

# Contacten onderhouden

**INFORMATIEBOEK**

**voor  
receptionist  
medewerker secretariaat  
medewerker administratie**

**J.H. Altena**



*Altena-tca Zwolle*

# Contacten onderhouden

## Informatieboek

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: 9789082678307

Bestellingen ePub en PDF: [mbo@altena-tca.nl](mailto: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](http://www.altena-tca.nl)

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Je toekomstige beroep</b>	<b>5</b>
1.1	Kenmerken en eigenschappen van de secretaresse	8
1.2	Samenwerken met chef en collega's	9
1.3	Persoonlijke presentatie	11
	Samenvatting	12
<b>2</b>	<b>Communicatie</b>	<b>13</b>
	Samenvatting	18
<b>3</b>	<b>Telefoontechniek</b>	<b>19</b>
3.1	Zakelijk telefoneren	20
3.1.1	Uitgaande telefoongesprekken	33
3.1.2	Inkomende telefoongesprekken	35
3.1.3	Klachtengesprekken	37
3.1.4	De kern van zakelijk telefoneren	39
3.2	Doorverbinden of niet doorverbinden	40
3.3	Telefoneren binnen Nederland	42
3.4	Internationaal telefoneren	44
3.5	Optimale bereikbaarheid	48
3.5.1	De mobiele telefoon	48
3.5.2	Antwoordapparaat en voicemail	50
3.5.3	Doorschakelen van telefoongesprekken	52
3.5.4	Doorkiesnummers	52
3.6	Telefonisch vergaderen	53
3.7	Het telefoontoestel	54
3.8	Fax en e-mail	56
	Samenvatting	59
<b>4</b>	<b>Bezoekers ontvangen</b>	<b>60</b>
4.1	De secretaresse als aanspreekpunt	62
4.2	Bezoek voor je manager	63
4.3	Balietechniek	65
	Samenvatting	72
<b>5</b>	<b>Agendabeheer</b>	<b>73</b>
5.1	Zaalreserveringen	75
5.2	Het bijhouden van een agenda	76
	Samenvatting	79
	Illustratieverantwoording	80



# 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 secretariële 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 secretaresses. Daarbij heeft men ook geprobeerd verschillende niveaus te onderscheiden. Die niveaus gaan van secretariael assistent tot leidinggevend senior-secretaresse of officemanager (met jarenlange ervaring).

Gebaseerd op die onderzoeken heeft het middelbaar beroeps-  
onderwijs gekozen voor opleiden op drie niveaus: niveau 2 voor  
secretarieel medewerker of assistent-secretaresse, niveau 3 voor  
(afdelings)secretaresse en niveau 4 voor (aankomend) directie-  
secretaresse 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 je mogelijkheden behoort als je door-  
stroomt) 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 zaken-  
reizen.

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 multimedia-  
presentatie. (Een presentatie waarbij gebruik gemaakt wordt van  
een beamer, ofwel een multimediaprojector.)

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. Toch heeft de receptionist of de secretariaeel assistent (waar jullie nu voor studeren) het meestal wel wat rustiger dan de doorsnee secretaresse. Maar wie wil er nu niet doorstromen naar een hoger niveau? Laten we ons dus (ook) 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 secretariaeel 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 (via haar manager) 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 samenwerkt kan worden en die 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)secretaresse 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).