|  |
| --- |
| **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