



Informatör Service & Vägledning till enheten Service & Bokning

Enheten Service & Bokning utgör ABF Stockholms sälj- och servicefunktion och har som främsta uppdrag att driva intäkter, öka beläggning och leverera service till organisationens brukare, kunder och besökare. Enheten har även i uppdrag att driva och säkra deltagare till våra öppna publika arrangemang och kurser och driva intäkter till Restaurang Cirkeln.

ABF-huset är en av Stockholms mest kända och välbesökta platser för föreläsningar, konferenser och bildning. Varje vecka besöker ca 7 000 personer huset – nu söker vi dig som brinner för service och mötet med människor. Till enheten Service & Bokning söker vi nu en kollega – en Informatör Service & Vägledning. Som Informatör med inriktning Service & Vägledning svarar du för den upplevelse som stockholmare har av verksamheterna och av huset.

Informationen, en del av Service & Bokning, är vårt ansikte utåt men bidrar även till utveckling av vår övergripande organisation. Informationen är en samlande nod och hjärta som skapar och driver ett levande flöde – en plats där kunskap och information från varje del av vår organisation samlas och delas vidare.

Huvuduppdrag

- Att svara för och bidra till en hög servicegrad i huset där gäster och besökare alltid står i fokus
- Att svara för och bidra till att ABF-huset är och upplevs vara en trygg plats och inkluderande plats
- Att vägleda besökare rätt via telefon, mejl och i direktkontakt
- Att effektivt behärska och administrativt arbeta i organisationens olika system såsom exempelvis Gustav, Webbanmälan/Kurser.se/Studentum, Lega Online, Trivec, Touch Point och liknande
- Att svara för och aktivt driva försäljning över disk, på digitala plattformar, över telefon och mail med tillhörande administration kopplat till detta
- Att svara för och bidra till ett välkomnande och trevligt entréplan, samt svara för uppdaterad display av enskilda verksamheter och annat informationsmaterial
- Att svara för och samverka med andra avdelningar i huset
- Att välkomna, introducera, instruera och hjälpa besökare med konferensteknik, ljus och ljud
- Att bistå andra delar av organisationen i administrativa sysslor



STOCKHOLM

- Att effektivt och med hög servicegrad bemanna växeln och de olika svarsgrupper som är kopplade till denna
- Att bidra till en god arbetsmiljö
- Att följa uppsatta rutiner och bidra med idéer och tankar för utveckling av dessa

Krav som skall uppfyllas:

- Du bottnar i arbetarrörelsens värderingar och är förankrad i ABF:s Idéprogram
- Du har dokumenterat god förmåga att ge professionell service och har ett representativt bemötande
- Du har god samarbetsförmåga, tar självständiga initiativ och löser problem i det dagliga arbetet
- Du har en upparbetad förmåga att kunna göra snabb läges- och behovsbedömningar och agera på detta effektivt, tryggt och tydligt
- Du har erfarenhet och dokumenterat goda resultat av att arbeta med komplexa processer, hög servicenivå med mycket kundkontakt
- Du har hög digital kompetens och är van vid att hantera stora mängder inkommande ärenden med noggrannhet, hög servicenivå och effektivitet
- Du kan med lätthet kunna kommunicera tydligt och måluppfyllande utifrån given situation, såväl muntligt som skriftligt på svenska och engelska

Krav som bör uppfyllas, du bör:

- Trivas i en vägledande serviceroll
- Ha god allmänbildning, stort samhällsintresse med förmåga att navigera mellan det idé- och värderingsburna och det kommersiella
- Ha vana vid och trivas i att arbeta i omväxlande situationer i en livlig miljö
- Förstå förväntan och kunna leverera det som väntas med hög kvalitet, snabbhet och lyhördhet
- Ha kunskaper inom svensk arbetar- och folkrörelse samt i nya former av civilsamhälle/rörelser och/eller näringslivet

Personliga egenskaper, du är:

- Snabb, lösningsfokuserad, driven, mål- och resultatinkriktad
- Strukturerad, kan prioritera och se både helheten och detaljerna
- Drivs av att utveckla och effektivisera arbetet
- Har ett genuint intresse för kultur, pedagogik och bildnings- och utbildningsfrågor



STOCKHOLM

Anställningsform och tillträde

Tjänsten är en tillsvidareanställning om 75 %. Med placering i Stockholm, ABF-huset på Sveavägen 41. Lön enligt kollektivavtal. Facklig kontakt: Anna Hamnevik (fornamn.efternamn@abf.se).

Ansökan

Vi vill ha din ansökan senast den 24 februari. Om du har frågor angående tjänsten kontakta enhetschef Liza Hallin (fornamn.efternamn@abf.se). Skicka ansökan till jobb.stockholm@abf.se. Märk din ansökan "Informatör Service & Vägledning".

Om ABF Stockholm

ABF Stockholm ska som idé- och värdeburen organisation erbjuda ett bredd utbud inom bildning, utbildning, kultur och mötesplatser. Vi gör kunskap tillgänglig – för alla. Våra verksamhetsgrenar Folkbildning, Vuxenutbildning och Elvira Kunskapsutveckling AB är olika sätt att bedriva ändamålsstyrd verksamhet för och med stockholmare. ABF Stockholm är en kraftskapande folkbildningsfyr som skapar framtidstro, egenmakt och solidaritet sedan 1916. ABF Stockholm är en ideell förening som omsätter drygt 220 miljoner kronor och består av ca 200 tillsvidareanställda samt många projekt- och timanställda. Dagligen möts våra tusentals deltagare för att tillsammans lära, växa och förändra.