

TELEFONISTE/RECEPTIONISTE		
<p>Context</p> <p>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 aannname en het doorzetten van telefoongesprekken en voor de zogenaamde terugvallende gesprekken (het gekozen doorkiesnummer is bezet) vanuit de organisatie. Daarnaast ontvangt hij bezoekers.</p>		
<p>Organisatie</p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p>		
Resultaatgebieden	Kerntaken	Resultaatindicatoren
1. Afwikkeling van contacten (telefoon, post, fax, e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - ontvangen en te woord staan van bezoekers; - registreren van persoonsgegevens; - informeren van betreffende medewerker over aankomst bezoek; - regelen van opvang bij kortstondige afwezigheid. 	<ul style="list-style-type: none"> - correctheid van te woord staan; - registratie bezoekersgegevens volgens toegangsprocedures; - mate van gastvrijheid en representativiteit van optreden.
3. Beheer telefooncentrale/ - infrastructuur	<ul style="list-style-type: none"> - aanmaken van nieuwe medewerkergegevens in het systeem en toekennen doorkiesnummer; - instellen van antwoordapparaat van de organisatie en zorg dragen voor beheer hiervan. 	<ul style="list-style-type: none"> - juistheid gebruikersinstellingen; - correctheid instelling.
4. Operationele secretariële en administratieve ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> - verrichten van werkzaamheden van administratieve/registratieve aard, zoals: <ul style="list-style-type: none"> . 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - snelheid en kwaliteit van de uitvoering in termen van: <ul style="list-style-type: none"> . volgens huisstijl; . taalgebruik; . tijdigheid; . juistheid (inhoud ondersteuning). - tevredenheid contactpersonen over de dienstverlening.
<p>Bezwarende omstandigheden</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - 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		Funcatiegroep: 4