

Functiebeschrijving

Organisatie:	PC 336
Functie:	Telefonist / Receptionist
Code:	PC336-002
Datum:	Januari 2017

DOEL

Het onthaal van de externe bezoekers, het aannemen van de inkomende telefoongesprekken teneinde bij te dragen tot het positieve imago van de onderneming en administratieve ondersteuning te beiden aan verschillende departementen.

VERANTWOORDELIJKHEDEN/KERNTAKEN

- Zorgt voor het onthaal van bezoekers, leveranciers en klanten, o.a.:
 - zorgt ervoor dat de bezoeker in het bezoekersregister wordt ingeschreven en/of overhandigt indien nodig de toegangsbadge
 - wijst de bezoeker de weg en/of begeleidt deze
 - brengt de medewerker op de hoogte van de aankomst van diens bezoeker
 - neemt colli's, brieven, aangetekende zendingen, ... in ontvangst, tekent indien nodig en bezorgt ze aan de betrokken personen
 - beantwoordt algemene vragen van bezoekers.
- Ontvangt en behandelt de telefoongesprekken, o.a.:
 - ontvangt inkomende telefoongesprekken en identificeert de vraag
 - verbindt door met de betrokken persoon
 - neemt de boodschap aan als de medewerker die moet worden gecontacteerd, afwezig is en deelt hem de inhoud van het gesprek mee
 - beantwoordt algemene vragen

CRITERIA

Verantwoordelijkheidsgebieden

- Onthaal van bezoekers, leveranciers, klanten
- Aannemen en behandelen van telefoongesprekken

Mogelijke gevolgen van onjuiste beslissingen en/of onjuist uitgevoerde activiteiten:

- Ontevredenheid of misnoegen van externe bezoekers en/of interne medewerkers en eventuele impact op het imago van het bedrijf
- Tijdverlies

Kennisgebieden

- Goede kennis van de structuur en de interne procedures van de organisatie
- Goede kennis van de werking van de telefooncentrale
- Basiskennis van de (bedrijfs)specifieke software

- Basiskennis van de tweede landstaal (mondeling en schriftelijk) en het Engels (mondeling en schriftelijk)

Probleemoplossing

- Gelijktijdig verschillende taken (bv. telefoonoproepen en bezoekersopvang) kunnen behandelen en afhandelen
- De vragen van de gesprekspartner kunnen afbakenen en overmaken aan de juiste persoon
- Correct en gepast/zakelijk kunnen doorverwijzen/begeleiden van bezoekers

Communicatie

Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met medewerkers van het hele bedrijf

Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met de bezoekers/bellers van buiten het bedrijf
- Heeft regelmatig contact met externen bij het opbellen

Specifieke vaardigheden

Niet van toepassing

Inconveniënten

- Tempodruk