Functie-omschrijving

**Secretaresse**

**Fulltime (parttime is niet mogelijk)**

**Doel van de functie**

Telefoonbehandeling, ontvangen van gasten en uitvoering van administratieve werkzaamheden ter ondersteuning van de uitvaartleiders.

**Taken**

* Aannemen van de telefoon en bedienen van de telefooncentrale;
* Ontvangen van bezoekers en aankondigen bezoek bij betreffende collega;
* Geven van standaardinformatie aan cliënten en versturen van brochures;
* Bijhouden van elektronische agenda;
* Inplannen van afspraken voor uitvaarten i.s.m. uitvaartleider, vooruitregeling en (aanpassing) wilsbeschikking;
* Inplannen en voorbereiden van informeel afscheid, (optioneel) klaarzetten van overledene, opvangen van nabestaanden;
* In ontvangst nemen van bloemen en zorgen voor registratie daarvan;
* Verrichten van diverse administratieve werkzaamheden ter ondersteuning van de uitvaartleiders, waaronder: dossiers en wilsbeschikkingen zoeken, controleren, insteken, verzendklaar maken van rouw- en dankbetuigingen en zo nodig schrijven van enveloppen, onderhouden contact met kranten wat betreft overlijdensadvertenties, inclusief deadlines, en filen in betreffende dossiers, condoleanceregisters klaarmaken, in ontvangst nemen van bloemstukken;
* Verrichten van diverse werkzaamheden in kader van urnafgiftes en (collectieve) verstrooiingen (land en zee) en bijzettingen, waaronder afspraken maken met families en begraafplaatsen et cetera, papieren en certificaten klaar- en opmaken en versturen, uitvoeren afgifte asurnen in Amstelveen en beheren dossiers crematorium (optioneel);
* Opmaken van algemene nisbrieven (optioneel);
* Verrichten van administratieve werkzaamheden ten behoeve van uitvaartpolissen (optioneel);
* Briefing externe telefoonwaarnemers en incidenteel waarnemen van de telefoon buiten kantooruren;
* Verrichten van andere, ad hoc voorkomende werkzaamheden.

**Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

* Uitvoeren van (deels routinematige) werkzaamheden volgens protocol, richtlijnen of instructies;

**Salarisschaal**

5 of 6.

**Functie-eisen en competenties**

MBO-niveau Service- en klantgericht

Stressbestendig Accuraat

Communicatief vaardig Representatief

Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal Flexibel

Goede telefoonstem Inlevingsvermogen

Pro-actief Luisterend oor
MS-Office

**Woonlocatie** Maximaal 20 kilometer van Amstelveen.