

Functiecontext

De functie is gesitueerd aan de receptiebalie van een wat grotere onderneming, waar groenten en hard en zacht) fruit wordt verpakt en gedistribueerd naar afnemers in het levensmiddelenkanaal (supermarkt(ketens) in West-Europa.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan Manager Facility

Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Tot stand brengen van telefoon-, fax- en emailcontacten en ontvangen en te woord staan van bezoekers.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Afgehandeld contacten	<ul style="list-style-type: none"> - afhandelen van telefoon-, fax- en emailcontacten - tot stand brengen van lokale, interlokale en internationale verbindingen, m.b.v. telefooncentrale en apparatuur - aannemen van inkomende telefoongesprekken en zorgen voor de juiste doorverbinding, e.e.a. volgens geldende gebruiken (2 vreemde talen) - registreren van gesprekken, noteren van boodschappen - vastleggen van veelgevraagde telefoonnummers en adressen - opzoeken van functionarissen - verzenden/distribueren van fax- en emailberichten volgens ontvangen concepten 	<ul style="list-style-type: none"> - bijdrage optimale communicatie tussen onderneming en externe relaties - snelle en correcte verbindingen en doorgegeven boodschappen - stiptheid van registratie - correctheid van vastlegging van telefoonnummers en adressen - snelheid van verzending en distributie van berichten
Ontvangen bezoekers	<ul style="list-style-type: none"> - ontvangen en te woord staan van bezoekers en hen in contact brengen met de gewenste bedrijfsfunctionarissen 	<ul style="list-style-type: none"> - correctheid van te woord staan - mate van representativiteit van optreden
Overige ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> - uitvoeren van bijkomende werkzaamheden zoals typen van brieven, mededelingen, rapporten e.d., conform ontvangen concepten en het voor verzending gereedmaken van de uitgaande post 	<ul style="list-style-type: none"> - correctheid getypte concepten - tijdige en juiste verzending

Werkgerelateerde bezwaren

- Soms eenzijdige spierbelasting bij bediening apparatuur.
- Enerverend tijdens piekdrukke in het telefoonverkeer en gelijktijdig ontvangen van bezoekers.

Het functieniveau volgens ORBA® is gebaseerd op de rubrieken: Functiecontext, Positie in de organisatie, Functiedoel, Resultaatverwachting en Werkgerelateerde bezwaren.