

**CONVENTION COLLECTIVE DE TRAVAIL DU 1<sup>ER</sup> JUILLET 2010, CONCLUE AU SEIN DE LA COMMISSION PARITAIRE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE, PORTANT MODIFICATION DE LA CONVENTION COLLECTIVE DE TRAVAIL DU 14 AVRIL 2008, CONCLUE AU SEIN DE LA COMMISSION PARITAIRE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE, PORTANT APPLICATION DE LA CLASSIFICATION DE FONCTIONS DANS LE SECTEUR HORECA**

**Art. 1er.** La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux travailleurs des entreprises ressortissant à la Commission paritaire de l'industrie hôtelière.

Pour l'application de la présente convention collective de travail, il y a lieu d'entendre par travailleurs, les travailleurs masculins et féminins.

**Art. 2.** A l'annexe 2 "Description des fonctions de référence" de la convention collective de travail du 14 avril 2008, conclue au sein de la Commission paritaire de l'industrie hôtelière, portant application de la classification de fonctions dans le secteur horeca, enregistrée le 29 avril 2008, sous le numéro 88102, la description de fonction de la fonction de référence "Portier" portant le numéro de référence 304 est remplacée par la description de fonction en annexe à la présente convention collective de travail.

**Art.3.** La présente convention collective de travail entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2010.

Elle est conclue pour une durée indéterminée et peut être dénoncée par chacune des parties moyennant un préavis de 3 mois adressé par lettre recommandée à la poste au président de la Commission paritaire de l'industrie hôtelière et aux organisations y représentées.

**Collectieve arbeidsovereenkomst van 1 juli 2010, gesloten in het Paritair Comité voor het Hotelbedrijf, tot wijziging van de collectieve arbeidsovereenkomst van 14 april 2008, gesloten in het Paritair Comité voor het Hotelbedrijf, houdende toepassing van de functieclassificatie in de horecasector.**

**Art. 1** Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en de werknemers van de ondernemingen die ressorteren onder het Paritair Comité voor het Hotelbedrijf.

Voor de toepassing van deze collectieve arbeidsovereenkomst wordt onder "werknemers" verstaan de mannelijke en vrouwelijke werknemers die bezoldigd worden op basis van een vast uur- of maandloon.

**Art. 2** In bijlage 2 "Beschrijving van de referentiefuncties" bij de collectieve arbeidsovereenkomst van 14 april 2008, gesloten in het Paritair Comité voor het Hotelbedrijf, houdende de toepassing van de functieclassificatie in de Horecasector, geregistreerd op 29 april 2008, onder het nummer 88102 wordt de functieomschrijving van de referentiefunctie "Portier" met als referentienummer 304 vervangen door de functieomschrijving in bijlage bij onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst.

**Art. 3** Deze collectieve arbeidsovereenkomst treedt in werking op 1 juli 2010. Zij wordt gesloten voor onbepaalde duur. Ze kan worden opgezegd door elk van de partijen, mits een opzeggingstermijn van drie maanden bij ter post aangetekende brief wordt gericht aan de voorzitter van het Paritair Comité voor het Hotelbedrijf en de daarin vertegenwoordigde organisaties.

## DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 304

Fonction : Portier (f/m)

### ORGANISATION :

Le portier travaille à l'entrée de l'hôtel, du restaurant, café, centre de vacances, camping etc. Dépend du concierge ou du responsable de la réception ou du chef de sécurité ou de son employeur ou du préposé de celui-ci.

### OBJECTIF :

. Diriger les clients à l'arrivée et au départ. Donner des informations.

### TACHES PRINCIPALES :

- Accueille les clients à l'entrée et les dirige vers l'accueil, la réception, l'emplacement ou le parking réservé aux voitures (prend éventuellement les bagages et gare la voiture).
- Donne des directives au départ et à l'arrivée.
- Fournit des renseignements relatifs aux facilités (tourisme), activités, parkings etc... (fait éventuellement des petites commissions).
- Se trouve à l'entrée, ouvre et ferme les portes ou barrières.
- Assure ordre et netteté dans l'entrée.

## CRITERES

Code : HRC. REF. 304

Fonction : Portier (f/m)

### 1. RESPONSABILITE

#### 1.1. Influence

Est responsable de :

- accueil et information
- fluidité de la circulation
- 

### 2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de l'organisation interne
- procédures et règles internes

### 3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- solution suivant les procédures - fait appel aux responsables
- signaler les problèmes immédiatement

### 4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissances linguistiques - connaissance verbale - transmettre l'information
- contact clients permanent - serviabilité
- attentif - disponible - comportement discret
- guider et informer les clients

### 5. APTITUDES

- ---

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - debout - assis

6.3. Conditions : - conditions atmosphériques - courant d'air

6.4. Risques : - léger risque d'agressivité

## **FUNCTIEOMSCHRIJVING USB**

Afdeling : ONTHAAL - RECEPTIE - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 304

Functie: Portier (M/V)

### ORGANISATIE :

De portier werkt aan de ingang van een hotel, restaurant, café, vakantiedorp, camping enz... Ressorteert onder de conciërge of de verantwoordelijke receptie of veiligheidschef of onder zijn werkgever of de aangestelde van deze laatste.

### DOEL :

Begeleiden van gasten bij aankomst en vertrek. Informatie geven.

### HOOFTAKEN :

- Ontvangt klanten aan de ingang en begeleidt hen naar het onthaal, receptie, stand- of parkeerplaats (neemt eventueel de bagage aan en parkeert de wagen).
- Geeft richtlijnen bij aankomst of vertrek
- Verstrekt inlichtingen over faciliteiten, (toeristische) activiteiten, parkeerruimten enz... (doet eventueel kleine boodschappen).
- Staat aan de ingang, opent en sluit deuren of slagbomen
- Zorgt voor orde en netheid aan de ingang.

## CRITERIA

Code : HRC. REF. 304

Functie: Portier (M/V)

### 1. VERANTWOORDELIJKHEID

#### 1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- onthaal en informatie
- vlotte doorstroming verkeer
- ordelijke en nette ingang

### 2. KENNIS EN KUNDE

- kennis interne organisatie
- interne procedures en regels

### 3. PROBLEEMOPLOSSING

- oplossing volgens procedures - doet beroep op verantwoordelijken
- problemen worden onmiddellijk gesignaleerd

### 4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- talenkennis - mondelinge kennis - doorgeven van informatie
- permanent klantencontact - dienstverlenend
- alert - beschikbaar - discreet voorkomen
- begeleiden en informeren klanten

### 5. VAARDIGHEDEN

- ---

6. INCONVENIENTEN

6.1. Zwaarte : - ---

6.2. Houding : - staand - zittend

6.3. Werksfeer : - weersomstandigheden - tocht

6.4. Risico : - geringe kans op agressiviteit