Functiebeschrijving receptionist - telefonist

1. **Doel van de functie**
   Het verrichten van telefonie en receptiewerkzaamheden, het verwijzen van bezoekers en verrichten van additionele werkzaamheden van uiteenlopend administratieve aard.

2. **Plaats in de organisatie**
   Ontvang hiërarchisch leiding van de teamleider.

3. **Contacten**
   Intern: Heeft dagelijks contact met verantwoordelijk leidinggevende en collega's in het kader van de voortgang en afstemming van de werkzaamheden. Overige contacten met managers, teamleiders en medewerkers komen voort vanuit de werkzaamheden en variëren in frequentie.
   Extern: Heeft voor de functie relevante externe contacten voortvloeiende uit de werkzaamheden.

4. **Resultaatgebieden**

Resultaatgebied	Resultaatindicatoren	Taken
Telefonie	• Klanten zijn telefonisch correct en klantvriendelijk te woord gestaan.	• Het op een correcte en klantvriendelijke wijze verzorgen van de telefoonafhandeling door het bedienen van de telefooncentrale. • Verzorgt op verzoek uitgaande telefoonnummers voor de medewerkers van de organisatie. • Noteert bij afwezigheid van medewerkers, boodschappen en geeft deze per E-mail door. • Ontvangt berichten en draagt er zorg voor dat deze tijdig bij betrokken medewerkers terecht komen. • Signaleert storingen en defecten aan de servicedesk en onderhoudt contacten met leveranciers van de apparatuur. • Verstrekt telefonische informatie van regelende en procedurele aard aan instanties of bezoekers. • Bedient de toegang- en uitgangsdeur van de locatie.

Receptie en administratieve ondersteuning	• Bezoekers zijn correct ontvangen en te woord gestaan. • Voorkomende eenvoudige administratieve werkzaamheden zijn correct en binnen de afspraken uitgevoerd.	• Ontvangt bezoekers, klanten en medewerkers op een correcte en klantvriendelijke wijze en draagt zorg voor de juiste informatie of doorverwijzing. • Neemt afgeleverde bestellingen, post, pakketten in ontvangst; controleert op aantal en kwaliteit en tekent voor ontvangst. • Draagt zorg voor een toezichthoudende rol bij bezoekers/vreemden en ziet toe op de netheid van de ontvangstruimte. • Signaleert ongeregeldheden en onderneemt hiertoe actie en bij calamiteiten wordt volgens de daartoe geldende richtlijnen gehandeld. • Sorteert en distribueert in- en externe post, frankeert en maakt verzendklaar. • Voert diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals kopieerwerkzaamheden, het inbinden van stukken, het aanmaken van dossiers, het uittypen van notities e.d.
Samenwerking en kwaliteit	• Teamoverstijgende organisatorische werkzaamheden en resultaten uit het teamactiviteitenplan zijn opgepakt en naar tevredenheid uitgevoerd. • In de samenwerking is tijdig feedback gegeven ter bevordering van de kwaliteit van het werk.	• Neemt deel aan teamoverleg. • Begeleidt stagiaires volgens de richtlijnen van de opleiding en het stagebeleid van Riwis. • Verricht voorkomende organisatorische werkzaamheden die teamoverstijgend zijn of voortvloeien uit de werkzaamheden.

5. Functie-eisen

Kennis

Beschikt over MBO kennis van receptioniste/telefoniste opleiding. Heeft zicht op de werkprocessen en kennis van relevante richtlijnen, procedures en werkafspraken, evenals kennis van de organisatie in verband met doorverbinden. Beschikt over kennis van de administratieve organisatie en procedures en de in gebruik zijnde geautomatiseerde systemen en programma's. Houdt kennis zonodig op peil middels het volgen van cursussen of trainingen.

Zelfstandigheid
Binnen de geldende procedures, richtlijnen en afspraken wordt zelfstandig gewerkt waarbij dagelijkse problemen worden opgelost en prioriteiten dienen te worden gesteld. Hierbij worden eisen gesteld aan initiatief en praktische vindingrijkheid. Terugval is mogelijk bij de toegewezen leidinggevende.

Sociale vaardigheden
De veelvuldige contacten op allerlei niveaus, zowel telefonisch als aan de receptie, waarbij wordt doorverwezen, informatie of uitleg wordt gegeven, vereisen goede contactuele eigenschappen, waaronder goed kunnen luisteren, tact en hulpvaardigheid. Tact en weerbaarheid zijn vereist bij het te woord staan van klagende en mondige bezoekers en klanten.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed
Door de vele telefonische contacten zowel intern als extern bestaat er een kans op het veroorzaken van immateriële schade aan het imago van de instelling. Is verantwoordelijk voor een goede opvang van bezoekers en telefonische doorverbinding. Invloed op de werkzaamheden is aanwezig door deelname aan het werkoverleg.

Uitdrukkingsvaardigheid
Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het te woord staan van bezoekers, medewerkers, klanten en cliënten en bij het beantwoorden van de telefoon. Van belang is om helder en beknopt te communiceren en anderen zodanig te informeren dat verrassingen uitblijven. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is nodig bij het noteren van berichten en het verrichten van diverse administratieve werkzaamheden.

Bewegingsvaardigheid
Een goede bewegingsvaardigheid is nodig voor het bedienen van de telefooncentrale en het snel en correct werken op de computer.

Oplettendheid
Oplettendheid en aandacht is vereist bij het correct te woord staan en informeren van klanten, bezoekers, medewerkers en cliënten. Tevens is oplettendheid vereist bij het tijdig en volledig verrichten van uiteenlopende ondersteunende en administratieve werkzaamheden waarbij frequent verstoringen plaatsvinden.

Overige functie-eisen
Geduld is nodig in de omgang met bezoekers en telefonische contacten. Ordelijkheid in systematiek is vereist bij diverse ondersteunende en administratieve werkzaamheden. Representativiteit en integriteit zijn van belang met het oog op de interne en externe contacten.

Inconveniënten
Fysieke belasting treedt op door het plaatsgebonden werk en de eenzijdige, zittende houding waarin de werkzaamheden gedaan worden.
Psychische belasting kan optreden door piekbelasting in het werk en verbale onvrede van bezoekers/klanten.