

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Kennismaken met office & support	19
1.1 Inleiding	19
1.2 Doelstellingen	19
1.3 Frontoffice en backoffice	21
1.4 Business services	25
1.5 Office & management support	28
1.6 Eigenschappen en vaardigheden	30
1.7 Begrippen	36
 Hoofdstuk 2 Klant- en gastcontact	 37
2.1 Inleiding	37
2.2 Doelstellingen	37
2.3 Receptie- en baliewerkzaamheden	39
2.4 Mondelinge communicatie	51
2.5 Agendabeheer	70
2.6 Begrippen	76
 Hoofdstuk 3 Schriftelijke communicatie	 77
3.1 Inleiding	77
3.2 Doelstellingen	77
3.3 Schriftelijke berichten	78
3.4 Sociale media en chat	91
3.5 Brief opstellen*	95
3.6 Begrippen	100
 Hoofdstuk 4 Vergaderen, organiseren en plannen	 101
4.1 Inleiding	101
4.2 Doelstellingen	101
4.3 Bijeenkomst regelen	102
4.4 Personeelsplanning	116
4.5 Uurregistratie	120
4.6 Office programma	124
4.7 Overige ondersteunende werkzaamheden	127
4.8 Begrippen	129

Hoofdstuk 5 Administratieve ondersteuning	131
5.1 Inleiding	131
5.2 Doelstellingen	131
5.3 Inkoop en verkoop	132
5.4 Sorteren en archiveren	143
5.5 Gegevens onderhouden	150
5.6 Begrippen	152

Hoofdstuk 6 Administratie en gegevensverwerking	153
6.1 Inleiding	153
6.2 Doelstellingen	153
6.3 Inkoop- en verkoopregister	154
6.4 Bankafschriften en kasadministratie	158
6.5 Gegevens en tabellen	159
6.6 Diagrammen	162
6.7 Indexcijfers**	179
6.8 Begrippen	182

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Kennismaken met office & support	185
Deelopdracht 1.01 Organiseren	186
Deelopdracht 1.02 Flexibel zijn	192
Deelopdracht 1.03 Dienstverlenend zijn	195
Deelopdracht 1.04 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	199

Praktijkopdracht 2 Klant- en gastcontact	201
Deelopdracht 2.01 Balie	202
Deelopdracht 2.02 Ontvangen en helpen	207
Deelopdracht 2.03 Informatie en telefoon	210
Deelopdracht 2.04 Boze bezoekers en klanten	214
Deelopdracht 2.05 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	220

Praktijkopdracht 3 Schriftelijke communicatie	223
Deelopdracht 3.01 Berichten opstellen	225
Deelopdracht 3.02 Feedback formulieren	228
Deelopdracht 3.03 Sociale media	231
Deelopdracht 3.04 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	233

Praktijkopdracht 4 Vergaderen, organiseren en plannen	235
Deelopdracht 4.01 Vergadering voorbereiden	236
Deelopdracht 4.02 Zakenreis regelen	241
Deelopdracht 4.03 Alles voor het personeel	244
Deelopdracht 4.04 Ritten plannen	253
Deelopdracht 4.05 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	256
 Praktijkopdracht 5 Administratieve ondersteuning	 259
Deelopdracht 5.01 Vragen over een offerte beantwoorden	260
Deelopdracht 5.02 Offerte opstellen in Excel	263
Deelopdracht 5.03* Offerte opstellen	265
Deelopdracht 5.04 Factuur	267
Deelopdracht 5.05 Bestand opschonen	270
Deelopdracht 5.06 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	273
 Praktijkopdracht 6 Administratie en gegevensverwerking	 275
Deelopdracht 6.01 Gegevens in beeld	276
Deelopdracht 6.02 Opbergen	278
Deelopdracht 6.03 Informatie voorbereiden	280
Deelopdracht 6.04 Gegevens aanpassen in Excel	283
Deelopdracht 6.05** Indexcijfers	286
Deelopdracht 6.06 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	288