

ANPCB – PC218 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Telefonist / Receptionist (m/v)	Functiereeks : Algemene diensten																
Functiecode : 03.05.01																	
Datum : 24/09/2009																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Afdelingshoofd. Onder : geen.																
Doel van de functie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verzorgen van de communicatie tussen het bedrijf en de externe relaties m.b.v. telefoon- en faxverbindingen, inter- en intranet en door het ontvangen, te woord staan en doorverwijzen van bezoekers en door het verrichten van diverse secretariële en administratieve taken. 																
Verantwoordelijkheidsgebieden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onthalen, ontvangen en te woord staan van bezoekers. ▪ Verzorgen van het telefoonverkeer. ▪ Verzamelen van de nodige informatie binnen de organisatie. ▪ Verrichten van diverse administratieve werkzaamheden. ▪ Uitvoeren van een aantal secretariële taken. 																
Sociale interactie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beantwoorden van telefoons op vriendelijke en zakelijke wijze. Verstrekken van basisinformatie aan interne en externe contacten. Ontvangen van bezoekers. Overleggen met de leveranciers i.v.m. de bestellingen. E.e.a. in beide landstalen en één vreemde taal. 																
Specifieke handelingsvereisten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedienen van telefooncentrale en kantoorapparatuur. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ▪ Met aandacht en concentratie afhandelen van gesprekken. Alert bewaken van inkomende en uitgaande personen. Nauwkeurig encoderen van gegevens. 		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x	x		diepgaand				professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x	x															
diepgaand																	
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Onthalen, ontvangen en te woord staan van bezoekers zodanig dat de belangen van de onderneming vertegenwoordigd worden en het imago van het bedrijf hier mede door ondersteund wordt. E.e.a. houdt in:
 - verwelkomen en identificeren van bezoekers;
 - inschrijven van bezoekers in bezoekersregister en overhandigen van bezoekerspasje;
 - aankondigen bezoekers aan de contactpersoon;
 - informeren van bezoekers i.v.m. de wachttijd;
 - begeleiden van bezoekers naar wachtruimte of doorverwijzen naar andere locaties in het bedrijf;
 - weigeren van onaangekondigde, niet gewenste bezoekers.

- Verzorgen van het telefoonverkeer teneinde externe relaties zo snel en efficiënt mogelijk in contact te brengen met de juiste contactpersoon. Dit omvat o.a.:
 - instellen van de telefooncentrale, in- en uitschakelen van het antwoordapparaat, instellen van doorschakelingen, verkorte nummering enz.;
 - beantwoorden van telefoons en doorverbinden met de bevoegde persoon;
 - noteren en doorgeven van boodschappen bij afwezigheid van de contactpersoon;
 - verstrekken van algemene inlichtingen;
 - verzekeren van een eerste opvang bij klachten;
 - telefoneren in opdracht om eenvoudige afspraken te maken, boodschappen door te geven of informatie op te vragen.

- Verzamelen van de nodige informatie binnen de organisatie om een vlotte dienstverlening te kunnen verzekeren. Dit betekent onder ander het volgende:
 - bijhouden van een centrale agenda i.v.m. de bereikbaarheid van medewerkers;
 - toezicht houden op in- en uitgaand personeel;
 - bijhouden van een bestand met adressen en telefoonnummers;
 - verwerven van actuele kennis over taakverdeling in de onderneming en over diverse lopende zaken.

- Verrichten van diverse administratieve werkzaamheden ter ondersteuning van diverse interne afdelingen.
 - aanvullen en afdrukken van diverse tabellen en overzichten;
 - actueel houden, controleren en corrigeren van diverse gegevensbestanden;
 - verzamelen van bestellingen van courante materialen o.b.v. lijsten;
 - doorgeven van de bestelling aan de leverancier (binnen de vastgestelde budgettaire limieten) en opvolgen van de bestelling.

- Uitvoeren van een aantal secretariële taken om zo bij te dragen tot de vlotte dagelijkse werking van de organisatie. Dit kan o.a. het volgende inhouden:
 - ontvangen en aftekenen van aangetekende zendingen en pakjes verzendingsdiensten;
 - contacteren van verzendingsfirma's voor het versturen van pakjes;
 - verdelen van post, verdelen van binnenkomende faxen en centraal ontvangen e-mail berichten;
 - versturen en afhandelen van faxen, doorgeven van interne berichten;
 - bijhouden van de reservatie van vergaderzalen en klaarzetten van vergaderzalen;
 - bestellen broodjes of lunch.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de rug bij bediening van kantoorapparatuur gedurende een deel van de dag.
- Enerverend werk bij meerdere gelijktijdige telefoongesprekken en ontvangen van bezoekers.