|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TELEFONISTE/RECEPTIONISTE** | | | |
| ***Context***  De telefoniste/receptioniste komt vooral voor in de grotere bedrijven en zit in de receptie van het (hoofd)kantoor. De telefoniste/receptioniste is verantwoordelijk voor de aanname en het doorzetten van telefoongesprekken en voor de zogenaamde terugvallende gesprekken (het gekozen doorkiesnummer is bezet) vanuit de organisatie. Daarnaast ontvangt hij bezoekers. | | | |
| ***Organisatie***  Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende.  Geeft leiding aan : niet van toepassing. | | | |
| ***Resultaatgebieden*** | ***Kerntaken*** | | ***Resultaatindicatoren*** |
| 1. Afwikkeling van contacten (telefoon, post, fax, e-mail) | - aannemen van inkomende gesprekken, beantwoorden van vragen en zorgen voor een juiste doorverbinding met de gevraagde of voor het onderwerp meest geschikte afdeling/persoon;  - terugkoppelen naar beller wanneer de gewenste persoon niet aanwezig is, laten terugbellen van interne contact­personen (indien niet door te schakelen), noteren en (mondeling, via e-mail) doorgeven van boodschappen;  - verzenden en ontvangen van faxen/e-mailberichten, doorgeven aan juiste persoon binnen organisatie en archiveren;  - sorteren van de binnenkomende post, frankeren van de uitgaande post, verzendklaar maken van te verzenden documenten (onder meer verkoopfacturen), bestellen van pakketdienst en koeriersdiensten op aanvraag. | | - reacties van bellers over wachttijden;  - juistheid telefonische doorverbindingen (klachten van klanten/medewerkers);  - juistheid aangenomen, verzonden, doorgegeven en gearchiveerde berichten;  - juistheid van verstrekte informatie. |
| 2. Ontvangst van bezoekers | - ontvangen en te woord staan van bezoekers;  - registreren van persoonsgegevens;  - informeren van betreffende medewerker over aankomst bezoek;  - regelen van opvang bij kortstondige afwezigheid. | | - correctheid van te woord staan;  - registratie bezoekersgegevens volgens toegangsprocedures;  - mate van gastvrijheid en representativiteit van optreden. |
| 3. Beheer telefooncentrale/ -infrastructuur | - aanmaken van nieuwe medewerkergegevens in het systeem en toekennen doorkiesnummer;  - instellen van antwoordapparaat van de organisatie en zorg dragen voor beheer hiervan. | | - juistheid gebruikersinstellingen;  - correctheid instelling. |
| 4. Operationele secretariële en administratieve ondersteuning | - verrichten van werkzaamheden van administratieve/registratieve aard, zoals:  . verwerken van gegevens (invoeren van data) aan de hand van lijsten;  . opschonen van archief(delen) volgens instructie;  . uitwerken, bewerken en opmaken van corresponden­tie, rapportages, notities en dergelijke volgens (ontvangen) concepten en/of instructies in correct Nederlands en volgens huisstijl. | | - snelheid en kwaliteit van de uitvoering in termen van:  . volgens huisstijl;  . taalgebruik;  . tijdigheid;  . juistheid (inhoud ondersteuning).  - tevredenheid contactpersonen over de dienstverlening. |
| ***Bezwarende omstandigheden*** | | | |
| - Enerverend werk tijdens spitsuren, bij opeenhoping van telefoongesprekken en gelijktijdig ontvangen van bezoekers.  - Werk op een vaste plek als gevolg van bezettings-/bereikbaarheidseis.  - Soms eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij werken met de computer. | | | |
| Datum: december 2015 | | Functiegroep: 4 | |