

4.1 Telefonist/receptionist

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	Telefonisten/receptionisten zijn werkzaam in arbeidsorganisaties (groot, klein, profit, non-profit) waar telefoongesprekken/bezoekers centraal worden opgevangen.
Typerende beroepshouding	De telefonist/receptionist is klantvriendelijk en representatief. Hij staat bezoekers vriendelijk te woord. Hij is in staat om mensen snel telefonisch door te verbinden en telefoonnotities te maken bij afwezigheid van een collega. Hij gaat correct om met vertrouwelijke gegevens en bedrijfsinformatie van collega's en klanten. De telefonist/receptionist gaat op integere wijze om met de aan hem toevertrouwde informatie.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	Het werk van de telefonist/receptionist is uitvoerend van aard. Hij werkt onder begeleiding van de opdrachtgever en binnen vast omschreven regels. Hij maakt gebruik van standaardprocedures.
Complexiteit	De telefonist/receptionist moet om kunnen gaan met verschillende relaties en werknemers op alle niveaus van de organisatie. Dit stelt eisen aan de algemene basiskennis en basisvaardigheden voor de uitoefening van het beroep.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.</p>

2.2 Telefonist/receptionist

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Telefonist/receptionist

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Verzorgt correspondentie																									
1.2	Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst					X						X	X						X		X					
1.3	Beheert een agenda en een reserveringssysteem					X	X													X	X					
1.4	Ontvangt bezoekers						X												X		X		X			
1.5	Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af											X							X		X		X			

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Telefonist/receptionist

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden			
1.2 werkproces: Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst			
Omschrijving	De telefonist/receptionist verwerkt de fysieke en digitale post en verricht daarbij de volgende handelingen: ontvangen, dateren, sorteren, registreren en distribueren. Zo nodig scant of kopieert en archiveert hij de post. Hij maakt de uitgaande post verzendklaar en frankeert en verzendt de post. De telefonist/receptionist assisteert bij mailings door het vullen van de enveloppen, onderhoudt het archief en houdt adressenbestanden actueel. Hij distribueert en verzendt faxberichten en e-mail. Ook neemt hij goederen in ontvangst voor het magazijn, de reproafdeling of de catering en verzendt goederen als poststukken of per koerier.		
Gewenst resultaat	De telefonist/receptionist verwerkt en handelt fysieke en digitale documenten af volgens opdracht en binnen de gestelde tijd en levert volgens richtlijnen gefrankeerde post op. Hij zorgt ervoor dat de geleverde goederen op tijd aankomen in het magazijn, de reproafdeling of catering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De telefonist/receptionist brengt bij het verwerken van de post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen kort en bondig mondeling verslag uit van de uitgevoerde acties aan de opdrachtgever/leidinggevende en pleegt overleg over de uit te voeren vervolgacties.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking Kennis van computergebruik en multimedia apparatuur Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures Kennis van en vaardigheid in de toepassing van e-mail etiquette Kennis van en vaardigheid in het archiveren Kennis van en vaardigheid in het gebruik
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De telefonist/receptionist registreert de inkomende en uitgaande post snel en nauwkeurig in het (digitaal) registratiesysteem, zodat de poststukken efficiënt worden verwerkt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De telefonist/receptionist maakt effectief gebruik van relevante materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden zodat de archiefstukken, de post en de goederen op efficiënte wijze worden verwerkt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De telefonist/receptionist is bij het verwerken van post en goederen en het onderhouden van het archief er op gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen te voldoen, komt gemaakte afspraken na en controleert of er aan de verwachtingen en wensen van de opdrachtgever/leidinggevende is voldaan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De telefonist/receptionist werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften, past deze op correcte wijze toe bij het verwerken van inkomende en uitgaande post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen en houdt zich aan de wettelijke richtlijnen met	

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.2 werkproces: Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst**

	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	betrekking tot het frankeren van post en het in ontvangst nemen van goederen.	<ul style="list-style-type: none">van een registratiesysteemKennis van tarieven, besteldiensten en koeriersdienstenRekenvaardigheid
--	--	---	---

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden			
1.3 werkproces: Beheert een agenda en een reserveringssysteem			
Omschrijving	De telefonist/receptionist legt afspraken vast of wijzigt deze in een (elektronische) agenda. Hij verwerkt zaalreserveringen in een (digitale) agenda of reserveringssysteem. Hij informeert de leidinggevende en belanghebbende over de gemaakte reservering. Hij houdt rekening met vertrouwelijkheid van gegevens en de privacy van de werknemers.		
Gewenst resultaat	De telefonist/receptionist zorgt voor een volledig en tijdig bijgehouden agenda van zijn opdrachtgever(s) en een overzichtelijk en actueel gehouden reserveringssysteem. Zijn leidinggevende/opdrachtgever beschikt over actuele informatie. De privacy van gegevens is gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De telefonist/receptionist overlegt tijdig en informeert correct de belanghebbenden over vastgelegde afspraken en reserveringen.	<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van een digitaal agenda- en reserveringssysteem Communicatieve vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Integer handelen 	De telefonist/receptionist respecteert de privacy van werknemers door te voorkomen dat vertrouwelijke informatie op de verkeerde plaats terecht komt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	De telefonist/receptionist pakt het werk ordelijk en systematisch aan en zorgt voor bijgewerkte agenda's en reserveringssystemen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Bij het verwerken van afspraken in een (elektronisch) agenda- en reserveringssysteem werkt de telefonist/receptionist volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe.	

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.4 werkproces: Ontvangt bezoekers**

Omschrijving	De telefonist/receptionist ontvangt bezoekers, vraagt naar de reden van het bezoek, schrijft de bezoekers in, informeert de juiste persoon of verwijst hen naar de juiste persoon of plaats. Hij verstrekt eenvoudige informatie. In voorkomende gevallen biedt hij bezoekers koffie en/of thee aan. Bij vertrek vraagt hij de bezoekers zich uit te schrijven.		
Gewenst resultaat	Volgens de richtlijnen ontvangen, geïnformeerde en doorverwezen bezoekers die volgens de geldende procedures zijn in- en uitgeschreven op klantvriendelijke en representatieve wijze. De gastheer/vrouw is tijdig geïnformeerd over het bezoek.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Integer handelen	De telefonist/receptionist gaat respectvol om met relaties, houdt rekening met verschillen tussen de relaties en hun manier van communiceren en gaat discreet om met gevoelige (vertrouwelijke) zaken/informatie.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardighedenKennis van aan- en afwezigheidsregistratiesysteemKennis van andere culturenKennis van en vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taalKennis van procedures van ontvangen, in- en uitschrijven en verwijzen van bezoekersVaardigheid in het omgaan met cultuurverschillen
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder druk	De telefonist/receptionist blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het ontvangen van bezoekers tijdig, efficiënt en klantvriendelijk worden uitgevoerd.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De telefonist/receptionist is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de bezoeker te voldoen, inventariseert actief de wensen en behoeften van de bezoeker en maakt bij het verstrekken van informatie aan de bezoeker de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgeschreven procedures	De telefonist/receptionist werkt volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe bij het ontvangen, informeren en het in- en uitschrijven van bezoekers.	

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**1.5 werkproces: Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af**

Omschrijving	De telefonist/receptionist is het eerste aanspreekpunt voor externe contacten. Hij bedient de telefoon(centrale), neemt telefoongesprekken aan, verbindt deze door en verstrekt informatie. Hij neemt berichten aan, verwerkt deze tot overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte telefoonnotities of e-mail en zorgt dat deze informatie bij de juiste persoon terecht komt. Hij zorgt voor de toegankelijkheid van de organisatie door middel van de bediening van elektronische toegangssystemen, intercom, diverse relevante communicatiemiddelen en hij signaleert wanneer de veiligheid van de organisatie in het geding is. In geval van alarmering handelt hij conform procedure.		
Gewenst resultaat	Dienstverlenende en servicegerichte telefoonbeantwoording; juist doorverbonden telefoongesprekken, waarbij op correcte wijze informatie wordt verstrekt; volledige en inhoudelijk telefoonnotities, die tijdig bij de juiste personen terecht komen; optimale toegankelijkheid van de organisatie; tijdig gesignaleerde afwijkingen in het kader van de veiligheid en juiste actie bij alarmering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	De telefonist/receptionist bedient op correcte wijze een telefoon(centrale), alarmcentrale, intercom en andere communicatiemiddelen, zodat medewerkers en klanten op een snelle en efficiënte manier worden geholpen.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardighedenKennis van de geldende bedrijfsregels en voorschriftenKennis van de Nederlandse en een moderne vreemde taalKennis van en vaardigheid in de toepassing van e-mail etiquetteKennis van en vaardigheid in het bedienen van telefoon(centrale), alarmcentrale en intercomKennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelenVaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder druk	De telefonist/receptionist blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het aannemen en doorverbinden van telefoongesprekken tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De telefonist/receptionist geeft klanten en collega's een op de persoon gerichte dienstverlening conform bedrijfsregels en maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgeschreven procedures	De telefonist/receptionist past de voorgeschreven procedures en geldende bedrijfsregels toe op correcte wijze zodat de juiste informatie bij de juiste persoon terecht komt.	

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Telefonist/receptionist

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Ordent en controleert boekingsstukken																				
2.2	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem					x						x							x	x	
2.3	Vult eenvoudige formulieren in						x												x	x	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Telefonist/receptionist

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden			
2.2 werkproces: Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem			
Omschrijving	De telefonist/receptionist voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem. Hij drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.		
Gewenst resultaat	Juist ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem, afgedrukt in een invoerverslag.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De telefonist/receptionist drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van en vaardigheid in het werken met het geautomatiseerde systeem Toetsenbordvaardigheid Rekenvaardigheid
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De telefonist/receptionist toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van gegevens, zodat de informatie op een snelle en efficiënte manier wordt verwerkt tot correct ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De telefonist/receptionist kent de kwaliteitseisen van de organisatie en streeft ernaar de gegevens foutloos in te voeren, hij werkt daarom zoveel mogelijk volgens beproefde methoden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De telefonist/receptionist werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften en past deze op correcte wijze toe bij het invoeren van administratieve gegevens in een geautomatiseerd systeem.	

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden			
2.3 werkproces: Vult eenvoudige formulieren in			
Omschrijving	De telefonist/receptionist vult eenvoudige formulieren in, bijvoorbeeld een formulier voor ziekmeldingen, telefoonmemo's, bestellingen, zaalreserveringen, declaraties, rappellen, etc. Hij doet dit door gegevens over te nemen uit een ander document of hij gebruikt voor het invullen een voorbeeld. Daarnaast controleert de telefonist/receptionist regelmatig de aanwezige voorraad en de cateringproducten. Zodra hij signaleert dat er een tekort dreigt in de voorraad, licht hij de verantwoordelijke persoon binnen de organisatie in.		
Gewenst resultaat	Volgens voorschrift ingevulde formulieren. Door de opmerkzaamheid van de telefonist/receptionist, die een dreigend tekort aan kantoormiddelen op tijd heeft gesignaleerd en de juiste persoon daarover heeft geïnformeerd, blijft de voorraad op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Integer handelen 	De telefonist/receptionist gaat op juiste wijze om met vertrouwelijke informatie en hij toont aan respect te hebben voor de privacy van werknemers door vertrouwelijke informatie niet door te spelen.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van en vaardigheid in het invullen van formulieren Rekenvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	De telefonist/receptionist vult formulieren foutloos en volledig in, zodat de informatie correct, compleet en op tijd bij de leidinggevende is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	De telefonist/receptionist volgt bij het invullen van formulieren en controleren van de voorraad de instructies van zijn leidinggevende en houdt zich aan de gemaakte afspraken.	