|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCTIEPROFIEL: TELEFONISTE/RECEPTIONISTE** | | | |
| ***Context***  De telefoniste/receptioniste komt vooral voor in de grotere bedrijven en is gelokaliseerd in de receptie van het (hoofd)kantoor. De functiehouder is verantwoordelijk voor de aanname en het doorzetten van telefoongesprekken alsmede voor de zogenaamde terugvallende gesprekken (het gekozen doorkiesnummer is bezet) vanuit de organisatie. Daarnaast ontvangt hij bezoekers van de locatie. | | | |
| ***Organisatie***  Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende.  Geeft leiding aan : niet van toepassing. | | | |
| ***Resultaatgebieden*** | ***Kerntaken*** | | ***Resultaatindicatoren*** |
| 1. Afwikkeling van contacten (telefoon, post, fax, e-mail) | - aannemen van inkomende gesprekken, beantwoorden van vragen en zorgen voor een juiste doorverbinding met de gevraagde of voor het onderwerp meest geëigende afdeling/persoon;  - 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;  - verzenden en ontvangen van faxen/emailberichten, doorgeven aan juiste persoon binnen organisatie en archiveren;  - sorteren van de binnenkomende post, frankeren van de uitgaande post, verzendklaar maken van te verzenden documenten (o.m. verkoopfacturen), bestellen van pakketdienst en koeriersdiensten op aanvraag. | | - reacties van bellers over wachttijden;  - juistheid telefonische doorverbindingen (klachten van klanten/medewerkers);  - juistheid aangenomen, verzonden, doorgegeven en gearchiveerde berichten;  - juistheid van verstrekte informatie. |
| 2. Ontvangst van bezoekers | - ontvangen en te woord staan van bezoekers;  - registreren van persoonsgegevens;  - informeren van desbetreffende medewerker over aankomst bezoek;  - regelen van opvang bij kortstondige afwezigheid. | | - correctheid van te woord staan;  - registratie bezoekersgegevens conform toegangsprocedures;  - mate van gastvrijheid en representativiteit van optreden. |
| 3. Beheer telefooncentrale/  -infrastructuur | - aanmaken van nieuwe medewerkergegevens in het systeem en toekennen doorkiesnummer;  - instellen van antwoordapparaat van de organisatie en zorgdragen voor beheer. | | - juistheid gebruikersinstellingen;  - correctheid instelling. |
| 4. Operationele secretariële en administratieve ondersteuning | - verrichten van werkzaamheden van administratieve/registratieve aard, zoals:  . verwerken van gegevens (data entry) aan de hand van lijsten;  . opschonen van archiefdelen volgens verkregen instructies;  . uitwerken, redigeren en opmaken van corresponden­tie, rapportages, notities e.d. conform (ontvangen) concepten; e.e.a. in correct Nederlands en volgens huisstijl. | | - snelheid en kwaliteit van de uitvoering in termen van:  . conform huisstijl;  . taalgebruik;  . tijdigheid;  . juistheid (inhoud ondersteuning).  - tevredenheid contactpersonen over de dienstverlening. |
| ***Bezwarende omstandigheden*** | | | |
| - Soms eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij werken met de computer.  - Enerverend werk tijdens spitsuren, bij opeenhoping van telefoongesprekken en gelijktijdig ontvangen van bezoekers. Plaatsgebonden werk als gevolg van bezettings-/bereikbaarheidseis. | | | |
| Datum: november 2019 | | Functiegroep: n.t.b. | |

F199457/mj/ek/250220