

Functiefamilie: Overig

Functienummer: SF.01

TELEFONISTE/RECEPTIONISTE		
Context De telefoniste/receptioniste komt vooral voor in de grotere bedrijven en zit in de receptie van het (hoofd)kantoor. De telefoniste/receptioniste is verantwoordelijk voor de aanneme en het doorzetten van telefoongesprekken en voor de zogenaamde terugvallende gesprekken (het gekozen doorkiesnummer is bezet) vanuit de organisatie. Daarnaast ontvangt hij bezoekers.		
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 geschikte 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/e-mailberichten, doorgeven aan juiste persoon binnen organisatie en archiveren; - sorteren van de binnenkomende post, frankeren van de uitgaande post, verzendklaar maken van te verzenden documenten (onder meer 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 gearcheerde berichten; - juistheid van verstrekte informatie.
2. Ontvangst van bezoekers	- ontvangen en te woord staan van bezoekers; - registreren van persoonsgegevens; - informeren van betreffende medewerker over aankomst bezoek; - regelen van opvang bij kortstondige afwezigheid.	- correctheid van te woord staan; - registratie bezoekersgegevens volgens 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 zorg dragen voor beheer hiervan.	- juistheid gebruikersinstellingen; - correctheid instelling.
4. Operationele secretariële en administratieve ondersteuning	- verrichten van werkzaamheden van administratieve/registratieve aard, zoals: · verwerken van gegevens (invoeren van data) aan de hand van lijsten; · opschonen van archief(delen) volgens instructie; · uitwerken, bewerken en opmaken van correspondentie, rapportages, notities en dergelijke volgens (ontvangen) concepten en/of instructies in correct Nederlands en volgens huisstijl.	- snelheid en kwaliteit van de uitvoering in termen van: · volgens huisstijl; · taalgebruik; · tijdigheid; · juistheid (inhoud ondersteuning). - tevredenheid contactpersonen over de dienstverlening.
Bezwarende omstandigheden - Enerverend werk tijdens spitsuren, bij opeenhoping van telefoongesprekken en gelijktijdig ontvangen van bezoekers. - Werk op een vaste plek als gevolg van bezettings-/bereikbaarheidseis. - Soms eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij werken met de computer.		
Datum: december 2015		Functiegroep: 4

F150313
mj/mp/211215