|  |
| --- |
| **COMPETENTIEPROFIEL: TELEFONISTE/RECEPTIONISTE** |
| ***Kennis en betekenisvolle ervaring:***- MBO 2-3 werk- en denkniveau.- Kennis van en ervaring met het werken met softwarepakketten (o.a. Office).- Kennis van gehanteerde procedures en werkinstructies.- Ervaring met het bedienen en beheren van een telefooncentrale.- Beheersing van tenminste één vreemde taal.- Enige werkervaring in een vergelijkbare functie. |
| ***Competenties / gedragsvoorbeelden:***Genoemde competenties en gedragsvoorbeelden zijn suggesties voor gewenst gedrag voor een adequate uitoefening van de referentiefunctie.*Relaties bouwend en netwerkend (2):*- slaagt erin namen en functies van medewerkers, klanten en leidinggevenden te onthouden en op eenvoudige wijze het contact met hen te onderhouden.*Communicerend (2):*- slaagt erin een eenvoudig standpunt over een eenvoudig onderwerp kernachtig en duidelijk te presenteren en daarover eenvoudige vragen te beantwoorden;- is in staat collega’s mondeling kort en bondig over het werk te informeren;- is in staat informatie volledig en correct in eenvoudige schriftelijke berichtjes te verwoorden.*Vakdeskundigheid toepassend (3):*- werkt snel en reageert snel op wijzigingen in werkzaamheden;- werkt precies en gebruikt eerdere ervaringen;- is in staat snel te benoemen wat de standaard werkzaamheden inhouden en draagt dit gemakkelijk over aan anderen.*Klantgerichtheid (2):*- houdt in zijn/haar gedrag rekening met klanten;- is in staat passend te reageren op vragen/klachten van klanten voor zover dat in zijn/haar bereik ligt en verwijst anders door naar iemand die ze wel kan helpen.*Samenwerkend en overleggend (2):*- is in staat op de juiste wijze om te gaan met de mensen;- is in staat een bijdrage te leveren aan het werkoverleg;- is in staat aan te geven waar samenwerking nodig is. |