

Inhoudsopgave

Deel A Theorie en verwerking

Introductie	15
0.1 Inleiding	15
0.2 Doelstellingen	15
0.3 De functie van de receptie	16
0.4 De eerste indruk	18
0.5 Het ontvangstmoment	19
0.6 Representatieve presentatie	24
0.7 Gasten ontvangen via selfservice, chatbots en robots	26
0.8 Huisregels	28
0.9 Samenvatting	32
0.10 Begrippenlijst	34
0.11 Eindopdracht	35
 Hoofdstuk 1 De onthaalmedewerker	 37
1.1 Inleiding	37
1.2 Doelstellingen	37
1.3 Beroepshouding	38
1.4 Persoonlijke presentatie	42
1.5 Afspraken maken en nakomen	49
1.6 Instructies opvolgen	53
1.7 De onthaalreceptie als werkplek	58
1.8 Begrippen	66
1.9 Eindopdracht	67
 Hoofdstuk 2 Communiceren	 71
2.1 Inleiding	71
2.2 Doelstellingen	71
2.3 Communicatieproces	72
2.4 Ruis in communicatie	76
2.5 Verbale en non-verbale communicatie	79
2.6 Formele en informele communicatie	85
2.7 Vragen stellen en actief luisteren	90
2.8 Begrippen	94
2.9 Eindopdracht	96
 Hoofdstuk 3 Omgaan met anderen	 97
3.1 Inleiding	97
3.2 Doelstellingen	97
3.3 Waarden en normen	98
3.4 Respectvolle omgang en empathie	102
3.5 Samenwerken	110
3.6 Omgaan met cultuurverschillen	113
3.7 Begrippen	118

Hoofdstuk 4 Verantwoord aan het werk	119
4.1 Inleiding	119
4.2 Doelstellingen	119
4.3 Veilig handelen	120
4.4 Gezond handelen	127
4.5 Hygiënisch handelen	133
4.6 Milieubewust handelen	142
4.7 Begrippen	151
4.8 Eindopdracht	153
 Hoofdstuk 5 Werken volgens plan	 155
5.1 Inleiding	155
5.2 Doelstellingen	155
5.3 Doelen formuleren	155
5.4 Plannen	157
5.5 Werkvolgorde	161
5.6 Feedback ontvangen	169
5.7 Reflecteren	172
5.8 Begrippen	178
 Hoofdstuk 6 Digitaal werken	 179
6.1 Inleiding	179
6.2 Doelstellingen	179
6.3 Digitale apparaten	180
6.4 De werking van digitale apparaten en netwerken	183
6.5 Gebruik van hardware	186
6.6 Gebruik van software	193
6.7 Begrippen	202
 Hoofdstuk 7 Taken onthaalmedewerker	 205
7.1 Inleiding	205
7.2 Doelstellingen	205
7.3 Mensen te woord staan	206
7.4 Plaatsen en behandelen reservaties	210
7.5 Registreren, informeren en doorverwijzen	214
7.6 Wensen achterhalen en luisteren	217
7.7 Telefoneren	220
7.8 Klachten behandelen	226
7.9 Begrippen	230
7.10 Eindopdracht	232
 Hoofdstuk 8 Soorten contact	 233
8.1 Inleiding	233
8.2 Doelstellingen	234
8.3 Jij als aanspreekpunt	235
8.4 Klantencontact	236
8.5 Inhoud van contact	238
8.6 Offline klantencontact	242
8.7 Online klantencontact	244
8.8 Procedures en instructies	246
8.9 Wet- en regelgeving	247
8.10 Begrippen	249
8.11 Praktijkopdracht	250

Hoofdstuk 9 Administratieve taken	251
9.1 Inleiding	251
9.2 Doelstellingen	251
9.3 Post verzorgen	252
9.4 Agendabeheer	263
9.5 Invoeren van gegevens	270
9.6 Klasseren en archiveren	275
9.7 Documenten kopiëren en scannen	285
9.8 Begrippen	287
9.9 Eindopdracht	290
Hoofdstuk 10 Activiteit organiseren	293
10.1 Inleiding	293
10.2 Doelstellingen	293
10.3 Doelgroepen	294
10.4 Activiteit voorbereiden	296
10.5 Ruimte inrichten en hulpmiddelen klaarzetten	305
10.6 Activiteit uitvoeren	312
10.7 Activiteit afronden	316
10.8 Begrippen	321
10.9 Eindopdracht	322
Hoofdstuk 11 Mondelinge communicatie	325
11.1 Inleiding	325
11.2 Doelstellingen	325
11.3 Interne en externe communicatie	325
11.4 Telefoongesprekken	326
11.5 Baliegesprekken	338
11.6 Begrippen	346
Hoofdstuk 12 Optreden als aanspreekpunt	347
12.1 Inleiding	347
12.2 Doelstellingen	347
12.3 Mensen te woord staan	348
12.4 Wensen achterhalen	355
12.5 Registreren, informeren en doorverwijzen	358
12.6 Reserveringen aannemen en verwerken	361
12.7 Telefoneren	365
12.8 Begrippen	372
12.9 Eindopdracht	374
Hoofdstuk 13 Klantenservice	375
13.1 Inleiding	375
13.2 Doelstellingen	375
13.3 Wat is klantenservice?	375
13.4 Hoe word je een klantenservice specialist?	376
13.5 Begrippen	381
13.6 Eindopdracht	382

Deel B Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Kennismaking met het onthaal	387
Praktijkopdracht 2 Baliewerkzaamheden: Rollenspel	397
Praktijkopdracht 3 Presentatie, ergonomie	405
Praktijkopdracht 4 Juiste beroepshouding	417
Praktijkopdracht 5 Communicatie, mail opstellen	427
Praktijkopdracht 6 Omgaan met anderen	435
Praktijkopdracht 7 Ergonomisch, hygiënisch en milieubewust	447
Praktijkopdracht 8 Werken volgens plan	457
Praktijkopdracht 9 Back- en frontoffice activiteiten	465
Praktijkopdracht 10 Agendabeheer	473
Praktijkopdracht 11 Communiceren	487