklist en dagrapport Portier

(dit document geef je op het einde van de dag aan je TV of andere vaste medewerker)

Datum:.....

Vandaag op dienst (naam van alle collega's)

.....

Checklist (vink aan wat er gebeurd is)

Bij opening:

- Telefoon toestel checken en aanzetten
- Pc aanzetten, en inloggen met Kmda2020
- Klik het dashboard open en kijk bij aanmelden bezoekers of je iemand verwacht
- Intranet checken
- Handscanners blijven aangesloten in de lader als je hem niet gebruikt.
- Plattegrond/dagprogramma- en zoektocht dispenser reinigen met handvlegel en vullen
- Check of het dagprogramma hetzelfde is als op het digitaal bord achter de portiersloge
- Peterschapsbord reinigen met handvlegel, vullen met folders
- Papier prikken in de omgeving
- Gate proper vegen
- Portiersloge vegen
- Vuilnisbak legen en in de containers in de dienstgang droppen.
- Uitpuilende vuilnisbakken op flamingoplein signaleren aan groendienst (Koen Wyckmans 2559)
- Hoezen van de scanners afnemen en wegbergen in portiersloge

Bij sluiten:

- Hoezen terug over de scanners hangen
- Kijk of er nog steps zijn achter gebleven
- Handscanners en telefoon in de lader steken
- Pc afsluiten

- Groepstickets NMBS afgegeven bij shop/ledendienst
- Overige plattegronden terug (op de juiste plaats, per taal) aan de vouwmachine leggen
- Badge en steeksleutel teruggeven in shop/ledendienst

Wat hebben wij nog te melden: (dingen kapot, technische mankementen, ICT problemen of andere)

[illegible]