|  |
| --- |
| **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 |