

>> >> >> >> >> >> >>

>> >> >> >> >> >> >>

Contacten onderhouden

<< << << << << << <<

<< << << << << << <<

INFORMATIEBOEK

J.H. Altena

4G - MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte

- MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte



Altena-tca Zwolle

Contacten onderhouden

Informatieboek

Kerntaak voor de secretariële opleidingen, niveau 2

J.H. Altena

2013



Altena-tca Zwolle

© 2013 **J.H. Altena**

Vormgeving: Altena-tca

Bestellingen ePub en PDF: altena-tca@hetnet.nl

Eerder in boekvorm verschenen bij ThiemeMeulenhoff

Inhoud

1	Je toekomstige beroep	3
1.1	Kenmerken en eigenschappen van de secretaresse	7
1.2	Samenwerken met chef en collega's	10
1.3	Persoonlijke presentatie	12
	Samenvatting	14
2	Communicatie	15
	Samenvatting	21
3	Telefoontechniek	22
3.1	Zakelijk telefoneren	24
3.1.1	Uitgaande telefoongesprekken	38
3.1.2	Inkomende telefoongesprekken	41
3.1.3	Klachtengesprekken	43
3.1.4	De kern van zakelijk telefoneren	46
3.2	Doorverbinden of niet doorverbinden	47
3.3	Telefoneren binnen Nederland	50
3.4	Internationaal telefoneren	53
3.5	Optimale bereikbaarheid	58
3.5.1	De mobiele telefoon	58
3.5.2	Antwoordapparaat en voicemail	61
3.5.3	Doorschakelen van telefoongesprekken	63
3.5.4	Doorkiesnummers	63
3.6	Telefonisch vergaderen	65
3.7	Het telefoontoestel	67
3.8	Fax en e-mail	70
	Samenvatting	73
4	Bezoekers ontvangen	74
4.1	De secretaresse als aanspreekpunt	76
4.2	Bezoek voor je manager	78
4.3	Balietechniek	81
	Samenvatting	89
5	Agendabeheer	90
5.1	Zaalreserveringen	92
5.2	Het bijhouden van een agenda	94
	Samenvatting	97

1 Je toekomstige beroep

Waar studeer je voor? Het antwoord zal waarschijnlijk zijn dat je secretaresse of receptionist wilt worden of dat je iets 'algemeen administratiefs' wilt doen.

In alle gevallen is het belangrijk dat je goed kunt omgaan met klanten, vooral aan de telefoon en aan de balie. Maar wat komt er nog meer bij kijken?

Laten we beginnen bij het beroep van secretaresse (of secretariaeel medewerker).

Waarschijnlijk denken jullie binnen je klas of groep heel verschillend over de invulling van het beroep van secretaresse. Niet zo vreemd als je bedenkt dat de benaming secretaresse gebruikt – en misbruikt – wordt voor tal van ondersteunende functies. Als iemand tegen je zegt: 'Ik ben secretaresse,' dan kan dat dus van alles betekenen. Deze vrouw (of man) kan het grootste deel van de dag achter een computer zitten om teksten die helemaal door anderen bedacht zijn in te typen en uit te draaien, afgewisseld met een enkele keer koffie halen en kopiëren. Maar ze kan ook best de assistente zijn van een topmanager van een multinational die veel verantwoordelijk werk aan haar overlaat en die helemaal op haar kan vertrouwen als hij weer eens op zakenreis in het buitenland is.

En is 'algemeen administratief medewerker' iets heel anders?

Wie denkt van wel mag de verschillen opnoemen en daarna mag iemand anders uit je klas zeggen of een secretaresse zulke werkzaamheden nooit doet.

Heel veel secretaresses zijn namelijk manusje van alles. Ze ondersteunen een (dure) manager en nemen hem of haar (eenvoudig) werk uit handen. En heel veel 'algemeen

administratieve medewerkers' doen precies hetzelfde! Soms is er dus sprake van verschillende benamingen voor hetzelfde beroep en een andere keer kom je twee totaal verschillende beroepen tegen met dezelfde naam (secretaresse)!

*Een man die het beroep van secretaresse heeft, heet ook secretaresse (of managementassistent).
Het beroep van secretaris is iets heel anders.*

In dit boek gaan we voor het gemak uit van de zij-vorm als we het over een (assistent-)secretaresse hebben en van de hij-vorm bij receptionist/telefonist. In werkelijkheid kan het dus best andersom zijn.

Laten we ons voorlopig eens concentreren op de secretaresse. Als we proberen wat algemene taken op een rijtje te zetten, ontstaat er misschien een wat helderder beeld van dat beroep.

Er zijn verschillende onderzoeken gedaan naar het takenpakket van secretarissen. Daarbij heeft men ook geprobeerd verschillende niveaus te onderscheiden. Die niveaus gaan van secretariaeel assistent tot leidinggevend senior-secretaresse of officemanager (met jarenlange ervaring). Gebaseerd op die onderzoeken heeft het middelbaar beroepsonderwijs gekozen voor opleiden op drie niveaus: niveau 2 voor secretariaeel medewerker of assistent-secretaresse, niveau 3 voor (afdelings)secretaresse en niveau 4 voor (aankomend) directiesecretaresse of managementassistent.

De belangrijkste basistaken – die op alle niveaus voorkomen

– zijn:

- tekstverwerken en eenvoudige correspondentie voeren;
- post verwerken (waaronder e-mail) en kopiëren/scannen;
- archiveren;
- eenvoudige algemene administratie;
- telecommunicatie, waaronder correct zakelijk telefoneren;
- bezoekers ontvangen.

Voor niveau 3 (wat tot de mogelijkheden behoort als je doorstroomt) komt daar nog bij:

- minstens één vreemde taal (op behoorlijk niveau) spreken;
- agenda manager(s) beheren;
- vergaderingen regelen en verslaan;
- organiseren van binnenlandse bijeenkomsten en zakenreizen.

Daarnaast worden op niveau 3 hogere eisen gesteld aan het verzorgen van correspondentie en wordt ook dieper ingegaan op ‘secretariële computertoepassingen’, waarbij je bijvoorbeeld kunt denken aan het maken van een serie dia’s voor een multimediapresentatie. (Een multimediapresentatie is een presentatie waarbij gebruik gemaakt wordt van een beamer, ofwel een multimediasprojector.)

Op alle niveaus geldt dat de secretaresse gebruik maakt van allerlei (computer)apparatuur en de nieuwste ICT-toepassingen.

Als je nog eens naar de basistaken van de secretaresse kijkt, zul je zien dat die van de receptionist/telefonist praktisch hetzelfde zijn. Ook de persoonlijke eigenschappen die nodig zijn voor dit beroep komen sterk overeen. In de

volgende paragraaf kun je dan ook vrijwel overal het woord secretaresse vervangen door receptionist.

1.1 Kenmerken en eigenschappen van de secretaresse

Minstens zo belangrijk als kennis is de instelling die nodig is voor dit vaak boeiende beroep. Je moet je tijdens een rustige dag bijvoorbeeld goed realiseren dat het heel moeilijk te voorspellen is wat je de volgende dag allemaal te doen krijgt, zeker bij commercieel ingestelde bedrijven. Er kunnen heel goed in korte tijd een heleboel heel dringende zaken op je afkomen. Secretaresse zijn betekent meestal niet dat je een rustige baan van 9 tot 5 hebt.

Hetzelfde geldt voor de receptionist. Het ene moment is er niets te doen en een kwartiertje later staan er vier bezoekers te wachten en zijn er vijf klanten aan de telefoon die allemaal snel doorverbonden willen worden.

Maar jullie studeren (voorlopig) voor secretariael medewerker. Dat is een functie met minder taken. En gemiddeld genomen heeft die het wat rustiger. Maar wie wil er nu niet doorstromen naar een hoger niveau? Laten we ons dus maar blijven concentreren op de secretaresse.

Die secretaresse (en zeker ook de receptionist) wordt vaak beschouwd als het **visitekaartje** van het bedrijf. Dit kan betekenen dat er bepaalde eisen aan je kleding gesteld worden, maar meer nog heeft het consequenties voor je verzorging en je houding ten opzichte van anderen.

Een goede secretaresse heeft ook een **spilfunctie** binnen een bedrijf. Zij beslist wie en wat ze tot de manager toelaat en wat ze zelf afhandelt. Bovendien fungeren veel secretaresses als vertrouwenspersoon voor zowel de leiding als de werknemers.

Dat laatste geldt vooral voor de zwaardere secretariële functies en zal bij de wat minder gespecialiseerde secretariael medewerker en bij de receptionist wat minder voorkomen. Maar beiden beslissen wel of ze iemand

telefonisch doorverbinden naar de manager en of die manager nu tijd heeft voor een onaangekondigde bezoeker.

Uit het voorgaande kun je een aantal persoonlijke eigenschappen afleiden die een goede secretaresse hoort te hebben.

- Ze heeft een opgewekt karakter.
- Ze heeft goede **contactuele eigenschappen**.
- Ze kan reageren als een kameleon, dat wil zeggen dat ze in staat is zich makkelijk aan haar omgeving aan te passen. Wees gerust, door het veranderen van kleur verandert een kameleon niet van karakter. Ook wat dat betreft kan de secretaresse zich spiegelen aan dit dier; zij blijft in principe zichzelf.
- Ze moet **assertief** zijn. Dit betekent dat ze bij haar werk op een positieve manier voor zichzelf durft op te komen. Vrij vertaald: ze laat zich de kaas niet van het brood eten. Een goede secretaresse is niet onderdanig, maar zeker ook niet agressief.
- Ze moet stressbestendig zijn, dus in staat om onder hoogspanning te werken. Het betekent ook dat ze onder moeilijke omstandigheden haar werk goed moet blijven doen.
- Ze is **discreet**; ze vertelt niet aan anderen wat ze (op managementniveau) opvangt. Ze gaat dus heel zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.

Daarnaast doet een secretaresse natuurlijk **accuraat** (netjes en zorgvuldig) haar werk, toont ze als dat nodig is initiatief en kan ze prioriteiten stellen (wat moet eerst en wat kan even wachten).

Voor een secretariaeel medewerker gelden dezelfde eisen, hoewel die wellicht wat minder met stress te maken krijgt dan een secretaresse. Vrij vertaald: je bent een collega met

wie prettig samengewerkt kan worden en ook zo overkomt bij gasten; je doet netjes en nauwkeurig je werk en je kunt je mond houden als dat nodig is. Maar je laat je zeker niet als sloofje gebruiken.

1.2 Samenwerken met chef en collega's

Veel werk op kantoor gebeurt in teamverband, waarbij de verschillende medewerkers nauw samenwerken. Dat samenwerken met anderen geldt zeker ook voor de secretaresse en de receptionist. Managers en anderen moeten erop kunnen vertrouwen dat het werk dat je doet goed gebeurt. Dat werk is ondersteunend van aard en kan soms tot gevolg hebben dat jouw fouten anderen in de problemen kunnen brengen. In die zin is er sprake van een nauwe samenwerking met anderen. Toch is die samenwerking met anderen wel een beetje anders dan anders. Je werkt namelijk 'op afstand'. De meeste (assistent)secretaresses krijgen hun opdrachten aan het begin van de dag en werken er dan de rest van de dag aan. Erg veel contact met anderen is er niet. Dat geldt ook voor de receptionist. Die heeft wel veel contact met mensen van buiten, maar het contact met de medewerkers van het eigen bedrijf is veel minder (afgezien van het contact via de telefoon).

Voorals je net begint met een nieuwe baan is het erg belangrijk dat je goed weet wat er van je wordt verwacht. En het is zeker niet vreemd daarnaar te vragen. Beter een keertje een onnozele vraag stellen dan een blunder maken! Denk daar ook aan als je op stage gaat. Voor medewerkers die al jaren bij een bedrijf werken kan iets heel vanzelfsprekend zijn (en dus niet uitgelegd worden). Voor jou kan hetzelfde volkomen vreemd zijn. Dus is het logisch dat je uitleg vraagt.

Maar zelfs al weet je heel goed wat er van je wordt verwacht, dan nog kom je in de praktijk vaak voor verrassingen te staan. Om je daar ook al een beetje op voor te bereiden zijn er in het praktijkboek een paar realistische situaties opgenomen.

Hoe reageer je op abnormale situaties?