

Functieprofiel: Receptionist Telefonist

Doel

Aannemen en doorverbinden van binnenkomende en uitgaande telefoongesprekken en/of ontvangen en aanmelden van bezoekers, volgens interne afspraken en procedures, zodanig dat verbindingen correct tot stand komen en/of bezoekers goed worden opgevangen dan wel doorverwezen

Functiecode: 0606

Context

De Receptionist Telefonist rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van:

- Directeur
- Manager
- Teamleider

Resultaatgebieden

1. Telefoonverkeer
2. Bezoekers
3. Reserveringen
4. Administratie
5. Beheer
6. Toezicht
7. Ondersteuning bedrijfshulpverlening
8. Procesverbetering

RESULTAATGEBIEDEN			
Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
1 Resultaatgebied Telefoonverkeer			
Aannemen en doorverbinden van binnenkomende en uitgaande telefoongesprekken	Procedures en/of werkinstructies	Goed in- en uitgaand telefoonverkeer	<ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van inkomende gesprekken en deze doorverbinden naar de desbetreffende persoon of afdeling • Noteren van berichten en deze doorgeven aan belanghebbenden • Tot stand brengen van uitgaande gesprekken • Geven van informatie over telefoonnummers
2 Resultaatgebied Bezoekers			
Ontvangen van bezoekers aan het organisatieonderdeel en deze eventueel doorverwijzen	Procedures en/of werkinstructies	Optimale serviceverlening aan bezoekers/klanten	<ul style="list-style-type: none"> • Verwelkomen bezoekers • Registreren van bezoekers en eventueel uitgeven en innemen van bezoekerspassen • Verstrekken van inlichtingen aan bezoekers/klanten • Melden aanwezigheid bezoeker bij betreffende collega of doorverwijzen van bezoekers/klanten naar betreffende persoon of afdeling • Optreden als gastheer/-vrouw bij de ondersteuning van evenementen: geven van informatie over zaalplanning, e.d.
3 Resultaatgebied Reserveringen			
Boeken van vergader- en/of andere ruimtes en reserveren van audiovisuele hulpmiddelen en catering	Procedures en/of werkinstructies	Efficiënte facilitering van vergader- en/of werkruimtes	<ul style="list-style-type: none"> • Boeken van vergader-/werkruimtes en bijhouden van de bezetting • Reserveren en bestellen van de gewenste audiovisuele hulpmiddelen • Doorgeven van de cateringbehoefte
4 Resultaatgebied Administratie			
Uitvoeren van eenvoudige administratieve werkzaamheden	Wet- en regelgeving Procedures	Administratieve ondersteuning van afdelingen binnen het organisatieonderdeel	<ul style="list-style-type: none"> • Maken en bijhouden van telefoonlijsten • Assisteren bij het verzendklaar maken van mailings • Verrichten van eenvoudig typewerk
5 Resultaatgebied Beheer			

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
Beheren van diverse ruimtes en faciliteiten	Procedures en/of werkinstructies Hogeschool Utrecht huisstijl	Optimale beschikbaarheid dan wel functioneren van deze ruimtes/faciliteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Toezien op beschikbaarheid/functioneren van garderobes, liften, toiletten, dienstruimten, verlichting, zonweringen, e.d. • Fungeren als meldpunt voor technische storingen; doorgeven van storingen • Beheren van sleutels, dienstietsen; uitgeven van toegangspasjes, e.d. • Eventueel verkopen van waardekaarten (treinkaartjes, kopieerkaartjes, e.d.) • Beheren van gevonden voorwerpen
6 Resultaatgebied Toezicht			
Bekijken van bewakingsmonitoren en toezicht houden op personen in de gebouwen	Procedures en/of werkinstructies Huishoudelijke reglement Beveiligingsvoorschriften	Bevordering van de algemene orde in en rond bedrijfsgebouwen	<ul style="list-style-type: none"> • Houden van toezicht op personen die gebouwen betreden of verlaten • Toezien op een correcte toepassing en bewaking door gebruikers van alle beveiligingsvoorschriften • Informeren van medewerkers of bezoekers over het huishoudelijk reglement van Hogeschool Utrecht • Controleren van de naleving van bepalingen (zoals eten, drinken en roken in de gebouwen)
7 Resultaatgebied Ondersteuning Bedrijfs hulpverlening			
Verzorgen van de communicatie bij bedrijfs hulpverlening	Bedrijfs hulpverleningsplan en/of bedrijfsbeveiligingsvoorschriften	Bijdrage aan een optimaal verloop van de hulpverlening	<ul style="list-style-type: none"> • Contact onderhouden met bedrijfs hulpverleners • Opnemen van telefoongesprekken • Inschakelen van het hoofd bedrijfs hulpverlening
8 Resultaatgebied Procesverbetering			
Doen van voorstellen tot verbeteringen in de uitvoering van werkzaamheden	Doelstellingen organisatieonderdeel Gebruikerwensen en -eisen	Verbeterde dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> • Doen van suggesties voor aanpassing • Signaleren van veelgestelde vragen en dit bespreken met leidinggevende

Indelingscriteria Receptionist Telefonist

Funcitieniveau Indelingscriteria	Receptionist Telefonist 1	Receptionist Telefonist 2
Uitvoering en informatieverstrekking	Uitvoeren van complexere routinematige front officewerkzaamheden.	Uitvoeren van eenvoudige routinematige front officewerkzaamheden
	Beantwoorden van eenduidige vragen, doorverwijzen van klanten naar de juiste plaats binnen de organisatie en/of naar enkele deskundigen.	Doorverwijzen van klanten naar de juiste plaats binnen de organisatie

Indelingsregels Receptionist Telefonist

- Receptionist Telefonist 2 is van toepassing indien het functieprofiel Receptionist Telefonist van toepassing is
- Receptionist Telefonist 1 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Receptionist Telefonist 1