

INHOUDSOPGAVE

BLZ

Checklist opdrachten	13
----------------------	----

DEEL A PRAKTIJKOPDRACHTEN

PRAKTIJKOPDRACHT E&O K2.1. BACKOFFICE 1	19
Deelopdracht 1 De planning	22
Deelopdracht 2 Kinderanimatie	23
Deelopdracht 3 Communicatie	27
Deelopdracht 4 Budget	31
Deelopdracht 5 Bijeenkomst plannen	33
Deelopdracht 6 Informatie verstrekken	39
Deelopdracht 7 Evaluatie	41
 PRAKTIJKOPDRACHT E&O K2.2. BACKOFFICE 2	 47
Deelopdracht 1 De planning	49
Deelopdracht 2 Notuleren	50
Deelopdracht 3 Stage-overeenkomst	54
Deelopdracht 4 Aan- en afwezigheidsregistratie	57
Deelopdracht 5 Facturen	64
Deelopdracht 6 Declaraties	66
Deelopdracht 7 Post ontvangen en verzenden	70
Deelopdracht 8 Evaluatie	75
 PRAKTIJKOPDRACHT E&O K2.3. FRONTOFFICE	 81
Deelopdracht 1 De planning	83
Deelopdracht 2 Beroepshouding	84
Deelopdracht 3 Baliewerkzaamheden	91
Deelopdracht 4 Telefoongesprek	96
Deelopdracht 5 Klachtenafhandeling	104
Deelopdracht 6 Materiaalbeheer en -uitgifte	109
Deelopdracht 7 Evaluatie	112

DEEL B THEORIE

HOOFDSTUK	1.	COMMUNICATIE	119
	1.1.	Inleiding	119
	1.2.	Doelstellingen	119
	1.3.	Communicatie	120
	1.4.	Offline communicatie	123
	1.5.	Online communicatie	125
	1.6.	Zakelijk communiceren	127
	1.7.	Correspondentie en publiciteit	129
	1.8.	Begrippen	139
HOOFDSTUK	2.	BIJEENKOMSTEN	141
	2.1.	Inleiding	141
	2.2.	Doelstellingen	141
	2.3.	Bijeenkomsten	142
	2.4.	Een officiële bijeenkomst organiseren	144
	2.5.	Facilitaire voorbereiding	153
	2.6.	Budget en begroting	163
	2.7.	Begrippen	168
HOOFDSTUK	3.	AGENDA'S BEHEREN	171
	3.1.	Inleiding	171
	3.2.	Doelstellingen	171
	3.3.	Soorten agenda's	171
	3.4.	Agendabeheer	178
	3.5.	Actielijsten	181
	3.6.	Begrippen	184
HOOFDSTUK	4.	DOCUMENTEREN EN VERSLAGLEGGEN	185
	4.1.	Inleiding	185
	4.2.	Doelstellingen	185
	4.3.	Teksten uitwerken	185
	4.4.	Notuleren	194
	4.5.	Teksten vormgeven	200
	4.6.	Teksten redigeren en aanpassen	204
	4.7.	Documenten ordenen en archiveren	209
	4.8.	Begrippen	214

HOOFDSTUK	5.	PERSONEELSADMINISTRATIE	217
	5.1.	Inleiding	217
	5.2.	Doelstellingen	217
	5.3.	Personeelsdossier	217
	5.4.	Aan- en afwezigheidsregistratie	225
	5.5.	Urenregistratie	233
	5.6.	Facturen en declaraties	236
	5.7.	Declareren	246
	5.8.	Begrippen	250
HOOFDSTUK	6.	POST	253
	6.1.	Inleiding	253
	6.2.	Doelstellingen	253
	6.3.	Soorten post	253
	6.4.	Ontvangen van post	258
	6.5.	Verzenden van post	268
	6.6.	Track & Trace	274
	6.7.	Interne post	276
	6.8.	Begrippen	277
HOOFDSTUK	7.	COMPLEXE FRONTOFFICE WERKZAAMHEDEN	279
	7.1.	Inleiding	279
	7.2.	Doelstellingen	279
	7.3.	Frontofficetaken	280
	7.4.	Aan de slag	282
	7.5.	Klanten, gasten of bezoekers ontvangen	295
	7.6.	Telefoneren	298
	7.7.	Klachtenafhandeling	311
	7.8.	Materiaalbeheer en -uitgifte verzorgen	315
	7.9.	Begrippen	320

DEEL C WERKKAARTEN

WERKKAART 1	EEN FLYER MAKEN	325
WERKKAART 2	EXCEL	327
WERKKAART 3	EEN INSTRUCTIEKAART MAKEN	331