

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

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

Contacten onderhouden

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

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

PRAKTIJKBOEK

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-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte-MegaByte



Altena-tca Zwolle

Contacten onderhouden

Praktijkboek

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

Over dit boek	2
De klant	4
1 Je toekomstige beroep Een kleine test	7 17
2 Communicatie bij Silmex Een minitoets	19 26
3 Telefoontechniek Kennistoets telefoontechniek	27 48
4 Het ontvangen van bezoekers Kennistoets ontvangen van bezoekers	50 57
5 Agendabeheer Kennistoets agendabeheer	59 64
Bijlage I Praktische aanwijzingen voor de uitvoering van grote opdrachten	65
Bijlage II Praktische aanwijzingen voor de uitvoering van opgave 3 (hoofdstuk 1)	69
Bijlage III Telefoon-/bezoeknotieblad	71
Bijlage IV Checklist telefoongesprekken	72

Over dit boek

Dit boek gaat vooral over de praktijk van het telefoneren en over het ontvangen van gasten. En daarmee komen we dan meteen bij een enorm probleem: dat leer je namelijk niet uit een boek. Hooguit kun je wat oefenen, je een paar handigheidjes eigen maken en je bewust proberen in te leven in de vragen en problemen van anderen.

Oefenen kunnen we dus wel, maar echt toetsen of je het contacten leggen beheerst kan alleen in de echte praktijk, op school aan de balie en bij projecten of tijdens je stage (die hier de officiële benaming ‘beroepspraktijkvorming’ dan ook echt verdient). Daarom zul je in dit boek naast vragen vooral veel oefenopgaven tegenkomen en maar weinig opgaven die mee kunnen tellen bij je uiteindelijke beoordeling. Beide soorten opgaven zijn als volgt te herkennen:

□□ Oefenopgaven

■ ■ Opgaven die mee kunnen tellen voor je beoordeling

Bij het beantwoorden van een telefoontje en het ontvangen van bezoekers kun je soms voor verrassingen komen te staan. Juist het goed reageren op onverwachte situaties is essentieel bij telefoon- en balietechniek. Daarom zal in veel gevallen de instructie slechts aan één van de twee ‘spelers’ gegeven worden. De andere partij wordt gespeeld door de docent of door iemand die zonder dat de anderen dat horen door de docent geïnstrueerd wordt. Eigenlijk is dit boek dus niet compleet (en staat de aanvulling alleen in de docentenhandleiding).

Wees je bij de komende oefeningen, maar vooral ook in de praktijk altijd bewust van het volgende:

Het allerbelangrijkste bij telefoon- en balietechniek is de klant of de relatie. Die moet tevreden zijn, die moet je vasthouden!

Ik hoop dat dit boek je helpt een competente secretaresse, receptionist of administratief medewerker te worden die door klanten en relaties al bij de eerste indruk als zodanig wordt herkend.

J.H. Altena

De klant

De (assistent)secretaresse en de receptionist brengen interne en externe contacten tot stand. Dat is een kerntaak en dus bijzonder belangrijk.

Externe contacten met wie? Met de klant!

En hoe ziet die klant er dan wel uit? Wie of wat is die klant dan wel dat hij onze aandacht zo verdient?

Bij Silmex, het bedrijf waar je over een poosje gaat werken (zie hoofdstuk 2), hangt bij de receptie de volgende poster. Laat de tekst maar eens goed op je inwerken!

WAT IS EEN KLANT?

Een klant

- is de belangrijkste persoon in ons bedrijf, onverschillig of hij persoonlijk aanwezig is, schrijft, mailt of telefoneert;
- hangt niet af van ons, maar wij van hem;
- vormt geen onderbreking van ons werk, maar de zin en het doel ervan;
- is geen buitenstaander, maar een levend deel van onze zaak.

Wij bewijzen hem geen dienst wanneer wij aan zijn verlangens voldoen. Hij bewijst ons een dienst wanneer hij ons de gelegenheid geeft dit te doen;

- is geen dorre statistiek, maar een mens van vlees en bloed die zijn vooroordelen en zijn vergissingen kan hebben;
- is niet iemand met wie men een twistgesprek houdt of zijn intellect meet. Er is geen mens die ooit een debat met een klant gewonnen heeft;
- is iemand die ons zijn wensen voorlegt. Het is onze taak deze wensen zowel voor hem als voor ons winstgevend uit te voeren.

Wat is de kern van klantgericht denken?

Dat is dat je altijd probeert je in te leven in de ander!

Wat zou je zelf willen als je op dat moment in de schoenen van die ander stond?

Hoe zou jij reageren als jou zoiets was overkomen?

Zou jij hetzelfde reageren als je opgegroeid was in die andere cultuur?

Met andere woorden:

DENK MET HET HOOFD VAN DE ANDER!

Het voorkomt misverstanden (communicatiestoringen) en het toont bovendien je (echte) belangstelling voor de ander. Iets wat zeker ook positief werkt buiten je werkkring.

□□ Opgave 0

Je leest het goed: opgave 0.

Deze opgave is bedoeld als een soort algemene voortoets waarbij je je vanuit jezelf en je eigen situatie realiseert wat klantenbenadering inhoudt. Eerst ben je zelf de klant, daarna kruip je in de huid van degenen die met die klant te maken hebben.

Op veel scholen is een omslag gaande wat betreft de benadering van leerlingen. Ze worden steeds meer gezien als klanten van de school. Als het goed is, is er ook bij jullie steeds meer sprake van een klantgerichte benadering. Met de klant worden bijvoorbeeld contracten afgesloten, zoals een leerovereenkomst en een praktijkovereenkomst. Formeel is die klantgerichte benadering dus wel herkenbaar. Maar voel je je ook een klant? Een klant naar wie geluisterd wordt, met wie rekening gehouden wordt?

**Vorm groepjes van 3 tot 4 leerlingen en ga samen na in hoeverre de school klantvriendelijk is.
Geef aan waar en hoe verbeteringen mogelijk zijn zonder dat dit tot chaos, misbruik of toenemend verzuim leidt.**

Bij het laatste deel van de opdracht is het nodig, ook in de huid van docenten en directie te kruipen, dus te denken met het hoofd van je docent of je directeur.

En misschien leidt deze opdracht wel tot een discussie die weer leidt tot verbeteringen.

1 Je toekomstige beroep

Je wilt secretaresse worden. Of receptionist. Of administratief medewerker.

Je weet dus wat je wilt.

Maar is dat wel zo?

Je hebt waarschijnlijk een bepaald beeld voor ogen van wat het beroep inhoudt.

Maar is dat ook de realiteit?

Opgave 1 Hoe zie ik mijn toekomstige beroep?

Schrijf in ongeveer 20 minuten op wat je je van je toekomstige beroep voorstelt. Het gaat puur om je eigen ideeën.

Maak het verhaal niet te lang, maar wees ook weer niet te oppervlakkig.

Vorm nu groepjes van 3 personen die hetzelfde beroep willen kiezen. (Dus drie klasgenoten die secretaresse willen worden, drie die telefonist/receptionist willen worden of drie die het meer zoeken in de richting van algemeen administratief medewerker.)

Vergelijk wat jullie hebben opgeschreven.

Wat is de conclusie?

Leg deze conclusie vast in een paar zinnen en bewaar hem.

Wil je iets meer weten over je toekomstige beroep? Lees dan de tekst van het inleidende deel van hoofdstuk 1 uit het informatieboek (tot 1.1).

Terug naar je eigen situatie op dit moment.

Je hebt een beeld van het beroep waar je voor studeert, al is dat dan misschien nog steeds vaag. En je weet ook op welk niveau je wilt afstuderen. Misschien twijfel je nog tussen niveau 2 en – als dat erin zit – doorgaan voor niveau 3? Voorlopig hoeft je daar nog niet druk om te maken; waarschijnlijk geeft de volgende opdracht je zelfs wel net dat zetje dat je nodig hebt voor je definitieve keuze. Je gaat namelijk zelf ontdekken of jouw beeld van het beroep juist en volledig is en waar wat dat betreft je sterke en zwakke kanten liggen.

De nu volgende opgave is een grote opgave, waar veel tijd in gaat zitten. Om je een beetje op weg te helpen bij de aanpak van zo'n opdracht wordt in bijlage I een 'plan van aanpak' gegeven. Het beste kun je de opdracht eerst een keer serieus doorlezen zodat je weet wat er ongeveer van je wordt verwacht. Leg daarna de tekst van bijlage I ernaast en spreek samen af hoe je de klus gaat klaren. Schiet gerust je docent aan als iets niet helemaal duidelijk is.

Deze opdracht kun je zien als een eerste stap in de richting van projectmatig werken. Bij projectmatig werken gaat het niet alleen om het eindresultaat, maar ook om de manier waarop je naar dat resultaat toewerkt. Samen werken en samenwerken spelen zeker een rol bij de beoordeling.

■ ■ Opgave 2 De realiteit van je toekomstige beroep

Vorm groepjes van 3 personen en voer de volgende opdracht uit.

Zorg voor een groepje met 'gelijkgezinden'. Jullie willen bijvoorbeeld alledrie (assistent-)secretaresse worden of je zoekt het meer in de algemeen administratieve sfeer. Of misschien voel je toch meer voor receptietaken (niveau 2 tot 3, afhankelijk van bijkomende werkzaamheden).

Ga allereerst na of een van jullie iemand weet die een functie heeft zoals je die zelf over een paar jaar ook graag zou willen hebben. Als je niemand weet, informeer dan eens thuis of bij de bpv-coördinator naar een geschikte persoon om te interviewen.

Kies wel iemand met ruime werkervaring (minstens 2 jaar).

Noteer naam, (werk)adres en telefoonnummer.

Vraag deze (jonge)dame of heer telefonisch of je eens langs mag komen om over het beroep van secretaresse, receptionist of administratief medewerker te praten (afhankelijk van je keuze).

Maak vervolgens een lijstje met vragen waar in ieder geval de volgende onderwerpen in voorkomen:

- de dagindeling van de te interviewen medewerker;
- de verantwoordelijkheden / wat handelt hij of zij zelfstandig af;
- welke persoonlijke eigenschappen vindt hij of zij nodig voor zijn of haar beroep;
- welke kennis is minimaal nodig (schoolvakken, extra kennis);
- wat vindt de geïnterviewde - terugkijkend - van zijn of haar opleiding (en wat voor opleiding was dat).

Natuurlijk heb je zelf ook nog wel vragen!

Het zou erg aardig zijn als ook de chef van de geënquêteerde dame of heer mee wil werken. Deze zou je dan met name kunnen vragen naar de eisen aan de medewerker (assistent) gesteld worden. Houd dit deel van de enquête wel kort, want tijd is geld.

Maak een verslag van je bezoek en presenteer dit in de klas.

Vraag je docent of die je wat aanwijzingen wil geven voor een vakkundige spreekbeurt.

Over je persoonlijke presentatie vind je ook het een en ander in je informatieboek. Dat kun je zowel bij je bedrijfsbezoek als bij je presentatie in de klas gebruiken. Zie ook opgave 7.

Vergelijk tijdens de verschillende presentaties je eigen ervaringen met die van anderen.

Daarbij zul je ongetwijfeld - ook bij eenzelfde niveau van de functie - verschillen ontdekken, afhankelijk van het soort bedrijf of de (overheids)instelling. Let vooral op aanvullingen die met je persoonlijke toekomstvisie, dus met 'jouw' toekomstige beroep te maken hebben.

Bewaar de aantekeningen zorgvuldig; je hebt ze – samen met een kopie van jullie verslag – nodig bij de uitwerking van opgave 3.

Maak eerst je plan van aanpak. Noteer wie wat wanneer doet. Het verslag werk je keurig uit op de computer.

Lees paragraaf 1.1 van het informatieboek en vergelijk wat daar staat met de resultaten van het onderzoek van je eigen groep en die van je klasgenoten.

Zoals hiervoor al beloofd, gaan we nu eens kijken of wat je tot nu toe gehoord hebt over het beroep secretaresse, receptionist of administratief medewerker een beetje bij jou past. Opgave 3 is een individuele opdracht waarvoor je de aantekeningen die je gemaakt hebt bij de presentatie van opgave 2 nodig hebt.

Opgave 3 Zelfreflectie

Maak een opsomming van je eigen sterke en zwakke punten wat betreft je opleiding tot secretaresse, receptionist of administratief medewerker.

Ga uit van de beroepskeuze die je bij de vorige opgaven heb gemaakt.

Maak hierbij een duidelijk onderscheid tussen je persoonlijke eigenschappen (waar je wellicht nog aan moet werken) en het takenpakket dat hoort bij je toekomstige beroep.

Zie ook de praktische aanwijzingen bij deze opgave, die je vindt in bijlage II.

Het is de bedoeling dat dit netjes verzorgde werkstuk onderdeel gaat uitmaken van je portfolio. (Je docent legt de betekenis hiervan uit.) Het kan gebruikt worden om later na te gaan wat er verbeterd is wat betreft de voorbereiding op je beroep.

Maak eerst een klad-opzetje (gewoon op papier).

Samenwerken met chef en collega's

Je weet ondertussen het een en ander van het secretariële beroep en daarbij is de samenwerking tussen de manager en de secretaresse al meerdere malen genoemd. Het meeste zal je wel vertrouwd en logisch in de oren klinken. Maar iets horen of lezen is helaas niet hetzelfde als iets praktisch toepassen. En hoe zit het met de samenwerking tussen de receptionist en de andere medewerkers? En loopt de samenwerking tussen een administratief medewerker en diens chef altijd gestroomlijnd?

We zullen eens zien hoe je op een aantal praktijkgevallen reageert.