|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **KANTOORMEDEWERKER** | | | |
| ***Context***  De kantoormedewerker komt voor in kleine en middelgrote agrarische bedrijven. De functiehouder is verantwoordelijk voor een breed pakket aan administratief-, secretarieel- en (licht) commercieel-ondersteunende werkzaamheden. Uitvoering van werkzaamheden wordt gestuurd door procedures, voorschriften en afspraken. | | | |
| ***Organisatie***  Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende.  Geeft leiding aan : niet van toepassing. | | | |
| ***Resultaatgebieden*** | ***Taken*** | | ***Resultaatindicatoren*** |
| 1. Informatievoorziening. | - aannemen van binnenkomende telefoongesprekken, zo mogelijk zelf afhandelen daarvan, doorverbinden of noteren van boodschappen/meldingen;  - verwerken van binnenkomende en uitgaande informatie­stromen (e-mail, post, fax) door selecteren, ordenen, registreren en verzendklaar maken;  - ontvangen van bezoekers door registreren van per­soonsgegevens en informeren van zowel bezoeker als medewerker. | | - kwaliteit van informatie­voorziening:  . juistheid, volledigheid, tijdigheid;  . gastvrijheid/representativiteit. |
| 2. Secretariële en administratieve ondersteuning. | - verrichten van werkzaamheden van secretariële aard, zoals:  . redigeren en opmaken van correspondentie, rappor­tages, notities e.d. conform aanwijzingen/concepten;  . organiseren en regelen van bijeenkomsten en vergaderingen, opstellen van notulen;  . bijhouden van archieven;  . bijhouden van agenda en maken van afspraken;  - verrichten van werkzaamheden van administratieve/ registratieve aard, zoals:  . verwerken van gegevens aan de hand van overzichten/lijsten en opstellen van overzichten;  . voeren van eenvoudige registraties;  . controleren van inkomende facturen en administratief verwerken van facturen/betalingen. | | - kwaliteit van uitvoering in termen van:  . taalgebruik;  . conform huisstijl;  . geldende procedures, regelingen;  . juistheid (inhoud onder­steuning);  - tevredenheid contactpersonen;  - volledigheid registraties;  - aantal interne correcties achteraf;  - tijdige verwerking. |
| 3. Commerciële ondersteuning. | - in ontvangst nemen van orders van klanten via de  e-mail, telefoon, buitendienst of anderszins;  - nagaan van commerciële condities/afspraken, inbrengen/overzetten van orders in/naar het (geauto­matiseerde) systeem;  - afstemmen met klant in geval van ontbrekende gegevens of afwijkingen in levering;  - aanmaken en verzenden van orderbevestigingen;  - in ontvangst nemen en registreren van klachten, opschalen van regelmatig terugkerende klachten naar de leidinggevende. | | - juistheid en tijdigheid orderverwerking;  - compleetheid orders;  - klanttevredenheid;  - doeltreffendheid klacht­behandeling. |
| ***Bezwarende omstandigheden*** | | | |
| - Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij werken met de computer.  - Soms lopend en staand werken, soms in gedwongen (gebogen) houding. | | | |
| Datum: december 2013 | | Functiegroep: G | |

dk/gn/030114

F131182