

COMMERCIEEL MEDEWERKER

► Opleiding 22 maanden

► Doelstelling van de opleiding :

Onder begeleiding meewerken in een commerciële omgeving om volgende aspecten van taken te kunnen uitvoeren: postverwerking; orderverwerking; correspondentie en tekstverwerking; communicatie en informatie naar klanten en leveranciers; organisatie, coördinatie en beheer van klantenbestanden; ondersteunen van vergaderingen en andere ondersteunende taken.

► Niveau :

Dit beroep dient gesitueerd te worden op het niveau 2 van de opleidingsniveaus bepaald door de Europese Gemeenschap. Deze kwalificatie bevat vooral praktisch werk dat zelfstandig kan worden uitgevoerd maar dan wel op aanwijzing en binnen de grenzen van de aangeleerde technieken. De verantwoordelijkheid is beperkt tot de uitvoering van het eigen takenpakket dat bestaat uit eerder routinematige opdrachten en standaardprocedures.

1. Taakverwante kwalificatie	Bedrijf	Opleidingscentrum	Programma inhoud
1.1. POSTVERWERKING			10%
1.1.1. Binnenkomende post kunnen verwerken			Het openen van poststukken Verschillende soorten poststukken Verwijs- en opvolgingssystemen
1.1.2. Uitgaande post verzendklaar kunnen maken			Het wegen van poststukken Posttarieven Verzend- en frankeermogelijkheden Selecteren van mailingadressen

1.2. CORRESPONDENTIE EN TEKSTVERWERKING			25 %
1.2.1. Kunnen typen en uitprinten van opgegeven correspondentie en teksten in het Nederlands; Frans en Engels			Typen (snelheid 110/min) Bestandsbeheer Tekstverwerkingsprogramma m.i.v. spellings-controle Werking van printer Werking van een dictafoon Schriftelijk Nederlands Briefopmaak: BIN normen
1.2.2. Kunnen opstellen van correspondentie en teksten op aanwijzing			Typebrieven en varianten Bestel- & leveringsdocumenten
1.2.3. Kunnen bewerken van correspondentie en teksten			Opmaak via tekstverwerkingsprogramma & spreadsheets
1.2.4. Tabellen en grafieken kunnen integreren in brieven en teksten			Tabelen via tekstverwerkingsprogramma Basis rekenbladprogramma Basis integratie rekenblad in tekstverwerker
1.2.5. Transparanten (slides) kunnen aanmaken			Basis presentatiepakket (bv. Powerpoint)

1.3. COMMUNICATIE			25 %
1.3.1. Klantgericht kunnen telefoneren		Bediening van de telefoon Klantgerichte telefonische gesprekken voeren Telefonische bestellingen verwerken	
1.3.2. Klanten kunnen onthalen		Omgangsvormen Klantentonthaal aan een balie Klantgerichte gesprekken voeren Vlot gesproken Nederlands	
1.3.3. Mondelinge klachten kunnen behandelen		Basis klachtenbehandeling	
1.3.4. Kunnen faxen versturen		Bediening faxtoestel	
1.3.5. Kunnen e-mailen		Basis e-mailsysteem	
1.3.6. Antwoordapparaat kunnen inschakelen		Bediening antwoordapparaat	

1.4. INFORMATIE			5 %
1.4.1. Informatie kunnen opzoeken en correct doorgeven		Klasseersystemen Internet raadplegen Telefoongids; Gouden Gids en faxgids raadplegen Woordenboek raadplegen Brochures verzamelen en raadplegen	
1.4.2. Informatie kunnen bewerken op aanwijzing		Offertes maken	

1.5. ORGANISATIE, COÖRDINATIE EN BEHEER			5 %
1.5.1. Afspraken kunnen regelen op aanwijzing en agenda bijhouden		Schriftelijk en elektronisch agendabeheer	
1.5.2. Kunnen opmaken en beheren van eenvoudige gegevensbestanden (bv. klantenbestand; kassa; kantoorvoorraad; boeken en documentatie)		Organisatiemethoden en klasseersystemen Bediening rekenmachine Toepassingssoftware gegevensbeheer (Access)	

1.6. ONDERSTEUNEN VAN VERGADERINGEN			10%
1.6.1. Vergaderzaal kunnen klaarmaken		Vergaderbenodigdheden	
1.6.2. Verslag kunnen maken van eenvoudige vergaderingen		Rapport/ verslag schrijven	
1.6.3. Hulp kunnen bieden tijdens vergaderingen		Didactische apparaten (bv.overhead projector; dia-apparaat; video-toestel; geluidsinstallatie; e.a.)	

1.7. ONDERSTEUNENDE TAKEN			10%
1.7.1.	Koffietafel, lunch e.d. kunnen verzorgen		Bediening van dranken en broodmaaltijd
1.7.2.	Bestellingen en kleine aankopen kunnen verrichten		Handelsdocumenten Basisbewerkingen rekenen Hoofdrekenen Basis bedrijfsbeheer
1.7.3.	Fotocopies kunnen maken: eenvoudige en moeilijke		Volledige bediening van de fotocopieermachine
1.7.4.	Op orde kunnen houden van de werkplek		Eigen werkorganisatie

2.	Specifieke kwalificatie		5%
2.1.	Eigen taak in de werking van het bedrijf kunnen situeren		Organigram van het bedrijf kennen Product(en) van het bedrijf Kennis over de branche waarin het bedrijf actief is
2.2.	Geplande commerciële acties kunnen uitvoeren		Organisatie van mailings & commerciële acties

3.	Algemene kwalificatie		5%
3.1.	Eigen sociaal statuut kunnen begrijpen		Basis sociale wetgeving
3.2.	Op de werkplek mede zorg kunnen dragen voor : de hygiëne de veiligheid de kwaliteit het milieu E.H.B.O. HACCP		Specifieke aspecten van persoonlijke en collectieve hygiëne Specifieke aspecten van milieuzorg Basisgegevens over veiligheid en specifieke aspecten veiligheid Basisgegevens over integrale kwaliteitszorg Elementaire E.H.B.O. - technieken
3.3.	Goed werkritme kunnen aanwenden		Basis time management

4.	Beroepshoudingen		
	■ nauwkeurigheid ■ assertiviteit ■ leergierigheid ■ contactbereidheid ■ stress-bestendigheid ■ dienstverlenende ingesteldheid ■ loyaliteit: naleven van afspraken en regels ■ doorzettingsvermogen ■ flexibiliteit ■ imago bewustzijn ■ zelfcontrole en zelfkritiek ■ resultaatgericht werken ■ veiligheids-en milieubewustzijn ■ hygiënebewustzijn ■ zelfstandigheid ■ zin voor initiatief ■ zin voor samenwerking		