

Functie	Receptionist	07.01.
Afdeling	Ondersteuning	
Organisatie	Vakraad voor de meubelindustrie en meubileringsbedrijven	

Funcctiecontext

De functie is actief in een onderneming in de interieurbouw of meubelindustrie. Het accent binnen de functie op resultaatgebieden kan per onderneming verschillen.

Voor alle medewerkers binnen de branche is het volgende van belang: respecteren en naleven van bedrijfsvoorschriften, o.a. op het gebied van veiligheid en milieu.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan hoofd afdeling (bijv. bedrijfsleider)

Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Aannemen en afhandelen van telefonische contacten en ontvangen en te woord staan van bezoekers.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Afgehandelde contacten	<ul style="list-style-type: none"> - aannemen van binnenkomende telefoongesprekken, doorverbinden conform richtlijnen - afhandelen van contacten m.b.v. diverse communicatiemiddelen (telefoon, e-mail etc.) - registreren van gesprekken, noteren van boodschappen - vastleggen, distribueren en beheren van telefoonnummers - doorgeven van ontvangen berichten aan betreffende bedrijfsmedewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> - juiste (door)verbinding - correcte registratie - tijdig beschikbare informatie
Ontvangen bezoekers	<ul style="list-style-type: none"> - ontvangen en te woord staan van bezoekers (contractors, chauffeurs e.d.), verzorgen van koffie/thee e.d. - vaststellen wat de reden van bezoek is en afhankelijk daarvan actie ondernemen - informeren van bezoekers (standaardinformatie, procedures) - zorgen voor het in contact brengen van bezoekers met de gewenste bedrijfsfunctionaris - schoonhouden van de ontvangstruimte 	<ul style="list-style-type: none"> - correctheid van te woord staan - correcte informatieverstrekking - mate van representativiteit
Afgehandelde post	<ul style="list-style-type: none"> - in ontvangst nemen, sorteren en distribueren van binnenkomende post - verzorgen van uitgaande post (brieven, facturen, mailings, pakketten e.d.) 	<ul style="list-style-type: none"> - nauwkeurigheid behandeling

Werkgerelateerde bezwaren

- Enerverend werk tijdens spitsuren, bij een opeenhoping van telefoongesprekken en gelijktijdig ontvangen van bezoekers.

Functie	Receptionist	07.01.
Afdeling	Ondersteuning	
Organisatie	Vakraad voor de meubelindustrie en meubileringsbedrijven	

Competentieprofiel

Competenties	Competentieomschrijving
Efficiënt werken	Zich actief inzetten om taken en opdrachten te vervullen en om realistische prestaties of output te leveren volgens de gestelde eisen.
Representativiteit	Zich gastgericht en netjes presenteren, zowel in gedrag als in houding en uiterlijk; de bereidheid hebben service te verlenen, bezoekers naar de zin te maken en aan hun wensen tegemoet te komen.
Accuratesse	Nauwkeurig en zorgvuldig werken, met oog voor detail en gericht op het voorkomen van fouten.
Zelfstandigheid	Op gang brengen en afhandelen van activiteiten of processen, zonder hulp van anderen.
