

Contacten onderhouden

PRAKTIJKBOEK
voor
receptionist
medewerker secretariaat
medewerker administratie

J.H. Altena



Altena-tca Zwolle

Contacten onderhouden

Praktijkboek

voor de
medewerker secretariaat en receptie
en de
medewerker (financiële) administratie

Niveau 2

J.H. Altena

2017



Altena-tca Zwolle

Tweede druk; eerste in deze uitvoering.

© 2017 J.H. Altena

Vormgeving: Altena-tca
Druk: Pumbo.nl

NUR: 164
ISBN/EAN: 9789082678314

Bestellingen ePub en PDF: mbo@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.

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

Inhoud

Over dit boek	4
De klant	5
1 Je toekomstige beroep	8
Een kleine test	22
2 Communicatie bij Silmex	26
Een minitoets	33
3 Telefoontechniek	35
Kennistoets telefoontechniek	58
4 Het ontvangen van bezoekers	60
Kennistoets ontvangen van bezoekers	69
5 Agendabeheer	72
Kennistoets agendabeheer	79
Bijlage I	81
Praktische aanwijzingen voor de uitvoering van grote opdrachten	
Bijlage II	84
Praktische aanwijzingen voor de uitvoering van opgave 3 (hoofdstuk 1)	
Bijlage III	86
Telefoon-/bezoeknotieblad	
Bijlage IV	87
Checklist telefoongesprekken	
Illustratieverantwoording	88

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 contact 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 herkend wordt.

Jan Altena

De klant

De (assistent-)secretaresse, de receptionist en veel andere administratief geschoolde medewerkers 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 (zie pagina 6).

Laat de tekst maar eens goed op je inwerken!

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 zo iets 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 werkring.

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.

□□ 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.

Ruimte voor aantekeningen:

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?

O 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.

(Schrijf hem hieronder op, na een samenvatting van je eigen aantekeningen.)
