

INHOUDSOPGAVE

BLZ

DEEL A1: KLANTCONTACT

HOOFDSTUK	1	INLEIDING ONLINE EN OFFLINE KLANTENCONTACT	17
	1.1.	Inleiding	17
	1.2.	Doelstellingen	17
	1.3.	Jij als aanspreekpunt	18
	1.4.	Klantencontact	18
	1.5.	Inhoud van contact	19
	1.6.	Offline klantencontact	22
	1.7.	Online klantencontact	22
	1.8.	Procedures en instructies	23
	1.9.	Wet- en regelgeving	24
	1.10.	Begrippen	25
	1.11.	Praktijkopdracht	26
HOOFDSTUK	2	KLANTENONTVANGST	27
	2.1.	Inleiding	27
	2.2.	Doelstellingen	27
	2.3.	Het ontvangstmoment	28
	2.4.	Representatieve presentatie	31
	2.5.	Klanten telefonisch ontvangen	33
	2.6.	Schriftelijke ontvangst	34
	2.7.	Klanten ontvangen via Zoom, Skype en Teams	35
	2.8.	Klanten ontvangen via self-service, chatbots en robots	36
	2.9.	Werkhouding bij ontvangst van klanten	37
	2.10.	Klanttevredenheid bij ontvangst van klanten	38
	2.11.	Begrippen	40
	2.12.	Eindopdracht	41
HOOFDSTUK	3	CONTACT MET KLANTEN EN COLLEGA'S	43
	3.1.	Inleiding	43
	3.2.	Doelstellingen	43
	3.3.	Contact houden met de ander	44
	3.4.	Respect	48
	3.5.	Gesprek met collega's, klanten en anderen	51
	3.6.	Signaleren van bijzonderheden	57
	3.7.	Begrippen	60
	3.8.	Eindopdracht	60
HOOFDSTUK	4	MONDELINGE (TELEFONISCHE) INFORMATIE-UITWISSELING	61
	4.1.	Inleiding	61
	4.2.	Doelstellingen	61
	4.3.	Het telefoongesprek	61
	4.4.	Het telefoonalfabet	66
	4.5.	Het telefoonmemo	68
	4.6.	Soorten telefoongesprekken	72
	4.7.	Fasen in een informatief of adviserend telefoongesprek	74
	4.8.	Begrippen	76
	4.9.	Eindopdrachten	77

HOOFDSTUK	5	KLACHTEN EN SERVICE	79
	5.1.	Inleiding	79
	5.2.	Doelstellingen	79
	5.3.	Oorzaken van klachten en wat doet een klacht met de klant	79
	5.4.	Omgaan met klachten	82
	5.5.	Klachtenmanagement	87
	5.6.	Serviceverlening	90
	5.7.	Begrippen	95
	5.8.	Eindopdracht	96

DEEL A2: ZAKELIJKE COMMUNICATIE

HOOFDSTUK	6	INLEIDING ZAKELIJKE COMMUNICATIE	99
	6.1.	Inleiding	99
	6.2.	Doelstellingen	99
	6.3.	Mondelinge en schriftelijke communicatie	100
	6.4.	Het uitwisselen van informatie	101
	6.5.	Correspondentie	102
	6.6.	Interne schrijfp opdrachten	103
	6.7.	Externe schrijfp opdrachten	104
	6.8.	Brieven	105
	6.9.	Procedures en instructies	106
	6.10.	Begrippen	106
	6.11.	Eindopdracht	107

HOOFDSTUK	7	TEKSTEN SCHRIJVEN	109
	7.1.	Inleiding	109
	7.2.	Doelstellingen	109
	7.3.	Doelgericht schrijven	109
	7.4.	Tips bij het schrijven	114
	7.5.	Teksten voor brieven en direct-mailing	119
	7.6.	Redigeren van teksten	124
	7.7.	Wetgeving omtrent teksten	129
	7.8.	Begrippen	133
	7.9.	Eindopdrachten	134

HOOFDSTUK	8	BEELDMATERIAAL BIJ TEKSTEN	137
	8.1.	Inleiding	137
	8.2.	Doelstellingen	137
	8.3.	Functies beeldmateriaal	137
	8.4.	Beeldmateriaal en vormgeving	138
	8.5.	Beeldmateriaal en kleuren	142
	8.6.	Soorten beeldmateriaal	147
	8.7.	Beeldbanken	149
	8.8.	Begrippen	151
	8.9.	Eindopdrachten	152

HOOFDSTUK	9	INTERNE ZAKELIJKE CORRESPONDENTIE	153
	9.1.	Inleiding	153
	9.2.	Doelstellingen	153
	9.3.	Vergaderen en notuleren	153
	9.4.	Overige schriftelijke communicatie	158
	9.5.	Begrippen	162
	9.6.	Eindopdrachten	162

DEEL A3: GEGEVENSVERWERKING

HOOFDSTUK	10	INLEIDING GEGEVENSVERWERKING	165
	10.1.	Inleiding	165
	10.2.	Doelstellingen	165
	10.3.	Gegevens en informatie	166
	10.4.	Soorten gegevens	166
	10.5.	Gegevenssystemen	168
	10.6.	Sorteren en archiveren	169
	10.7.	Onderzoekstappen	170
	10.8.	Procedures	171
	10.9.	Wet- en regelgeving	171
	10.10.	Begrippen	173
	10.11.	Eindopdracht	173
HOOFDSTUK	11	RELATIEBEHEER	175
	11.1.	Inleiding	175
	11.2.	Doelstellingen	175
	11.3.	Relatienetwerk	175
	11.4.	Communicatie: vorm en inhoud	178
	11.5.	Relatiebeheer	180
	11.6.	Begrippen	183
	11.7.	Eindopdrachten	184
HOOFDSTUK	12	ADMINISTRATIEVE TAKEN	187
	12.1.	Inleiding	187
	12.2.	Doelstellingen	187
	12.3.	De administratie	188
	12.4.	Administreren	189
	12.5.	Registratie verlofaanvragen	190
	12.6.	Registratie aan- en afwezigheidsadministratie	192
	12.7.	Registratie ziek- en herstelmeldingen	194
	12.8.	Begrippen	195
	12.9.	Eindopdrachten	196
HOOFDSTUK	13	INLEIDING ADMINISTRATIE EN FINANCIËN	197
	13.1.	Inleiding	197
	13.2.	Doelstellingen	197
	13.3.	Financieel administratieve taken	197
	13.4.	Verzamelen en ordenen financiële gegevens	198
	13.5.	Bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften	199
	13.6.	Administratie van in- en verkopen	200
	13.7.	Contante verkoop en betalen	214
	13.8.	Soorten declaraties	214
	13.9.	De crediteurenadministratie	215
	13.10.	Debiteurenbeheer	216
	13.11.	Begrippen	227
	13.12.	Eindopdrachten	227
HOOFDSTUK	14	PRESENTEREN VAN MANAGEMENTINFORMATIE	229
	14.1.	Inleiding/doelstellingen	229
	14.2.	Schriftelijke presentatie (plan, rapport, werkstuk)	229
	14.3.	Mondelinge presentatie	233
	14.4.	Evalueren en reflecteren	237

DEEL A4: GELD-, GOEDEREN-, INFORMATIEPROCESSEN

HOOFDSTUK	15	INLEIDING PROCESSEN IN ORGANISATIES	241
	15.1.	Inleiding	241
	15.2.	Doelstellingen	241
	15.3.	Ik, in een organisatie	241
	15.4.	Samenwerking	242
	15.5.	Vergaderen	243
	15.6.	Het organiseren van activiteiten	244
	15.7.	Projectorganisatie	245
	15.8.	Begrippen	246
	15.9.	Eindopdracht	246
HOOFDSTUK	16	TIMEMANAGEMENT EN AGENDABEHEER	247
	16.1.	Inleiding	247
	16.2.	Doelstellingen	247
	16.3.	Timemanagement	247
	16.4.	Agendabeheer	255
	16.5.	Plannen en organiseren	261
	16.6.	Begrippen	265
	16.7.	Eindopdrachten	265
HOOFDSTUK	17	VERGADERINGEN	267
	17.1.	Inleiding	267
	17.2.	Doelstellingen	267
	17.3.	De vergadering	267
	17.4.	Opbouw vergadering	269
	17.5.	Vergaderlocaties	272
	17.6.	Voorbereidende werkzaamheden vergadering	278
	17.7.	Planning/draaiboek	281
	17.8.	Begrippen	283
	17.9.	Eindopdrachten	284
HOOFDSTUK	18	NOTULEREN & OPVOLGING ACTIEPUNTEN	285
	18.1.	Inleiding	285
	18.2.	Doelstellingen	285
	18.3.	Soorten vergaderingen	286
	18.4.	Structuur van een vergadering	288
	18.5.	Vergadertechnieken	290
	18.6.	Agendapunten	292
	18.7.	Notuleren	294
	18.8.	Begrippen	297
	18.9.	Eindopdrachten	297
HOOFDSTUK	19	VERZAMELEN VAN MANAGEMENTINFORMATIE	299
	19.1.	Inleiding	299
	19.2.	Doelstellingen	299
	19.3.	Marktonderzoek	300
	19.4.	SWOT-analyse	308
	19.5.	Canvas model	310
	19.6.	Doelstelling en strategie	313
	19.7.	Activiteitenplan	319
	19.8.	Begrippen	323
	19.9.	Eindopdrachten	324

DEEL B: PRAKTIJKOPDRACHTEN

PRAKTIJKOPDRACHT 1A	KLANTENCONTACT 1	329
PRAKTIJKOPDRACHT 1B	KLANTENCONTACT 2	335
PRAKTIJKOPDRACHT 1C	KLANTENCONTACT 3	339
PRAKTIJKOPDRACHT 2A	ZAKELIJKE COMMUNICATIE 1	345
PRAKTIJKOPDRACHT 2B	ZAKELIJKE COMMUNICATIE 2	349
PRAKTIJKOPDRACHT 2C	ZAKELIJKE COMMUNICATIE 3	359
PRAKTIJKOPDRACHT 3A	GEGEVENSVERWERKING 1	363
PRAKTIJKOPDRACHT 3B	GEGEVENSVERWERKING 2	365
PRAKTIJKOPDRACHT 4A	PROCESSEN	379
PRAKTIJKOPDRACHT 4B	OPERATIONEEL PLAN	387