**Functiebeschrijving Telefoniste/ Receptioniste**

*Type functie: Referentiefunctie*

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Telefoniste/ Receptioniste vervult de functie van eerste aanspreekpunt voor bezoekers en inkomende telefoongesprekken.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het zorg dragen voor de afhandeling van het inkomende telefoonverkeer en het ontvangen van bezoekers.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Telefoniste/ Receptioniste ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Telefoniste/ Receptioniste geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Informatie verstrekken

* Neemt eenvoudige boodschappen en/ of informatie aan en geeft deze door.
* Verstrekt eenvoudige boodschappen en/ of informatie aan interne medewerkers en externen.

*Resultaat: Informatie verstrekt, zodanig dat zowel interne medewerkers als externen tijdig en correct zijn geïnformeerd.*

1. Telefoonverkeer afhandelen

* Neemt inkomende gesprekken aan en beoordeelt aan de hand van de aard van het onderwerp van het gesprek en/ of vraag met welke afdeling of persoon moet worden doorverbonden.
* Bewaakt het brand- en storingspaneel en handelt volgens voorschrift bij calamiteiten.
* Brengt op aanvraag telefonische verbindingen tot stand.

*Resultaat: Telefoonverkeer afgehandeld, zodanig dat inkomende gesprekken snel en accuraat zijn afgehandeld, verbindingen op correcte wijze tot stand zijn gebracht en bij brand of calamiteiten volgens voorschrift wordt gehandeld.*

1. Bezoekers ontvangen

* Ontvangt bezoekers en informeert medewerkers over de komst van het bezoek.
* Verwijst bezoekers eventueel door naar de te bezoeken afdeling of persoon.
* Registreert de aanwezigheid van bezoekers.

*Resultaat: Bezoekers ontvangen, zodanig dat zij bij de juiste persoon of afdeling terecht komen en het bezoek correct is vastgelegd in het administratieve systeem.*

1. Werkprocessen faciliteren

* Houdt reserveringen van de vergaderruimtes bij.
* Verzorgt eenvoudige catering ten behoeve van vergaderingen.
* Verricht kopieerwerkzaamheden, neemt binnenkomende post en faxen, waaronder aangetekende en exprespost, in ontvangst en registreert en distribueert deze.

*Resultaat: Werkprocessen gefaciliteerd, zodanig dat kopieerwerkzaamheden tijdig en correct worden uitgevoerd, post tijdig en correct wordt verwerkt, reserveringen van vergaderruimtes bijgehouden zijn etc.*

1. Licht administratief werk verrichten

* Verricht tekstverwerkingswerkzaamheden aan de hand van een duidelijk concept.
* Verzorgt post binnen de daartoe geldende richtlijnen, zoals het inschrijven, het frankeren van de post en het verzenden daarvan.
* Verricht overige licht administratieve werkzaamheden, zoals het invullen van formulieren en het maken van etiketten.

*Resultaat: Licht administratieve werkzaamheden verricht, zodanig dat tekstverwerkings- en kopieerwerkzaamheden tijdig en correct zijn uitgevoerd, post tijdig en correct is verwerkt etc.*

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

*Kennis*

* Vmbo werk- en denkniveau.
* Kennis van de organisatie en van de taakstelling van de afdelingen.
* Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer.

*Vaardigheden*

* Oplettendheid is nodig voor het werken in een omgeving waarin diverse zaken zich tegelijkertijd kunnen aandienen.
* Klantvriendelijkheid en representativiteit zijn van belang voor de interne en externe contacten.
* Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is van belang voor het op eenduidige wijze overbrengen van concrete informatie en voor het opvragen van informatie.
* Integriteit bij het omgaan met vertrouwelijke informatie.