| **Functienaam: Receptionist** |
| --- |
|  |
| **Algemene kenmerken** |
| De functie van Receptionist komt voor binnen de functiefamilie Staf en Ondersteuning en vervult de functie van eerste aanspreekpunt voor bezoekers en inkomende telefoongesprekken.  De Receptionist ontvangt hiërarchisch leiding van het betreffende Hoofd/(Office)Manager. |
| **Doel van de functie** |
| Handelt telefoonverkeer af en meldt bezoekers aan conform interne afspraken en procedures, zodanig dat verbindingen correct tot stand komen en bezoekers goed worden opgevangen |

| **Resultaatgebieden** | |
| --- | --- |
|  | |
| **Kernactiviteit & Resultaat** | **Processtappen** |
| 1. **Informatie verstrekken** | |
| *Informatie verstrekt, zodanig dat zowel interne medewerkers als externen tijdig en correct zijn geïnformeerd.* | * Neemt eenvoudige boodschappen en/ of informatie aan en geeft deze door. * Verstrekt eenvoudige boodschappen en/ of informatie aan interne medewerkers en externen. |
| 1. **Telefoonverkeer afhandelen** | |
| *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.* | * 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. * Luistert het antwoordapparaat af en geeft berichten door. |
| 1. **Bezoekers ontvangen** | |
| *Bezoekers ontvangen, zodanig dat zij bij de juiste persoon of afdeling terecht komen en het bezoek correct is vastgelegd in het administratieve systeem.* | * 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. * Boekt vergaderruimtes en houdt de bezetting hiervan bij. |
| 1. **Werkprocessen faciliteren** | |
| *Werkprocessen gefaciliteerd, zodanig dat kopieerwerkzaamheden tijdig en correct worden uitgevoerd, post tijdig en correct wordt verwerkt, reserveringen van vergaderruimtes bijgehouden zijn etc.* | * 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. * Belt koeriersdiensten in opdracht van medewerkers. * Bewaakt of de koerier binnen de aangegeven tijd vertrekt en arriveert. |
| 1. **Licht administratief werk verrichten** |  |
| *Licht administratieve werkzaamheden verricht, zodanig dat werkzaamheden tijdig en correct zijn uitgevoerd.* | * 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. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Profiel functie** |  |
| **Werk- en denkniveau** | VMBO werk- en denkniveau |
| **Kennis** | * Kennis van de organisatie en van de taakstelling van de afdelingen. * Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer. |
| **Competenties** | * Kwaliteitsgerichtheid * Klantgerichtheid * Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid |