

Inhoudsopgave

Deel A Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Inleiding basistaak assistant business services	15
1.1 Inleiding	15
1.2 Doelstellingen	15
1.3 Basiswerkzaamheden, beroepshouding en functie-eisen	16
1.4 Persoonlijke presentatie en representatie	19
1.5 Klantencontact	23
1.6 Zakelijke communicatie	26
1.7 Gegevensverwerking	31
1.8 Planning en organisatie	34
1.9 Werken in een team	37
1.10 Werkplek: opgeruimd en schoon	40
1.11 Werkplek en arbo	43
1.12 Stress op het werk	50
1.13 Arbeidsomstandigheden in kaart gebracht	54
1.14 Grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer	54
1.15 Regels	59
1.16 Begrippen	62
1.17 Eindopdrachten	64

Deel A1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten (B1-K1-W1)

Hoofdstuk 2 Aanspreekpunt van klanten/bezoekers	71
2.1 Inleiding	71
2.2 Doelstellingen	71
2.3 Het ontvangstmoment en omnichannel	72
2.4 Persoonlijke ontvangst	77
2.5 Telefonische ontvangst	83
2.6 Schriftelijke ontvangst	85
2.7 Digitale ontvangst	88
2.8 Werkhouding	91
2.9 Klanttevredenheid	92
2.10 Veiligheidsmaatregelen bij ontvangst	95
2.11 Bezoekersregistratie	97
2.12 Visitatie en fouilleren	99
2.13 Begrippen	102
2.14 Eindopdrachten	103
 Hoofdstuk 3 Mondelinge communicatie	 107
3.1 Inleiding	107
3.2 Doelstellingen	107
3.3 Wat is communicatie?	107
3.4 Aspecten van communicatie	109
3.5 Communicatiemiddelen	114
3.6 Het telefoongesprek	117
3.7 Het telefoonalfabet	122
3.8 Telefoonmemo	123
3.9 Het informatie- en adviesgesprek	126
3.10 Het klachtengesprek	130
3.11 Begrippen	134
3.12 Eindopdrachten	135

Deel A2 Verzorgt zakelijke communicatie (B1-K1-W2)

Hoofdstuk 4 Inleiding zakelijke correspondentie en schriftelijk communiceren	141
4.1 Inleiding	141
4.2 Doelstellingen	141
4.3 Briefplan	141
4.4 Bouwplan	149
4.5 Begrippen	152
4.6 Eindopdrachten	153
 Hoofdstuk 5 Zakelijke correspondentie en brieven/mailings	 159
5.1 Inleiding	159
5.2 Doelstellingen	159
5.3 Indeling van een brief	160
5.4 Witregels en leestekens	162
5.5 Briefpapier huisstijl	163
5.6 Begrippen	166
5.7 Eindopdrachten	167
 Hoofdstuk 6 Externe zakelijke correspondentie	 171
6.1 Inleiding	171
6.2 Doelstellingen	171
6.3 (Informatieve) brief	171
6.4 Factuur/aanmaning	179
6.5 Reactie op klachtenbrief	185
6.6 Direct mail	191
6.7 Begrippen	204
6.8 Eindopdrachten	205
 Hoofdstuk 7 Interne zakelijke correspondentie	 211
7.1 Inleiding	211
7.2 Doelstellingen	211
7.3 Vergaderen en notuleren	211
7.4 Overige schriftelijke communicatie	219
7.5 Begrippen	227
7.6 Eindopdrachten	228

Deel A3 Verwerkt gegevens (B1-K1-W3)

Hoofdstuk 8 Gegevensverwerking: invoer	233
8.1 Inleiding	233
8.2 Doelstellingen	233
8.3 Invoeren gegevens	233
8.4 Invoeren/verwerken van documenten	238
8.5 Invoeren financiële gegevens	241
8.6 Controleren ingevoerde gegevens	242
8.7 Begrippen	245
8.8 Eindopdrachten	246

Hoofdstuk 9 Gegevensverwerking: archivering	251
9.1 Inleiding	251
9.2 Doelstellingen	251
9.3 Ordenen	251
9.4 Archiveren	253
9.5 Rangschikken van documenten	257
9.6 Digitaal archief	264
9.7 Procedures	267
9.8 Begrippen	270
9.9 Eindopdrachten	271

Hoofdstuk 10 Gegevensverwerking: postverwerking	277
10.1 Inleiding	277
10.2 Doelstellingen	277
10.3 Soorten post	278
10.4 Sorteren van post	282
10.5 Post openen	286
10.6 Inschrijven van post	288
10.7 Distribueren van post	291
10.8 Interne post	296
10.9 Verzorgen van uitgaande post	297
10.10 Registratie	298
10.11 Losse post binnenland	299
10.12 Partijenpost binnenland	300
10.13 Losse post buitenland	303
10.14 Partijenpost buitenland	304
10.15 Pakketten buitenland	306
10.16 Postontvangst en digitaal archiveren	307
10.17 Archiveren	314
10.18 De postkamer	320
10.19 Repro	322
10.20 Begrippen	326
10.21 Eindopdrachten	327

Deel A4 Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie-beweging (B1-K1-W4)

Hoofdstuk 11 Samenwerking binnen een team	333
11.1 Inleiding	333
11.2 Doelstellingen	333
11.3 Succesvol samenwerken	333
11.4 Werkafspraken	336
11.5 Conflicten	338
11.6 Begrippen	342
11.7 Eindopdracht	343
Hoofdstuk 12 Samenwerking en planning	345
12.1 Inleiding	345
12.2 Doelstellingen	345
12.3 Timemanagement	345
12.4 Agendabeheer	356
12.5 Begrippen	365
12.6 Eindopdrachten	366

Hoofdstuk 13 Samenwerking en interne communicatie	369
13.1 Inleiding	369
13.2 Doelstellingen	369
13.3 Interne en externe communicatie	370
13.4 Formele en informele interne communicatie	378
13.5 Werkoverleg	381
13.6 Begrippen	392
13.7 Eindopdrachten	393

Hoofdstuk 14 De werkruimte is gereed	399
14.1 Inleiding	399
14.2 Doelstellingen	399
14.3 Reservering	400
14.4 Tafelopstelling	403
14.5 Hulpmiddelen klaarzetten	407
14.6 Koffie en thee verzorgen	410
14.7 Het draaiboek	418
14.8 Begrippen	421
14.9 Eindopdracht	422

Deel B Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Aanspreekpunt	425
Praktijkopdracht 2 Zakelijke correspondentie	429
Praktijkopdracht 3 Gegevensverwerking	433
Praktijkopdracht 4 Samenwerken	439