

Planning en organisatie

INFORMATIEBOEK

J.H. Altena



Altena-tca Zwolle

Planning en organisatie

Informatieboek

Kerntaak voor de secretariële opleidingen, niveau 3 en 4

J.H. Altena

2015



Altena-tca Zwolle

© 2015 J.H. Altena

Vormgeving: Altena-tca
Druk: Pumbo.nl

NUR: 164
ISBN/EAN: 978 90 819656 4 4
Tweede oplage - 2016

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

Voor andere uitgaven in deze serie: www.altena-tca.nl

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoud

1 Het secretariële beroep	5
1.1 Kenmerken en eigenschappen van de secretaresse	7
1.2 Samenwerken met de manager en collega's	8
1.3 Presentatie	9
1.4 De evolutie van het secretariële beroep	15
Samenvatting	20
2 Vergaderingen organiseren en verslaan	21
2.1 Vergadervormen, doelstellingen en verantwoordelijkheden	23
2.2 De voorbereiding	28
2.2.1 Convocatie en agenda	32
2.2.2 Een bijzondere bijlage	39
2.3 De vergadering	40
2.3.1 Hulpmiddelen bij het vergaderen	45
2.4 Het notuleren	47
2.4.1 In de startblokken	47
2.4.2 In welke vorm giet je de notulen?	48
2.4.3 Hulpmiddelen bij het notuleren	58
2.5 De nazorg	63
Samenvatting	66
3 Bezoekers ontvangen	68
3.1 De secretaresse als aanspreekpunt	69
3.2 Bezoek voor je manager	70
3.3 Balietechniek	73
Samenvatting	79
4 Bijeenkomsten organiseren	80
4.1 Bijeenkomsten binnen het bedrijf	81
4.2 Bijeenkomsten buiten het bedrijf	88
4.3 Zakenreizen binnen Nederland	90
4.4 Meerdaagse zakenreizen	94
4.5 Zakenlunches en diners	97
4.6 Officiële gelegenheden	105
4.7 Van vergadering tot congres	110
4.7.1 De keuze van het conferentiecentrum	112
4.7.2 De inrichting van een conferentiezaal	114
Samenvatting	117

5 Agendabeheer en relatiebeheer	119
5.1 Agendabeheer	121
5.2 Relatiebeheer	133
5.2.1 Relatiebeheer met Access of FileMaker	137
Samenvatting	139

6 Plannen en uitvoeren van projecten	141
6.1 Planning	143
6.1.1 Timemanagement	148
6.2 Projectplanning	157
6.3 Van mind map tot draaiboek	161
6.4 Het bewaken van projecten	164
6.5 Evenementen organiseren	168
6.5.1 Relatiegeschenken	178
Samenvatting	181

Het volgende hoofdstuk is uitsluitend bedoeld voor niveau 4

7 Internationale bijeenkomsten organiseren	184
7.1 Internationale zakenreizen	186
7.1.1 Frequente zakenreizigers	297
7.1.2 Verre bestemmingen	298
7.1.3 De financiën	201
7.2 Reizen met extra hindernissen	206
7.2.1 De TIM	210
7.2.2 Zakendoen en cultuur	212
7.3 Incentivereizen en partnerprogramma's	215
7.4 Internationale congressen en conferenties	217
7.5 Videoconferenties	220
Samenvatting	222
Illustratieverantwoording	224

1 Het secretariële beroep

Waarschijnlijk denken jullie binnen je klas of groep nogal 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 dame kan bijna de hele dag achter een computer zitten om teksten in te typen en uit te draaien die helemaal door anderen bedacht zijn, afgewisseld met een enkele keer koffie halen en kopiëren. Maar ze kan ook best de assistente zijn van een topmanager van een multinational die een heleboel verantwoordelijk werk aan haar overlaat en die helemaal op haar kan vertrouwen als hij weer eens op zakenreis in het buitenland is.

Een mannelijke secretaresse heet ook secretaresse (of managementassistent).
Secretaris staat voor een heel ander beroep.

Er zijn verschillende onderzoeken geweest naar het takenpakket van secretaresses. Daarbij heeft men ook geprobeerd verschillende niveaus te onderscheiden. Die niveaus gaan van secretariaeel assistent tot leidinggevend seniorsecretaresse of office-manager (met jarenlange ervaring). Dat hoogste niveau is voor jou voorlopig niet interessant omdat daarvoor meestal een hbo-opleiding en ervaring vereist zijn.

Gebaseerd op die onderzoeken heeft het middelbaar beroeps-onderwijs gekozen voor opleiden op drie niveaus: niveau 2 voor 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 (waaronder e-mail) verwerken, kopiëren en scannen.
- Archiveren.
- Eenvoudige algemene administratie.
- Telecommunicatie, waaronder correct zakelijk telefoneren.
- Bezoekers ontvangen.

Voor niveau 3 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 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 wordt gemaakt van een beamer, ofwel een multimediprojector.)

Van een secretaresse op niveau 4 mag meer talenkennis worden verwacht, terwijl daarnaast het organiseren van allerlei internationale businessmeetings veel aandacht krijgt in de opleiding. Daarbij hoort ook het organiseren van buitenlandse zakenreizen en het onderhouden van de bijbehorende contacten. Daarmee wordt - als het goed is - een secretaresse afgeleverd die goed kan regelen, improviseren en prioriteiten stellen en die zelfstandig kan werken.

Natuurlijk ben je niet meteen directiesecretaresse als je (met een diploma op niveau 4) van school komt. Ervaring is voor een dergelijke functie een must. Maar als je de kennis en vaardigheden in huis hebt ben je al een eind op de goede weg.

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

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 verwerken krijgt, zeker bij commercieel ingestelde bedrijven.

Er kunnen heel goed in korte tijd een heleboel heel urgente zaken op je afkomen. Secretaresse zijn betekent niet dat je een rustige baan van 9 tot 5 hebt...

Verder wordt de secretaresse vaak beschouwd als het **visitekaartje** van het bedrijf. Dit kan bepaalde kleding-eisen tot gevolg hebben, 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 vele secretaresses als vertrouwenspersoon tussen de leiding en de werknemers.

Het secretariële beroep wordt per definitie gekenmerkt door **teamwork**. Manager(s) en secretaresse moeten voor 100% op elkaar kunnen vertrouwen, een half woord moet genoeg zijn en de leidinggevende moet er volledig van uit kunnen gaan dat aan de secretaresse gedelegeerde verantwoordelijkheden ook waargemaakt worden. Het team bestaat vaak slechts uit twee personen, maar het moet wel een hecht team zijn.

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 flexibel aan haar omgeving aan te passen. Overigens: door het veranderen van kleur verandert een kameleon niet van karakter. Ook in dit opzicht kan de secretaresse zich spiegelen aan dit dier;

zij blijft in principe zichzelf.

- Ze moet **assertief** zijn. Dit betekent dat ze - in relatie tot 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. Maar het betekent ook dat ze onder moeilijke omstandigheden, bijvoorbeeld bij een dreigende reorganisatie, haar werk naar behoren - en dus opgewekt - moet blijven doen.
- Ze is **discreet**; ze vertelt niet aan anderen wat haar uit hoofde van haar vertrouwenspositie bekend is.

Daarnaast doet een secretaresse natuurlijk **accuraat** haar werk, toont ze waar nodig initiatief en kan ze prioriteiten stellen.

1.2 Samenwerken met de manager en collega's

In de vorige paragraaf is de samenwerking tussen de secretaresse en haar manager al even aan de orde gekomen. 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 pak je zo iets aan? De een reageert anders dan de ander en vaak zijn er een heleboel 'goede' oplossingen te bedenken, maar er zijn zeker ook duidelijk foute oplossingen...

Het is echt niet meer zo dat een heer een dame op kantoor in de jas hoort te helpen; toch is het prettig dat jij (als dame!) een bezoeker die vertrekt zijn of haar jas aanreikt. Je zou kunnen stellen dat de ouderwetse etiquetteregels geëvolueerd zijn tot moderne, prettige omgangsvormen.

Enkele voorbeelden:

- Bij een vergadering stel je jezelf voor aan degenen die al aanwezig zijn.
- Je biedt je verontschuldiging aan als je een verkeerd telefoonnummer hebt gekozen.
- Je voert geen telefonische privé-gesprekken op kantoor (wat ook betekent dat je je privé-mobieltje uitzet).

Op de meeste kantoren tutoyeert men elkaar. Daar is niets op tegen, maar laat bij een leeftijdsverschil het initiatief over aan de oudere. De secretaresse die haar manager tutoyeert schakelt in gezelschap van gasten weer op de u-vorm over.

De tijd van deuren open houden voor de dames op kantoor is dus voorbij, maar dat geldt ook voor de traditionele vrouwenkarweitjes zoals koffie serveren. Bij een directievergadering kan dat je taak zijn; bij een vergadering onder collega's kan zo iets net zo goed door een man worden gedaan. Overigens zijn er genoeg directeuren die hun secretaresse een kopje koffie inschenken bij de dagelijkse werkbespreking. (Een kwestie van wellevendheid.)

1.3 Presentatie

Hiervoor is de secretaresse onder andere als een kameleon omschreven. Ze past zich aan de omgeving aan. Er wordt gewoon van je verwacht dat je precies dat speciale gedrag toont dat op dat speciale moment gewenst is. Maar daar hoort ook een bepaald - beschaafd - basisgedrag bij. Dat begint bij je verzorging en je uitstraling. En... dat begint al op school (en zeker als je op pad gaat voor een opdracht zoals het interview van opgave 2 uit het praktijkboek). En waarom eigenlijk ook niet? Voel je je niet veel beter als je er goed verzorgd bijloopt?

Naast dat verzorgde basisgedrag moet je ook weten hoe je je in bepaalde gevallen hoort te gedragen. En daarbij is het makkelijk, een aantal etiketteregels te kennen. Niet om 'geforceerd moeilijk te moeten doen', maar gewoon om dat te doen wat voor een ander prettig overkomt. Daarom kunnen we ook beter spreken van moderne omgangsvormen dan van (ouderwetse) etiquette-

regels. Sterker nog: je gedraagt je prima als je alle etiquette-regels aan je laars lapt omdat je weet dat je gast zich dan beter op zijn gemak zal voelen!

Het heeft geen zin nu meteen alle etiquetteregels en omgangsvormen op te sommen. Bij de diverse opdrachten die nog komen, zullen ze waar nodig en nuttig vanzelf aan de orde komen. Maar neem ze op dat moment dan wel serieus; op die manier bouw je ook aan je zelfvertrouwen.

Voorlopig heb je het nog gemakkelijk. Jij bent (bij de uitvoering van opgave 2 uit het praktijkboek) de gast en degene die jou ontvangt zal je als zodanig behandelen. Let voorlopig alleen maar goed op hoe dat binnen een bedrijf gaat en... gedraag je als gast. Kleed je netjes, zie er goed verzorgd uit, blijf beleefd, laat de ander uitpraten en bedank aan het eind van het gesprek voor de (kostbare) tijd die men aan je heeft besteed. En als je dan in de klas je verhaal gaat presenteren, probeer dan een beetje de houding van een secretaresse aan te nemen. Denk weer aan de juiste kleding, aan een optimale verzorging en voel je zeker(der) van jezelf!

Communicatie bestaat voor 80% uit non-verbale expressie.
Doe daar je voordeel mee.

De titel van deze paragraaf slaat zowel op je persoonlijke presentatie (dus hoe je er uitziet en hoe je je gedraagt) als op je presentatietechniek (dus hoe je een verhaal overbrengt). Over dat laatste zullen we het nu hebben.

Hoe presenteer je de resultaten van een onderzoek?

We zullen ons nu vooral bezighouden met een voordracht of een lezing. Vrij vertaald: met een chique spreekbeurt. Je kunt het volgende dan ook heel goed gebruiken bij het presenteren van je interview (opgave 2 uit het praktijkboek) in de klas en alle soortgelijke presentaties die je nog te wachten staan. De tips over de opbouw van een verhaal kun je ook gebruiken bij het schriftelijk rapporteren.

.....
..... enz.

Hierna nog enige delen uit andere hoofdstukken (waarbij de pagina-nummering onjuist is).

2 Vergaderingen organiseren en verslaan

Een belangrijke taak voor vrijwel iedere secretaresse is het notuleren van vergaderingen. De voorbereiding van dergelijke bijeenkomsten krijgt over het algemeen minder aandacht, hoewel die juist van essentieel belang kan zijn. Een goede secretaresse zal dan ook aan beide facetten evenveel aandacht schenken.

Een probleem is dat vergaderingen heel verschillend van aard kunnen zijn en dat (dus) ook aan de voorbereiding en de vastlegging uiteenlopende eisen zullen worden gesteld.

Helaas kun je daarbij slechts zelden vertrouwen op de heersende gewoonten binnen een bedrijf of instelling.

Of wil je graag dat ook jouw vergaderagenda's onduidelijk zijn en dat je notulen even slecht gelezen worden als die van je voorganger? Dat acties, opgenomen in die notulen, er moeilijk in terug te vinden zijn en dat (dus) het grootste deel van een vergadering gebruikt wordt met het bespreken van de vorige vergadering?

Dat is natuurlijk niet de bedoeling.

Je gaat nu niet alleen leren hoe je een goed vergaderverslag maakt. Ook hoe je zo goed mogelijk inspeelt op diverse situaties en zelfs hoe je deze situaties kunt beïnvloeden, ga je nu leren en toepassen.

Dit brokje kennis en kunde is een belangrijk onderdeel van de kerntaak '*Voert taken rondom planning en organisatie uit*', zoals geformuleerd in het '*Kwalificatiedossier secretariële beroepen*' voor de secretaresse van niveau 3 en 4. In feite vormt het de basis voor het organiseren van allerlei evenementen (die later in dit boek aan de orde komen). Bovendien kun je wat je nu leert perfect trainen en toepassen bij grote projecten waarmee je ongetwijfeld binnen de schoolmuren te maken krijgt. En daarna

zal je stagebedrijf je waarschijnlijk erg dankbaar zijn voor je inzet bij het organiseren en verslaan van vergaderingen!

Je kunt dit hoofdstuk dus zien als een cursus of een serie workshops waarin je alles rond vergaderen leert en praktisch toepast (zie voor dit laatste het praktijkboek).

Wat moet je aan het eind van dit hoofdstuk kennen en kunnen?

- Je weet hoe je de doelstellingen van een vergadering kunt 'vertalen' in de verschillende vergaderstukken.
- Je kent de verschillende vergadervormen en hun praktische toepassing.
- Je kent de rol en de (formele en informele) verantwoordelijkheden van de voorzitter, de secretaris, de notulist en de overige deelnemers van een vergadering.
- Je kent de diverse begrippen en uitdrukkingen die bij vergaderen een rol kunnen spelen.
- Je kunt een geschikt vergadertijdstip kiezen in samenspraak met de deelnemers.
- Je weet hoe je moet zorgen voor een optimale accommodatie en de benodigde apparatuur.
- Je kunt een convocatie en een agenda opstellen ten behoeve van verschillende soorten vergaderingen.
- Je kunt gastsprekers op een correcte manier ontvangen.
- Je kunt ondersteunend materiaal maken voor een vergadering (of presentatie).
- Je kent de verschillende vormen van vastlegging van een vergadering en kunt die ook praktisch toepassen, waarbij je rekening houdt met het karakter van de vergadering.
- Je bereidt je goed voor op een vergadering, waarbij je alle relevante stukken vooraf doorleest.
- Je weet hoe de administratieve afhandeling van een vergadering hoort te verlopen en handelt daarnaar.
- Je weet hoe je afspraken, gemaakt tijdens vergaderingen, kunt bewaken.

- Je kunt een routebeschrijving en/of een overzichtelijk routekaartje maken.

En vooral: je past dat alles haarfijn in elkaar, zodat je overkomt als iemand die met een grote mate van zelfverzekerdheid en accuratesse zijn (haar) vak verstaat!

2.1 Vergadervormen, doelstellingen en verantwoordelijkheden

Er wordt in het bedrijfsleven enorm veel vergaderd, en lang niet altijd even efficiënt. Daarom zullen we eens in vogelvlucht bezien hoe een vergadering hoort te verlopen.

Voor de secretaresse is vooral de voor- en nazorg van belang; zij zal vaak belast worden met het opstellen van de agenda en het schrijven van de notulen.

Wil een vergadering vlot verlopen dan mogen er niet meer dan 10 à 12 **deelnemers** zijn. Deze deelnemers moeten bovendien **ter zake kundig** zijn.

Het uitnodigen van iemand die zich anders gepasseerd zou kunnen voelen is niet bepaald slim. Dat is vragen om inefficiënt vergaderen en bovendien kost het een heleboel tijd van mensen die er eigenlijk toch niets aan hebben.

Een enkele keer kan aan deze punten met de beste wil van de wereld niet worden voldaan. Denk bijvoorbeeld aan algemene ledenvergaderingen en aan vergaderingen van de Tweede Kamer. In die gevallen worden extreem hoge eisen gesteld aan de leiding van de vergadering. En bovendien zijn die vergaderingen strak gestructureerd, waarbij ook apparatuur vaak een rol speelt. Het is dan bijvoorbeeld onmogelijk, te spreken zonder (interpellatie)microfoon.

Wij zullen ons alleen bezighouden met de verschillende soorten 'gewone' vergaderingen, waarbij we dus uitgaan van maximaal 10 à 12 deskundige deelnemers.

Voor een goed verloop van de vergadering en om precies na te kunnen gaan wie wel en niet uitgenodigd moet worden dient vooraf het **doel** van de vergadering duidelijk te zijn. Wat wil men precies bereiken met de vergadering? Of soms zelfs: is het wel nuttig, de vergadering (nu) te houden?

Op vele vergaderingen komen verschillende onderwerpen aan de orde. In dergelijke gevallen is het goed, na te gaan wat het hoofdoel is. De vergadering moet immers zo worden ingedeeld dat dit punt in ieder geval in alle rust kan worden afgehandeld.

Bij routinematige vergaderingen kan het belang vooral liggen bij informatie-uitwisseling. De doelstellingen zijn dan meestal wel duidelijk. In deze gevallen doet men er goed aan, de deelnemers actief bij de opstelling van de agenda te betrekken.

De doelstellingen van een vergadering zijn nauw verweven met het soort vergadering. Zo kennen we vergaderingen van:

- werkgroepen, al dan niet binnen het bedrijf (die vergelijkbaar zijn met vergaderingen van studenten over een project op school);
- commissies (een wat formelere werkgroep);
- afdelingen, directie e.d.;
- besturen, raden van commissarissen en dergelijke.

Vaak gaat het hier om mensen van één bedrijf die met een zekere regelmaat bijeenkomen. Maar er zijn uiteraard ook legio vergaderingen met deelnemers van verschillende bedrijven, bijvoorbeeld een reeks vergaderingen van een aantal directies die onderhandelen over een fusie. Ook komt het voor dat een aantal personen uit verschillende bedrijven of instellingen slechts eenmalig bijeenkomt.

Daar waar de doelstellingen van een examencommissie duidelijk zijn, namelijk zorgen dat er een goed examen komt, kunnen die van een directievergadering heel verschillend zijn. Wordt er over personeelsinkrimping gesproken of over de bouw van een nieuw fabriekscomplex? In het eerste geval zal naast de directie ongetwijfeld ook de personeelschef aanwezig zijn, in het tweede geval zullen technische en financiële experts de boventoon voeren.

De soort vergadering kan ook heel bepalend zijn voor de manier van uitnodigen van de deelnemers en de vorm van de notulen. Hoe formeler de vergadering, hoe meer eisen er wat dat betreft aan je gesteld worden.

Het formele of informele karakter van een vergadering wordt in wezen gekenmerkt door een tweetal zaken die gedeeltelijk in elkaar overlopen.

1 Hoe goed kent men elkaar?

Vergelijk hierbij het familiefeestje met de ontvangst van een aantal hoogwaardigheidsbekleders en je voelt meteen het verschil in benadering aan.

2 Betreft het een interne vergadering tussen mensen van het eigen bedrijf, zijn er ook anderen (genodigden) aanwezig of betreft het zelfs een externe vergadering met deelnemers van diverse bedrijven of instellingen?

Wat betreft je (schriftelijke) benadering van de deelnemers kun je hier denken aan het verschil in huisstijl tussen een memo en een uitgaande brief. Overigens is hier beslist niet één lijn te trekken. Net als bij het rondsturen van memo's kunnen bedrijven intern heel verschillende eisen stellen aan de vorm waarin uitnodigingen en notulen gegoten moeten worden, van strikt formeel tot 'volkomen vrij'.

En ten slotte ben je ook nog min of meer gebonden aan tradities. De voorzitter van de vergadering kan simpelweg een bepaalde verslagvorm voorschrijven, de deelnemers kunnen het noemen van (hun) namen al dan niet belangrijk vinden, enzovoort.

Een algemeen advies kan wel gegeven worden: als er binnen het bedrijf waar je gaat werken wat gemakkelijk over vergaderen wordt gedacht, iets wat vaak het geval is, stel je dan iets formeler op dan gebruikelijk. Via jouw uitnodigingen en notulen kun je namelijk nogal wat invloed uitoefenen op de 'vergadercultuur', waardoor de efficiëntie zeker zal toenemen.

Iedere vergadering verdient het, serieus genomen te worden, anders kan hij beter niet gehouden worden!

Naast de 'gewone' vergadering kennen we nog een aantal afwijkende vergadervormen.

Een **brainstormsessie** is een bijeenkomst van een groep mensen die onvoorbereid met een onderwerp geconfronteerd wordt. De bedoeling is dat iedereen spontaan reageert en dat de voorzitter de 'kreten' op een bord of flip-over zet. Pas later vindt uitdieping van de ideeën plaats.

Brainstorming wordt vooral gebruikt om creatieve ideeën 'naar boven te halen'. Ieder moet slechts één ding voor ogen houden: niets is gek!

7 Internationale bijeenkomsten organiseren

Tot nu toe hebben we ons hoofdzakelijk beziggehouden met het organiseren van diverse bijeenkomsten binnen onze landsgrenzen. Nu gaan we de grens over, met andere woorden: we leren wat er nog extra komt kijken bij vergaderingen (conferenties) en andere bijeenkomsten met een internationaal karakter. Het belangrijkste daarbij is het regelen van alles wat nodig is met betrekking tot de (verre) zakenreis.

Naast de pure zakenreis speelt ook de incentivereis binnen menig bedrijf een rol. Daarbij wordt het zakelijke gecombineerd met een stukje ontspanning. Hetzelfde is het geval bij zogenaamde partnerprogramma's, waar een meereizende partner een luchtiger programma geboden wordt dan degene die voor zaken overkomt. Incentivereis en partnerprogramma hebben dus beide 'ontspannende trekjes in een sfeer van zakendoen'. De secretaresse die goed is in het organiseren van een personeelsreis naar verre oorden zal waarschijnlijk ook goed zijn in het opzetten van een passend partnerprogramma voor relaties die van ver naar haar bedrijf komen. In beide gevallen zal zeker ook rekening moeten worden gehouden met de cultuur van de ander; eigenlijk maakt het daarbij niet veel uit of die ander gast of gastheer is.

Na bestudering van de theorie van deze module, en vooral ook de nodige oefening, zul je uiteindelijk in staat moeten zijn alle zaken die bij de organisatie van een internationale bijeenkomst aan de orde kunnen komen in elkaar te passen, iets wat vooral moet blijken uit het kunnen opstellen van een reisschema waarbij reis en businessmeeting perfect op elkaar aansluiten.

Wat moet je aan het eind van dit hoofdstuk kennen en kunnen?

- Je kunt in concrete situaties adviseren met betrekking tot de juiste (efficiënte) vorm van internationaal vervoer.
- Je kunt (elektronische) dienstregelingen (timetables) gebruiken.
- Je weet hoe internationaal hotelruimte gereserveerd kan worden.
- Je weet hoe je in het buitenland een auto moet huren.
- Je kent de belangrijkste manieren om internationaal (vooraf en ter plaatse) te betalen en je kunt nagaan welke beperkingen in concrete situaties gelden.
- Je kunt de TIM (of het elektronisch equivalent daarvan) hanteren, met name op het gebied van visaverplichtingen en gezondheidsbepalingen.
- Je kunt op grond van vervoer, wensen van de deelnemers en praktische beperkingen een optimale plaats van samenkomst kiezen voor een internationale bijeenkomst.
- Waar nodig onderhoud je contact met een zakenreisbureau.
- Je kunt een overzichtelijk reisschema maken met betrekking tot diverse soorten internationale zakenreizen.
- Je kent de principes en de belangrijkste voor- en nadelen van videoconferencing.
- Je kunt een vrijetijdsprogramma en/of een partnerprogramma organiseren voor buitenlandse, in Nederland verblijvende, gasten.
- Je kunt een internationale incentivereis organiseren.
- Je kunt draaiboeken maken ten behoeve van de voorbereiding en uitvoering van een internationale bijeenkomst.
- Je gedraagt je bij internationaal bezoek volgens de algemene omgangsvormen, maar houdt tevens rekening met de culturele achtergrond van de buitenlandse gast.
- Je kunt een voorcalculatie maken van de kosten met betrekking tot een internationale zakenreis en/of zakelijke bijeenkomst.
- Je kunt een (slordige) onkostendeclaratie met betrekking tot een buitenlandse reis voor verwerking gereedmaken.

7.1 Internationale zakenreizen

Voordat een buitenlandse reis begint, moeten er veel zaken worden afgehandeld. Eerst worden de afspraken met de verschillende te bezoeken relaties gemaakt, daarna zorgt de secretaresse voor het vervoer en zo nodig voor de hotelreservering. Eventueel wordt een auto gehuurd. Als er geen doorlopende reisverzekering is, wordt daarvoor gezorgd. Indien noodzakelijk worden buitenlandse valuta besteld bij de bank.

Naar aanleiding van bovenstaande gegevens wordt het **reisschema** opgesteld. Dit schema bevat allereerst de nodige trein- en/of vluchtgegevens, zoals de naam en/of het nummer van de internationale trein of bij vervoer door de lucht het vluchtnummer en natuurlijk de vertrek- en aankomsttijden (plus waar nodig de overstaptijden). Maar ook de namen, adressen, de telefoonnummers (en soms ook de faxnummers) en de e-mailadressen van de te bezoeken relaties, met de tijden waarop de manager daar verwacht wordt, zullen niet ontbreken. Als er overnacht wordt, staan ook de adresgegevens van het hotel op het reisschema vermeld. Als een auto gehuurd is, staat aangegeven waar die auto wordt afgeleverd (of kan worden opgehaald). Dit reisschema is niet alleen bestemd voor degene die op reis gaat, maar ook voor het thuisfront. In noodgevallen weet men waar de manager te bereiken is.

Voordat de manager op reis gaat, wordt in ieder geval nog nagegaan of het paspoort nog geldig is en of visa en/of vaccinaties nodig zijn.

Natuurlijk zorgt de secretaresse vlak voor het vertrek ook voor de nodige mee te nemen stukken (eventueel ook relatiegeschenken), gaat na wie bepaalde taken overneemt tijdens de afwezigheid van de manager en ze verzet als dat nodig is afspraken.

Tip

Heel handig is het, een bepaalde tijd af te spreken waarop je zeker op je plaats bent en waarop de manager jou (dus) dagelijks kan bereiken voor het uitwisselen van informatie. Vermeld die tijd op het reisschema.

Als gekozen kan worden uit verschillende middelen van **vervoer**, spelen de volgende overwegingen een rol:

1 Wat is het snelst? Ben ik eerder met de auto, met de (hoge-snelheids)trein of met het vliegtuig in Parijs? Het antwoord zal onder andere afhangen van de plaats van waaruit vertrokken wordt (Amsterdam of Maastricht?).

2 Wat is het meest comfortabel? Hou daarbij ook rekening met mogelijke parkeerproblemen (en ingewikkeld stadsverkeer) als in eerste instantie aan de auto gedacht wordt. En bedenk ook dat het comfort in luxe sneltreinen vaak beter is dan in een vliegtuig.

3 Wat kost de reis?

Vaak zal men meer naar beide eerste punten kijken dan naar het derde, maar in extreme situaties is het natuurlijk altijd goed, je manager op het prijsverschil te wijzen.