

INHOUDSOPGAVE

BLZ

CHECKLIST OPDRACHTEN

13

DEEL A THEORIE EN VERWERKINGSOPDRACHTEN

HOOFDSTUK	1	KENNISMAKEN MET SECRETARIEEL	19
	1.1.	Inleiding	19
	1.2.	Doelstellingen	20
	1.3.	Frontoffice en backoffice	21
	1.4.	Beroepen en opleidingen	24
	1.5.	Eigenschappen en vaardigheden	30
	1.6.	Begrippen	35
HOOFDSTUK	2	(RE)PRESENTATIE	37
	2.1.	Inleiding	37
	2.2.	Doelstellingen	38
	2.3.	Uiterlijke verzorging	38
	2.4.	Houding en stemgebruik	45
	2.5.	Omgangsvormen	47
	2.6.	De werkplek	49
	2.7.	Ergonomie	52
	2.8.	Veranderingen	56
	2.9.	Begrippen	58
HOOFDSTUK	3	SCHRIFTELIJK COMMUNICEREN	59
	3.1.	Inleiding	59
	3.2.	Doelstellingen	59
	3.3.	Zakelijk communiceren	59
	3.4.	Brieven schrijven	62
	3.5.	Het briefplan	71
	3.6.	E-mail	74
	3.7.	Soorten brieven en e-mails	77
	3.8.	Offerte en factuur	80
	3.9.	Mediawijsheid	88
	3.10.	Begrippen	91

HOOFDSTUK	4	MONDELINGE COMMUNICATIE	93
	4.1.	Inleiding	93
	4.2.	Doelstellingen	93
	4.3.	Interne en externe communicatie	93
	4.4.	Telefoongesprekken	94
	4.5.	Ontvangen, informeren en presenteren	107
	4.6.	Klachten behandelen	115
	4.7.	Begrippen	121
HOOFDSTUK	5	AGENDABEHEER, ORGANISEREN EN PLANNEN	123
	5.1.	Inleiding	123
	5.2.	Doelstellingen	124
	5.3.	Digitale agenda	124
	5.4.	Bijeenkomsten organiseren	130
	5.5.	Personeelsplanning	142
	5.6.	Uurregistratie	145
	5.7.	Begrippen	149
HOOFDSTUK	6	POST, ARCHIEF, APPARATUUR, INFORMATIE ORDENEN	151
	6.1.	Inleiding	151
	6.2.	Doelstellingen	151
	6.3.	Post	151
	6.4.	Archiveren	167
	6.5.	Begrippen	179

DEEL B PRAKTIJKOPDRACHTEN

PRAKTIJKOPDRACHT 1	KENNISMAKEN MET SECRETARIEEL	183
Praktijkopdracht 1.1	Vacature-onderzoek	185
Praktijkopdracht 1.2	Front- en backoffice	187
Praktijkopdracht 1.3	Evaluatie	190
PRAKTIJKOPDRACHT 2	(RE)PRESENTATIE	193
Praktijkopdracht 2.1	De eerste indruk	195
Praktijkopdracht 2.2	Ergonomie	203
PRAKTIJKOPDRACHT 3	SCHRIFTELIJK COMMUNICEREN	209
Praktijkopdracht 3.1	Bijeenkomst organiseren	210
Praktijkopdracht 3.2	Vragen over een offerte	215
Praktijkopdracht 3.3	Offerte opstellen in Excel	218
Praktijkopdracht 3.4	Offerte opstellen*	219
Praktijkopdracht 3.5	Factuur	221
Praktijkopdracht 3.6	Evaluatie	223

PRAKTIJKOPDRACHT 4	MONDELINGE COMMUNICATIE	225
Praktijkopdracht 4.1	Mensen ontvangen en informatie verstrekken	226
Praktijkopdracht 4.2	Telefonisch informatie verstrekken	228
Praktijkopdracht 4.3	Klachten afhandelen	231
Praktijkopdracht 4.4	Een presentatie voorbereiden en verzorgen	236
Praktijkopdracht 4.5	Service verlenen	244
PRAKTIJKOPDRACHT 5	AGENDABEHEER, ORGANISEREN EN PLANNEN	249
Praktijkopdracht 5.1	Vergadering voorbereiden	250
Praktijkopdracht 5.2	Een zakenreis regelen	255
Praktijkopdracht 5.3	Personeel	258
Praktijkopdracht 5.4	Ritten plannen	269
Praktijkopdracht 5.5	Terugkijken en evalueren	271
PRAKTIJKOPDRACHT 6	POST, ARCHIEF, APPARATUUR, INFORMATIE ORDENEN	273
Praktijkopdracht 6.1	Post	275
Praktijkopdracht 6.2	Informatie voorbereiden	277
Praktijkopdracht 6.3	Informatie via een presentatie	279
Praktijkopdracht 6.4	Gegevens aanpassen in Excel	281
Praktijkopdracht 6.5	Communicatie	283
Praktijkopdracht 6.6	Personeelsplanning	285
Praktijkopdracht 6.7	Offerte-aanvraag	286
Praktijkopdracht 6.8	Baliewerk	287
Praktijkopdracht 6.9	Evaluatie	289

DEEL C WERKKAARTEN

Werkkaart 1	Een collage maken	293
Werkkaart 2	Excel	294
Werkkaart 3	Een PowerPointpresentatie maken	301