

# Controleur toegangskarten I

## Competentieprofiel

**Gastgerichtheid:**

- is hoffelijk, voorkomend en welgemanierd naar anderen;
- vermijdt uitspraken als 'nee, dat kan niet' of 'het is druk' zonder uitleg;
- biedt ook ongevraagd extra service;
- onderzoekt hoe gasten adequaat en optimaal te helpen.

**Oplossingsgericht:**

- richt zich niet op problemen, maar op oplossingen;
- is pragmatisch, kiest voor praktische en snelle oplossingen;
- blijft niet lang dralen in het analyseren van het probleem.

**Representatief:**

- presenteert zich naar gasten/externen in lijn met het imago van het bedrijf;
- komt goed over bij anderen;
- streeft het handelen volgens de goede manieren altijd na.

**Zelfbeheersing:**

- blijft in moeilijke/repressieve situaties kalm en beheerst;
- weet de eigen emoties te beheersen;
- vermijdt agressief gedrag naar anderen.