

Telefonist(e)

Doel van de functie

Als telefonist(e) ben je het eerste aanspreekpunt voor klanten, relaties en bezoekers. Je zorgt voor een professionele en klantvriendelijke ontvangst en draagt bij aan een correcte doorverwijzing en afhandeling van vragen en verzoeken. Je vervult een belangrijke rol in de communicatie en representatie van de organisatie.

Verantwoordelijkheden:

- Beantwoorden van inkomende telefoongesprekken en deze doorverbinden naar de juiste collega of afdeling.
- Verstrekken van algemene informatie aan klanten en bezoekers.
- Registreren en doorgeven van boodschappen op een duidelijke en nauwkeurige manier.
- Ontvangen van bezoekers en zorgen voor een gastvrije ontvangst.
- Verwerken en doorsturen van inkomende post, e-mails en pakketten.
- Ondersteunen van collega's met lichte administratieve taken.
- Signaleren van veelvoorkomende klantvragen en deze terugkoppelen aan de organisatie.
- Ondersteunen bij het plannen van afspraken en reserveringen van vergaderruimtes indien nodig.

Kerntaken:

- Beantwoorden en doorverbinden van inkomende telefoongesprekken.
- Registreren en doorgeven van berichten en afspraken.
- Ontvangen en begeleiden van bezoekers.
- Beheren van inkomende en uitgaande post en pakketten.
- Verzorgen van een representatieve ontvangstbalie en wachtruimte.
- Ondersteunen bij administratieve werkzaamheden zoals het invoeren van gegevens en verwerken van correspondentie.
- Opvangen van eenvoudige klantvragen en doorverwijzen naar de juiste afdeling.

Competenties en gedragsvoorbeelden

- Klantgerichtheid
 - o Ontvangt klanten en bezoekers op een vriendelijke en professionele manier.
 - o Toont inlevingsvermogen en zorgt voor een positieve eerste indruk.
 - o Reageert correct en behulpzaam bij vragen en verzoeken.
- Communicatieve vaardigheden
 - o Drukt zich mondeling en schriftelijk helder en duidelijk uit.
 - o Luistert actief en kan informatie correct en beknopt doorgeven.
 - o Kan professioneel omgaan met drukte of lastige gesprekken.
- Organisatie en nauwkeurigheid
 - o Verwerkt telefoontjes, berichten en post zorgvuldig en foutloos.
 - o Houdt overzicht en werkt gestructureerd, ook bij piekmomenten.
 - o Signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten en koppelt deze terug.
- Representativiteit
 - o Draagt bij aan een gastvrije en professionele uitstraling van de organisatie.
 - o Gedraagt zich correct en betrouwbaar in alle contacten met klanten en bezoekers.