

RECEPTIE-ASSISTENT(E)-TELEFONIST (E)

► Opleiding 22 maanden

► Doelstelling van de opleiding :

Onder begeleiding onthaal verrichten: bezoekers aanspreken (N, F, E) en informeren; de telefoon bedienen en post verwerken; ondersteunende taken uitvoeren; correspondentie verrichten op aanwijzing met PC in netwerkomgeving; daartoe de nodige klantvriendelijkheid en commerciële ingesteldheid aan de dag leggen rekeninghoudend met de eigen huisstijl.

► 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	Opleidings-centrum	Programma inhoud
1.1.	ONTHAAL			20%
1.1.1.	Klanten/bezoekers kunnen verwelkomen en aanspreken met respect voor de huisstijl; kunnen identificeren van de bezoekers, een pasje overhandigen en naar de wachtruimte brengen			Huisstijl Onthaal situeren in het organigram van het bedrijf Algemene onthaaltechnieken Klantvriendelijkheid Administratieve formaliteiten voor het ontvangen van bezoekers
1.1.2.	Bezoekers/klanten kunnen aankondigen; informeren en doorverwijzen in het Nederlands en ook elementair in het Frans en het Engels			Sociaal aanvaarde omgangsvormen: protocol en etiquette Spreekvaardigheid in het Nederlands Basiskennis Frans en Engels
1.1.3.	Commercieel gesprek kunnen voeren			Principes klantgerichtheid
1.1.4.	Eenvoudige mondelinge klachten kunnen afhandelen			Basis klachtenbehandeling
1.1.5.	Kunnen bijhouden van de centrale agenda; van aan- en afwezigheden van personeel; toezicht kunnen houden op in- en uitgaand personeel en bezoek			PC programma agendabeheer (bv. Outlook)
1.1.6.	Administratieve balieformaliteiten kunnen afwerken			Documenten (bv. Inschrijvingslijsten; handelsdocumenten)

1.2.	TELEFONEREN			20 %
1.2.1.	Telefoontoestel en telefooncentrale kunnen bedienen			Bedieningsfuncties van een telefoontoestel en een moderne telefooncentrale
1.2.2.	Een telefoonoproep in het Nederlands kunnen beantwoorden: doorverbinden; bericht noteren; informatie verstrekken; elementair ook in het Frans en het Engels			Klantgericht en correct telefoneren Basis Frans en Engels
1.2.3.	Eenvoudige telefonische klachten kunnen afhandelen			Basis telefonische klachtenbehandeling

1.2.4.	Kunnen omroepen via een intern omroepinstallatie		Bedieningsfuncties van het intern omroepsysteem
1.2.5.	Externe telefoonoproepen kunnen doen op aanwijzing		Telefoon- en faxnummers in gidsen opzoeken en opvragen

1.3. POSTVERWERKING 15 %			
1.3.1.	Inkomende post: kunnen inschrijven en verdelen		Postadministratie Organigram van het bedrijf
1.3.2.	In ontvangst kunnen nemen van ingeschreven zendingen en pakjes		Leveringsbon
1.3.3.	Post kunnen contacteren bij problemen		Postprocedures
1.3.4.	Verwerken van binnenkomende faxen en e-mail berichten		Softwareprogramma
1.3.5.	Verzendklaar maken van gewone poststukken en mailings		Diverse verzendingsmogelijkheden Adressenlijsten gebruiken Soorten omslagen Adresseringsvoorschriften
1.3.6.	Automatische afstempeltoestel kunnen bedienen		Posttarieven Weegtoestel
1.3.7.	Faxen en e-mail berichten kunnen versturen en afhandelen		Bediening fax toestel Basiskennis e-mail systeem
1.3.8.	Verzendingsfirma's kunnen contacteren		Verzendingsfirma's opzoeken

1.4. CORRESPONDENTIE EN TEKSTVERWERKING 15 %			
1.4.1.	Correspondentie kunnen opnemen		Werking van de dictafoon Efficiënt notitie nemen
1.4.2.	Kunnen typen en uitprinten van opgegeven correspondentie en teksten in het Nederlands		Bedienen toetsenbord PC terminologie Typen (snelheid 110/min) Bestandsbeheer Tekstverwerkingsprogramma m.i.v. spellingscontrole Werking van printer Briefopmaak: BIN normen
1.4.3.	Kunnen opstellen van correspondentie en teksten op aanwijzing in het Nederlands		Typebrieven en varianten Schriftelijk Nederlands
1.4.4.	Kunnen bewerken van correspondentie en teksten in het Nederlands		Opmaak via tekstverwerkingsprogramma
1.4.5.	Kunnen tabellen en grafieken integreren in brieven en teksten		Tabellen via tekstverwerkingsprogramma Basiskennis rekenblad programma Basiskennis integratie rekenblad in tekstverwerker
1.4.6.	Kunnen opstellen van fax bericht en e-mail bericht		Opmaak fax en e-mail Software programma's

1.5. ARCHIVEREN 5 %			
1.5.1.	Adressenbestand kunnen bijhouden		PC bestandsbeheer
1.5.2.	Verzamelen en ordenen van archiefmateriaal		Diverse archiveringsmethodes

1.6. ONDERSTEUNENDE TAKEN			15 %
1.6.1.	Op aanwijzing de nodige voorbereidingen treffen voor een vergadering of bezoek		Bedienen van dranken en broodmaaltijd Opstelling vergaderruimte
1.6.2.	Bestellingen en kleine aankopen kunnen verrichten		Basisbewerkingen rekenen Hoofdrekenen Basis bedrijfsbeheer
1.6.3.	Fotokopie kan maken		Volledige bediening van de fotokopieer-machine
1.6.4.	Op orde kunnen houden van de werkplek		Eigen werkorganisatie Bijhouden van gegevens in functie van eigen werkzaamheden
1.6.5.	Collega's van de administratie kunnen ondersteunen		
1.6.6.	Onthaalruimte kunnen opsmukken		Visuele presentatie technieken PC software (bv. Powerpoint)

2. Specifieke kwalificatie			5 %
2.1.	De doelstelling van het bedrijf kunnen omschrijven		Product(en) van het bedrijf Branche waarin het bedrijf actief is

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		Specifieke aspecten van persoonlijke en collectieve hygiëne, normen van HACCP Specifieke aspecten van milieuzorg kennen Basisgegevens over veiligheid en specifieke aspecten veiligheid Basisgegevens over integrale kwaliteitszorg
3.3.	De Nederlandse taal voldoende kunnen beheersen		Nederlands lezen, spreken en schrijven
3.4.	Elementair gesprek kunnen voeren in tweede en derde taal		Elementaire zinnen in het Frans en het Engels
3.5.	Goed werkritme kunnen aanwenden		Basis time management

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