



			BLZ
HOOFDSTUK	1	HET BEROEP SECRETARESSE	11
	1.1.	Inleiding	11
	1.2.	De werkzaamheden	12
	1.3.	Functievereisten	14
	1.4.	Beroepshouding	15
	1.5.	Begrippenlijst	16
HOOFDSTUK	2	SCHRIFTELIJKE INFORMATIE-UITWISSELING	17
	2.1.	Inleiding	17
	2.2.	Verzorging/distributie van de post	17
	2.3.	Opvolging van de e-mail	19
	2.4.	Correspondentie en agendabeheer	22
	2.5.	Begrippenlijst	24
HOOFDSTUK	3	MONDELINGE (TELEFONISCHE) INFORMATIE-UITWISSELING	25
	3.1.	Inleiding	25
	3.2.	Het telefoongesprek	26
	3.3.	Het telefoonalfabet	28
	3.4.	Het telefoonmemo	29
	3.5.	Soorten telefoongesprekken	32
	3.6.	Fasen in een informatief of adviserend telefoongesprek	33
	3.7.	Begrippenlijst	35
HOOFDSTUK	4	RELATIENETWERK	37
	4.1.	Inleiding	37
	4.2.	Het bedrijf en haar relaties	38
	4.3.	Communicatie: vorm en inhoud	39
	4.4.	Relatiebeheer en nauwkeurig werken	40
	4.5.	Begrippenlijst	42
HOOFDSTUK	5	ADMINISTRATIEVE TAKEN	43
	5.1.	Inleiding	43
	5.2.	De administratie	44
	5.3.	Administreren	45
	5.4.	Registratie verlofaanvragen	46
	5.5.	Registratie aan- en afwezigheidsadministratie	48
	5.6.	Registratie ziek- en herstelmeldingen	49
	5.7.	Begrippenlijst	50
HOOFDSTUK	6	HET (DIGITALE) ARCHIEF	51
	6.1.	Inleiding	51
	6.2.	Archiveren	52
	6.3.	Statisch- en dynamisch archief	53
	6.4.	Elektronisch archief	54
	6.5.	Dossiers	55
	6.6.	Mappen	56
	6.7.	Ordnars	57
	6.8.	Begrippenlijst	58