

MBO-beroep in beeld

■ Telefonist /receptionist mbo-beroep, niveau 2

In deze uitgave beschrijven we de inhoud van een mbo-beroep. Zo weet u wat u van iemand mag verwachten die gediplomeerd is in dit vakgebied.

Bent u praktijkopleider, begeleidt u een stagiair?

- **Bied de juiste taken en werkzaamheden aan**

Wanneer u een mbo-leerling begeleidt, is het goed om te weten waarvoor hij wordt opgeleid. U kunt uw stagiair dan gericht taken aanbieden. Dankzij de juiste praktijkervaring kan de leerling zijn diploma behalen en komt hij met nuttige werkervaring de arbeidsmarkt op. U leest hierna welke kerntaken en werkzaamheden bij het specifieke mbo-beroep horen.

- **Houd rekening met het mbo-niveau**

Het mbo kent vier niveaus. De zwaarte van het werk dat uw stagiair doet, moet overeenkomen met het niveau van de opleiding. Wij lichten kort toe op wat voor niveau mensen met een mbo-diploma later op de werkvloer functioneren.

Bent u HR-adviseur?

- **Extra kennis bij werving & selectie**

Wilt u weten wat sollicitanten met een mbo-diploma kennen en kunnen? In deze beroepsbeschrijving leest u wat u mag verwachten. Deze informatie komt ook van pas wanneer u een personeelsadvertentie opstelt.

- **Input voor uw functieprofielen of POP**

Als u een mbo-functieprofiel wilt opstellen, vraagt dat kennis van de inhoud van het mbo-beroep. Dat geldt ook wanneer u een persoonlijk ontwikkelplan maakt met uw medewerker. Het mbo-niveau waar iemand naartoe wil werken, hebben wij duidelijk voor u in beeld gebracht. Zo geeft u eenvoudig vorm aan een POP.

ECABO is het kenniscentrum beroepsonderwijs en bedrijfsleven voor de economisch-administratieve, ICT en veiligheidsberoepen. ECABO vertaalt de wensen van het bedrijfsleven in richtlijnen voor het onderwijs. Dit wordt vastgelegd in zogenoemde kwalificatiedossiers. De dossiers vormen het uitgangspunt van het onderwijs en worden gebruikt om de diploma-eisen te formuleren. De complete kwalificatiedossiers vindt u op www.ecabo.nl.

■ Telefonist /receptionist mbo-beroep, niveau 2

Mbo Secretarieel

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
n.v.t.	Secretarieel medewerker	Secretaresse	Directiesecretaresse / managementassistent
	Telefonist / receptionist		Medisch secretaresse
			Juridisch secretaresse

• Mbo-opleidingniveaus toegelicht:

1. **De assistent beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 1** voert zijn werk onder begeleiding uit en heeft een assisterende, ondersteunende rol. Het gaat om weinig complex werk.
2. **De medewerker/basisberoepsbeoefenaar op mbo-niveau 2** doet zijn werk grotendeels zelfstandig en heeft een uitvoerende, ondersteunende rol. Het gaat veelal om standaardwerk.
3. **De zelfstandig medewerker/zelfstandig beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 3** doet zijn werk geheel zelfstandig. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend en adviserend tot begeleidend, aansturend en controlerend. Hij doet standaardwerk en werk dat eigen inzicht vraagt.
4. **De middenkaderfunctionaris/gespecialiseerd beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 4** doet zijn werk geheel zelfstandig en is breed inzetbaar maar kan ook zelfstandig gespecialiseerd werk uitvoeren. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend tot coördinerend. Zijn werk kent afbreukrisico.

Beroepsbeschrijving Telefonist /receptionist

Een telefonist/receptionist kan werkzaam zijn in de meest uiteenlopende arbeidsorganisaties. Hij behandelt binnenkomende en uitgaande telefoongesprekken en verbindt gesprekken door. Hij ontvangt bezoekers, klanten en medewerkers, meldt ze aan en verwijst ze door. Vaak horen ook werkzaamheden als het in- en uitschrijven van bezoekers, het verstrekken van bezoekerspassen en het in ontvangst nemen van poststukken en goederen tot de vaste

taken. Daarnaast heeft de telefonist/receptionist meestal diverse ondersteunende administratieve taken zoals het bijhouden van (zaal)reserveringen in een digitale agenda, het registreren en intern verspreiden van post en het verwerken van facturen en mailings. Hij heeft dan ook een dienstverlenende en servicegerichte instelling. De telefonist/receptionist is het visitekaartje van de organisatie, zowel aan de balie als aan de telefoon.

Kerntaken en werkprocessen

De kerntaken zijn de kenmerkende activiteiten voor het beroep. Binnen een kerntaak worden verschillende beroepshandelingen uitgevoerd, de zogenoemde werkprocessen.

Een meer uitgebreide beschrijving van de kerntaken, werkprocessen en beroepscompetenties vindt u in het complete kwalificatiedossier Administratief medewerker op www.ecabo.nl.

Kerntaak	Werkproces
1. Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none">• Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst• Beheert een agenda en een reserveringssysteem• Ontvangt bezoekers• Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af
2. Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none">• Voert administratieve gegevens in, in een geautomatiseerd systeem• Vult eenvoudige formulieren in

Praktijkvoorbeeld van werkzaamheden

Kerntaak	Werkproces
1. Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none">• Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af

Naima werkt drie dagen per week als telefonist/recepti-
nist op het hoofdkantoor van een grote supermarktketen.
Haar belangrijkste taken zijn het bedienen van de tele-
fooncentrale en het afhandelen van telefoongesprekken.
Ze neemt telefoongesprekken aan en verbindt die door.
Als het mogelijk is, handelt ze vragen om informatie zelf
af. Het komt regelmatig voor dat ze een klant niet kan
doorverbinden, omdat een medewerker van het bedrijf
niet aanwezig is. Naima schrijft in zo'n geval een telefoon-
notitie of een e-mail en vermeldt daarin wat de vraag van
de klant is en zijn telefoonnummer, zodat hij kan worden
teruggebeld.

Het is altijd druk in de organisatie waar ze werkt en er
komen veel bezoekers. Ze melden zich via de intercom bij

het parkeerterrein, als ze hun auto willen parkeren. Naima
bedient de slagboom en zorgt ervoor dat ze het terrein op
kunnen rijden. Ze maakt de toegangsdeur open voor de
mensen die een afspraak hebben met een medewerker van
de organisatie. Naima is vaak de eerste persoon die ze zien
als ze het hoofdkantoor binnenkomen. De receptie moet
er dan ook altijd goed verzorgd uit zien. Naima staat de
bezoekers vriendelijk en correct te woord en belt de mede-
werker voor wie de bezoeker is gekomen, zodat hij zijn
gasten kan ophalen. Ze laat de bezoekers zo lang plaats-
nemen in de wachtruimte.



Voorbeelden van personeelsadvertenties

Werkgevers hanteren soms andere benamingen voor 'Telefonist/receptionist'.

Denk aan: 'Medewerker teleservice' of 'Receptiemedewerker'.

Voor een productiebedrijf in de regio Veenendaal zijn we op zoek naar een proactieve, representatieve fulltime

Telefonist/receptionist

Functieomschrijving:

Je functioneert als gastvrouw bij de receptie en ontvangt de bezoekers en schrijft deze in. Daarnaast neem je de telefoon aan en staat op professionele wijze de klant te woord en verbindt deze door naar de juiste afdeling. Overige taken zijn postverwerking, inkoop-, verkoopfacturen inboeken en overige administratieve taken verrichten.

Functie-eisen:

Om deze rol goed te kunnen uitvoeren is het van groot belang dat je een dienstverlenende instelling en een professionele werkhouding hebt en stevig in je schoenen staat. Verder ben je communicatief vaardig en kun je goed samenwerken in groter verband. Je kan goed multitasken en kan daarbij het overzicht bewaren. Verder heb je geen 9 tot 5 mentaliteit en ben je flexibel en initiatiefrijk. Je hebt daarnaast een mbo-diploma telefoniste/receptioniste en enkele jaren ervaring.

Als telefoniste/receptioniste

werk je op een vaste locatie bij een van onze grote, toonaangevende opdrachtgevers

Functieomschrijving:

Voor de organisatie ben jij hét aanspreekpunt. Je vindt het leuk om klanten telefonisch te woord te staan en bezoekers gastvrij te ontvangen. Daarnaast zorg je voor een representatieve ontvangstruimte en werkomgeving, reserveer je parkeerplaatsen en vergaderruimtes, verwerk je postpakketten en verricht je licht administratieve werkzaamheden.

Functie-eisen:

Je bent klantvriendelijk, dienstverlenend, probleemoplossend en representatief en beschikt over een flink verantwoordelijkheidsgevoel. Je hebt een goede mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse en Engelse taal. Je hebt een MBO werk- en denkniveau (minimaal niveau 2) en kunt goed met MS Office overweg. Je bent minimaal 3 dagen per week beschikbaar vanaf 07:00 uur 's ochtends tot 20:00 uur 's avonds.

Kijk ook op www.ecabo.nl voor:

- Trainingen voor praktijkopleiders
- Tips over het vinden, begeleiden en beoordelen van stagiairs
- (Sectorale) arbeidsmarktinformatie

ECABO
Disketteweg 6
Postbus 1230
3800 BE Amersfoort
Telefoon 033 450 46 46
Fax 033 450 46 66
Info@ecabo.nl
www.ecabo.nl

90473



Beroepsonderwijs en bedrijfsleven: dat werkt!