

COMPETENTIEPROFIEL: TELEFONISTE/RECEPTIONISTE	
<i>Kennis en betekenisvolle ervaring:</i> <ul style="list-style-type: none">- 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.	
<i>Competenties / gedragsvoorbeelden:</i> <p>Genoemde competenties en gedragsvoorbeelden zijn suggesties voor gewenst gedrag voor een adequate uitoefening van de referentiefunctie.</p> <p><i>Relaties bouwend en netwerkend (2):</i></p> <ul style="list-style-type: none">- slaagt erin namen en functies van medewerkers, klanten en leidinggevenden te onthouden en op eenvoudige wijze het contact met hen te onderhouden. <p><i>Communicerend (2):</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p><i>Vakdeskundigheid toepassend (3):</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p><i>Klantgerichtheid (2):</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p><i>Samenwerkend en overlegend (2):</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 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.	

mj/wl/091213
F131167