



De OBA (Stichting Openbare Bibliotheken Amsterdam) is een maatschappelijk-culturele instelling met circa 300 medewerkers en als missie om alle Amsterdammers te inspireren om te blijven leren en om kennis, cultuur en informatie voor iedereen bereikbaar en toegankelijk te maken.

De OBA heeft de visie en ambitie om vanuit een hospitality omgeving nog meer en betere informatievoorziening, kennis- en culturaanbod aan te bieden voor de bewoners van Amsterdam en omgeving. Zo verwacht de OBA van haar medewerkers in de frontoffice dat zij dat hospitality-gevoel ook uitdragen.

De OBA biedt laagdrempelige, vertrouwde open plekken in de hele stad en inspireert Amsterdammers om te blijven leren. Een goede spreiding van vestigingen over de stad is essentieel, met daarbij bibliotheken in buurten waar de OBA een belangrijke rol vervult voor kwetsbare groepen. De gemeente en de OBA willen de grote waarde die de OBA al jarenlang in de hele stad heeft behouden en versterken richting de toekomst en bestendigen voor toekomstige generaties Amsterdammers.

Om deze doelstelling te behalen is de OBA op zoek naar een:

## **Medewerker Klantenservice**

### **(28-32 uur)**

In deze dynamische, afwisselende functie ben je als medewerker Dienstverlening C het visitekaartje van de OBA.

Met de positieve klantbeleving als uitgangspunt draag je bij aan een goede service en dienstverlening. Je ondersteunt als gastheer/gastvrouw bij de voorbereiding en afronding van activiteiten en behandelt veelvoorkomende vragen en meldingen die spelen binnen de OBA. Ook help je klanten bij het gebruik van de verschillende faciliteiten die de OBA biedt, geef je algemene informatie over onze producten en diensten en verwijst zo mogelijk door naar interne- en externe partners. Zo zorg je voor een fijne sfeer in de bibliotheek en een prettige omgeving, onder andere door het verrichten van opruimwerkzaamheden.

Je bent qua uren en dagen flexibel inzetbaar in onze vestigingen. Na het inwerktraject werk je op de vestigingen van een team. Natuurlijk kan het zijn dat je ook op vestigingen in andere teams wordt ingezet. Je bent in ieder geval beschikbaar op verschillende momenten gedurende de week én in de weekenden. Avond- en weekenddiensten maken deel uit van het rooster.

## Je profiel

- Je hebt ten minste een afgeronde VMBO opleiding
- Werkervaring in een functie met direct klantcontact en horeca is een pré
- Je hebt een goede beheersing van de Nederlandse in woord en geschrift en Engelse taal in woord
- Je hebt kennis van, en ervaring met (digitale) systemen en social media
- Je bent stressbestendig en kan goed zelfstandig werken
- Je ontvangt onze gasten op een klantvriendelijke manier
- Je hebt een positieve instellingJe beschikt enkele specifieke competenties:
  - inventief
  - samenwerkingsgericht
  - flexibel
  - assertief
  - oplossingsgericht
  - proactief

## Wij bieden

- een uitdagende en veelzijdige rol op het gebied van hospitality in een unieke Amsterdamse organisatie in transitie, actief op het gebied van cultuur, ontwikkeling, informatie en maatschappij
- goede ontwikkelings- en opleidingsmogelijkheden
- een parttime functie per 1 juni (28-32 uur per week)
- in eerste instantie een tijdelijk contract voor 1 jaar
- een marktconform salaris- en arbeidsvoorwaardenpakket (schaal 4 cao openbare bibliotheken/kunsteducatie)

## Informatie

De cao openbare bibliotheken/kunsteducatie is van toepassing.

Wil je meer weten over deze vacature, neem dan contact op met Erika van der Linden, P&O Adviseur op telefoonnummer 020 - 5230 927.

Een assessment kan onderdeel uitmaken van de selectieprocedure.

De eerste gesprekken staan gepland op 7 en 10 mei 2021.

De training vind plaats op dinsdag 1 en donderdag 3 juni.

## Reageren

Iedereen is welkom bij de OBA en krijgt een gelijke kans. In een stad met meer dan 860.000 unieke Amsterdammers, zien we deze kleurrijke variatie graag terug onder onze medewerkers, vrijwilligers en stagiaires. Voel je vrij om op deze vacature te reageren. Mail jouw motivatie en cv uiterlijk 3 mei 2021 naar [sollicitaties@oba.nl](mailto:sollicitaties@oba.nl).

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.