|  |
| --- |
| **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. |