

*Doel:* Het ontvangen van gasten, bedienen van de telefooncentrale en af en toe verrichten van licht administratieve taken.

**Aard van de functie**

Ondersteunende, communicatieve functie, gericht op het bedienen van de telefooncentrale en het ontvangen van gasten (receptie) en deze gasten aanmelden bij de betreffende medewerkers. Daarnaast worden indien mogelijk af en toe aanvullende eenvoudige werkzaamheden verricht zoals typen, kopiëren, distribueren van post en archiveren. Schakelt vrijwel voortdurend om tussen telefoongesprekken, bezoekers en overige werkzaamheden. Accuratesse is vereist bij het juist doorverbinden van telefoontjes en bij administratieve werkzaamheden. Tijddwang komt voor, wanneer meerdere telefoontjes, bezoekers en taken zich tegelijkertijd aandienen. Kennis op VMBO-C niveau (met pakketeisen waaronder vreemde talen) en enkele aanvullende cursussen, zoals kennis van telefooncentrale, tekstverwerkingsprogramma etc.

**Werkwijze**

De tijdsindeling wordt veelal bepaald door zich aandienende zaken. Tevens werkt functionaris aan de hand van duidelijke voorschriften en opdrachten met betrekking tot de tijdsindeling (telefoon gaat altijd voor). De aanpak van de werkzaamheden wordt bepaald door procedures en richtlijnen. Het toezicht geschiedt aan de hand van regelmatig overleg met de leidinggevende. De voorkomende problemen zijn van praktische aard en kunnen na een korte inwerktijd zelfstandig worden opgelost. Heeft contacten binnen de eigen afdeling en af en toe met andere afdelingen. De contacten zijn voornamelijk gericht op het doorverbinden van telefoontjes, het doorverwijzen van bezoekers en de aanvullende werkzaamheden.

**Zakelijk risico**

Heeft telefonische en mondelinge contacten met klanten. De contacten zijn gericht op het correct doorverbinden en doorverwijzen. Fouten in het afhandelen van telefoongesprekken en doorverwijzen van bezoekers leiden tot onduidelijkheid of irritatie, zowel intern als extern, en mogelijk tot imagooverlies. Fouten in de overige werkzaamheden leiden tot tijdverlies en irritatie. Ontdekking van fouten en herstel daarvan, naar aanleiding van controle door leidinggevende en anderen.

**Werkomstandigheden**

Receptie-/ kantooromstandigheden. Langdurig zitten in een eenzijdige houding met intensief gebruik van kantoorapparatuur.