

# FUNCTIEBESCHRIJVING

## RECEPTIONISTE/TELEFONISTE



### DOEL VAN DE FUNCTIE

Als receptioniste/telefoniste ben je als voorpost een representatief aanspreekpunt en daarmee het visitekaartje van de school en oor en oog voor de organisatie. Je bent verantwoordelijk voor het ontvangen en doorverwijzen van bezoekers en leveranciers, het aannemen van inkomend telefoonverkeer, het verrichten van lichte administratieve en huishoudelijke werkzaamheden en het verrichten van overige ondersteunende diensten rekening houdend met gestelde prioriteiten.

Vanuit de rol(len) die je vervult draag je als teamlid bij aan het resultaat van het team en de ambities van de organisatie. De receptioniste/telefoniste werkt in opdracht van de directeur ten behoeve van de hele school.

### Host

- Draagt zorg voor een representatieve receptieruimte en een kwalitatieve uitstraling van de school
- Ontvangt bezoekers, meldt hun komst aan betrokkene(n) en verwijst/begeleidt deze naar de gewenste persoon of vergadering
- Staat ouders te woord, lost algemene problemen zelf op of maakt een keuze over wie degene is die het probleem kan oplossen en draagt over.
- Neemt binnenkomende telefoongesprekken aan en lost deze zo mogelijk zelf op of bepaalt de urgentie, verbindt waar nodig binnenkomende gesprekken door naar de medewerker voor wie het gesprek bestemd is of maakt een inschatting voor wie het gesprek bestemd kan zijn en verbindt door, maakt waar nodig gespreksnotities of een terugbelverzoek en zorgt voor een correcte afhandeling
- Verstrekt binnen kaders inlichtingen van algemene aard aan bellers en bezoekers aan de balie
- Neemt poststukken en goederen in ontvangst en tekent indien nodig voor ontvangst
- Noteert klachten en storingen en geeft deze door aan de daartoe aangewezen medewerker
- Draagt zorg voor schriftelijke melding van aandachtspunten, bijzonderheden en dergelijke aan collega-receptioniste/telefoniste en leidinggevende

### Ondersteuner

- Verricht lichte administratieve werkzaamheden waarbij zelf volgorde en prioritering van de werkzaamheden wordt ingeschat, zoals
  - o het op verzoek verrichten van type- en kopieerwerk
  - o het verwerken van ingaande en uitgaande post
  - o het registreren van inkomende e-mails en draagt zorg voor doorgeleiding ervan binnen de school
  - o het bijhouden van de reserveringen van vergaderruimte(s)
  - o het invoeren van gegevens in geautomatiseerde databestanden
  - o het uitvoeren van de door de leidinggevende opgedragen specifieke administratieve taken
- Beheert de voorraden en bestelt bij als dat nodig is;
- Verricht lichte huishoudelijke werkzaamheden, zoals het verzorgen van de keuken (schoonmaken en aanvullen van de koffieautomaat, het verzorgen en opruimen van de afwas)
- Verricht overige ondersteunende diensten, zoals

- het bewaken van de ingang en hal (met behulp van camerabeveiliging)
- het desgevraagd helpen bij vragen van leerlingen
- het verzorgen van koffie en thee voor bezoekers en/of vergaderingen

### **Teamlid**

- werkt in een (multidisciplinair) team aan de gezamenlijke opgaven
- zorgt voor de eigen deskundigheidsbevordering en deelt opgedane kennis en ervaringen met anderen
- zoekt actief naar feedback en feedforward voor persoonlijke- en teamontwikkeling

### **SPEELRUIMTE**

- legt verantwoording af aan de directeur over de juiste en tijdige wijze van de uitvoering van receptiediensten, van telefoondiensten en van lichte administratieve/huishoudelijke ondersteuning
- kaders zijn: werkafspraken, regels en voorschriften, van belang voor werkwijze en tijd van de uit te voeren werkzaamheden

### **KENNIS EN VAARDIGHEDEN**

- kennis van de werking van de telefooncentrale en van de geldende procedures en regels
- vaardig in het accuraat bedienen van de telefooncentrale
- vaardig in het klantgericht te woord staan van bezoekers en bellers en het kunnen inschatten naar welke persoon al dan niet op een later tijdstip doorverbonden/verwezen dient te worden
- inzicht in taak, organisatie en werkwijze van de instelling
- vaardig in het gebruik van informatiesystemen
- communicatieve en representatieve vaardigheden
- vaardig in het omgaan met agressie en het optreden bij verstoringen
- vaardig in het omgaan met diverse culturen

### **CONTACTEN**

- met medewerkers om gesprekken door te verbinden, om telefoonnummers door te geven, om hen op de hoogte te stellen van absenties van leerlingen en om bezoekers door te kunnen verwijzen
- met bellers om hen door te verbinden met medewerkers en om hen door te verwijzen of hen inlichtingen te geven van algemene aard
- met bezoekers om hen te ontvangen en door te verwijzen of hen inlichtingen te geven van algemene aard
- met externe instanties over het opvragen van gegevens;
- met ouders over algemene zaken de school betreffend om hen te informeren of te verwijzen naar de juiste instantie of medewerker;
- met leveranciers van poststukken/goederen om deze in ontvangst te nemen
- met leerlingen om inlichtingen te geven van algemene aard of hen te helpen met vragen
- met de directeur en/of overige leidinggevende(n) om informatie uit te wisselen en agenda afspraken te maken
- met de directeur en/of overige leidinggevende(n) over de inhoud en voortgang van gemaakte agenda afspraken

### **FUNCTIE-EISEN**

*Opleiding, kennis, inzicht en vaardigheden:*

- heeft een MBO-opleiding, receptioniste/telefoniste niveau 2
- beschikt over goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden

- beschikt over kennis van en is vaardig met geautomatiseerde systemen
- heeft kennis van interne administratieve procedures en procedurele voorschriften
- beschikt over softwarekennis met betrekking tot MS Office 365 (Word, Excel, PowerPoint en Outlook)

*Instelling en houding:*

- heeft een representatieve uitstraling
- is accuraat en creëert een representatieve receptieruimte
- heeft een klantgerichte, vriendelijke en servicegerichte instelling
- kan luisteren en is empathisch
- is stressbestendig en flexibel
- is discreet en integer en gaat correct om met vertrouwelijke (privacygevoelige) informatie
- heeft affiniteit met het onderwijs dat binnen de stichting wordt verzorgd
- is zelfstandig
- weet overzicht te houden, brengt structuur aan, kan multitasken en prioriteiten stellen
- is proactief
- wil indien nodig collega's bijstaan bij onverwachte werkzaamheden

De functie is conform FUWASYS gewaardeerd in schaal 4 CAO PO

Kenmerkscores: 22122 22122 22 22

Uitvoering d.d. 6 november 2024 door SPO gecertificeerd adviseur drs W. Rijndorp-Kreft, Dyade Advies