

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Receptionist / Telefonist		Activiteit : Ondersteunende diensten
Plaats in de organisatie	Directe chef : HR manager. Onder : geen.	
Doel van de functie	Verzorgen van telefoon- en faxverbindingen en ontvangen en te woord staan van bezoekers zodanig dat bijgedragen wordt aan een optimale communicatie tussen bedrijf en externe relaties.	
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Onthalen, ontvangen en te woord staan van bezoekers. ▪ Verzorgen van het telefoonverkeer. ▪ Verzamelen van de nodige informatie binnen de organisatie. ▪ Uitvoeren van een aantal praktische logistieke en administratieve taken.	
Sociale interactie	▪ Beantwoorden van telefoons op vriendelijke en zakelijke wijze. Verstrekken van basisinformatie aan interne en externe contacten. Ontvangen van bezoekers. E.e.a. in beide landstalen en één vreemde taal.	
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van telefooncentrale en kantoorapparatuur. ▪ Met aandacht en concentratie afhandelen van gesprekken. Alert bewaken van inkomende en uitgaande personen.	

▪ **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.
- Uitvoeren van een aantal praktische logistieke en administratieve 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:

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