

<b>FUNCTIEPROFIEL: TELEFONISTE/RECEPTIONISTE</b>		
<p><b>Context</b></p> <p>De telefoniste/receptioniste komt voor in grote agrarische bedrijven. De functiehouder is verantwoordelijk voor de aanname en het doorzetten van telefoongesprekken (ook in vreemde taal) alsmede voor het ontvangen van bezoekers. Er is ook sprake van (eenvoudige) secretariële en administratieve ondersteuning. Uitvoering van werkzaamheden wordt gestuurd door procedures, voorschriften en afspraken.</p>		
<p><b>Organisatie</b></p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende.            Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Afwikkeling van contacten (telefoon, post, fax, e-mail).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aannemen van inkomende gesprekken, beantwoorden van vragen en zorgen voor een juiste doorverbinding met de gevraagde of voor het onderwerp meest geëigende afdeling/persoon;</li> <li>- 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;</li> <li>- verzenden en ontvangen van faxen/emailberichten, doorgeven aan juiste persoon binnen organisatie en archiveren;</li> <li>- sorteren van binnenkomende post, frankeren van de uitgaande post, verzendklaar maken van te verzenden documenten (o.m. verkoopfacturen).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- reacties van bellers (wachtijd, klantgerichtheid);</li> <li>- juistheid telefonische doorverbindingen;</li> <li>- juistheid aangenomen, verzonden, doorgegeven en gearchiveerde berichten;</li> <li>- juistheid verstrekte informatie.</li> </ul>
2. Ontvangst van bezoekers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ontvangen en te woord staan van bezoekers;</li> <li>- registreren van persoonsgegevens;</li> <li>- informeren van desbetreffende medewerker over aankomst bezoek;</li> <li>- informeren van bezoeker (standaardinformatie, brochures, procedures e.d.) bij andere reden van bezoek.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- correctheid van te woord staan;</li> <li>- registratie bezoekersgegevens conform toegangsprocedures;</li> <li>- mate van gastvrijheid en representativiteit van optreden;</li> <li>- correctheid informatie-verstrekking.</li> </ul>
3. Beheer telefooncentrale/-infrastructuur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aanmaken van medewerkersgegevens en toekennen doorkiesnummer, samenstellen van lijsten met veelgevraagde nummers/adressen;</li> <li>- instellen van antwoordapparaat van de organisatie en zorgdragen voor beheer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juistheid gebruikersinstellingen;</li> <li>- correctheid instelling.</li> </ul>
4. Operationele secretariële en administratieve ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verrichten van werkzaamheden van administratieve/registratieve aard, zoals:               <ul style="list-style-type: none"> <li>. verwerken van gegevens aan de hand van overzichten/lijsten;</li> <li>. opschonen van archiefdelen volgens verkregen instructie;</li> <li>. uitwerken van, redigeren en opmaken van (standaard) correspondentie, rapportages, notities e.d. conform verkregen instructie en/of (ontvangen) concepten; e.e.a. in correct Nederlands (en/of vreemde taal) en volgens huisstijl;</li> <li>. bijhouden van eenvoudige registraties;</li> </ul> </li> <li>- beheren van voorraad kantoorverbruiksartikelen, opgeven van bestellingen aan leidinggevende;</li> <li>- verzorgen van koffie/thee etc. op verzoek.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- snelheid en kwaliteit van de uitvoering in termen van:               <ul style="list-style-type: none"> <li>. conform huisstijl;</li> <li>. taalgebruik;</li> <li>. tijdigheid;</li> <li>. juistheid (inhoud ondersteuning);</li> </ul> </li> <li>- beschikbaarheid kantoorverbruiksartikelen;</li> <li>- tevredenheid over ondersteuning.</li> </ul>
<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enerverend werk tijdens spitsuren, bij opeenhoping van telefoongesprekken en gelijktijdig ontvangen van bezoekers.</li> <li>- Plaatsgebonden werk als gevolg van bezettings-/bereikbaarheidseis.</li> <li>- Soms eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij werken met de computer.</li> </ul>		
Datum: december 2013		Functiegroep: E

*NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op bovenstaand functieprofiel*

mj/ek/091213  
F131167