

Bijlage 22 bij het besluit van de Vlaamse Regering van ... tot wijziging van de regelgeving over de indeling van studiegebieden in opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging en de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden administratie, horeca, land- en tuinbouw, lassen, logistiek en verkoop, mechanica-elektriciteit, Nederlands tweede taal richtgraad 1 en 2, ruwbouw, Europese talen richtgraad 3 en 4, Europese neventalen richtgraad 1 en 2 en Scandinavische talen

Bijlage XVII bij het besluit van de Vlaamse Regering van 16 juni 2010 betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden administratie, bedrijfsbeheer en logistiek en verkoop

Beroepsopleiding

Studiegebied Administratie • BO ADM 03

01.09.2020

Administratief medewerker onthaal

Opleidingsprofiel secundair volwassenenonderwijs

REFERENTIEKADER:

ERKENDE BEROEPSKWALIFICATIE: ADMINISTRATIEF MEDEWERKER
ONTHAAL

NIVEAU BEROEPSKWALIFICATIE: 3

Administratief medewerker onthaal

OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding leert men personen correct onthalen en informeren en het uitvoeren van beperkte administratieve taken rekening houdend met de richtlijnen van de organisatie teneinde de bezoekers klantvriendelijk te onthalen en de organisatie hieromtrent te ondersteunen.

RELATIE OPLEIDING BEROEPSKWALIFICATIE

Elke module is samengesteld uit de activiteiten en de descriptorelementen kennis en vaardigheden van de erkende beroepskwalificatie.

De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding

SAMENHANG

De opleiding administratief medewerker onthaal heeft inhoudelijk verwantschap met de andere opleidingen binnen het studiegebied administratie

Deze opleiding deelt immers een aantal activiteiten en kenniselementen en omvat een aantal gemeenschappelijke modules, namelijk

- Kennismaking kantoorsoftware
- Digitale administratieve vaardigheden
- Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen
- Basis administratieve en logistieke ondersteuning
- Oriëntatiestage administratie

LINK BEROEPSKWALIFICATIE

[Administratief medewerker onthaal \[2019 \]](#)

BK-0205-3

MODULAIR TRAJECT

De opleiding "Administratief medewerker onthaal" bestaat uit 10 modules:

– Kennismaking kantoorsoftware	20 LT	M ADM G001
– Digitale administratieve vaardigheden	120 LT	M ADM G003
– Basis administratieve en logistieke ondersteuning	40 LT	M ADM G002
– Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen	80 LT	M ADM G004
– Oriëntatiestage administratie	40 LT	M ADM G005
– Onthaal	40 LT	M ADM 013
– Stage administratief medewerker onthaal	120 LT	M ADM 014
– Duits voor administratief medewerker onthaal	40 LT	M ADM 015
– Frans voor administratief medewerker onthaal	80 LT	M ADM 016
– Engels voor administratief medewerker onthaal	80 LT	M ADM 017

Kennismaking
kantoorsoftware 20 lt

Onthaal 40 lt

Basis
administratieve en
logistieke ondersteuning 40 lt

Stage administratief
medewerker onthaal 120 lt

Digitale
administratieve
vaardigheden 120 lt

Zakelijke
communicatie voor
administratieve beroepen 80 lt

Frans voor
administratief
medewerker onthaal 80 lt

Oriëntatiestage
administratie 40 lt

Engels voor
administratief
medewerker onthaal 80 lt

Duits voor
administratief
medewerker onthaal 40 lt

ADMINISTRATIEF
MEDEWERKER
ONTHAAL
660 LT

CERTIFICERING

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat. Deze opleiding leidt tot het certificaat Administratief medewerker onthaal en een bewijs van beroepskwalificatie van niveau 3 van Administratief medewerker onthaal.

OPLEIDINGSDUUR

De opleiding omvat in totaal **660** lestijden.

DIPLOMA SO

Het certificaat Administratief medewerker onthaal leidt in combinatie met het certificaat Aanvullende algemene vorming tot het diploma secundair onderwijs.

INSTAPVEREISTEN

GEEN PIJLEN TUSSEN MODULES

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

[Decreet volwassenenonderwijs](#)

Situering

Binnen de activiteiten van een beroepskwalificatie zijn er activiteiten die ondersteunend zijn voor de gehele beroepsuitoefening. Gezien het aparte statuut van deze activiteiten, worden deze in het opleidingsprofiel vooraan geplaatst. Bij het aanbieden van het modulaire opleidingstraject zullen deze activiteiten worden geïntegreerd in de modules waar dat vanuit pedagogisch en didactisch oogpunt zinvol is.

NR	ACTIVITEITEN	KENNIS
8	<p><i>Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Hanteert de huisstijl – Respecteert de gangbare bedrijfsprocedures – Past zich aan aan de algemene bedrijfscultuur – Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf – Werkt milieubewust – Respecteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf/de organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften – Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep – Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf – Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief

Modules

MODULE BASIS ADMINISTRATIEVE EN LOGISTIEKE ONDERSTEUNING

SITUERING

In deze module leert men zelfstandig administratieve en logistieke taken uitvoeren ter ondersteuning van de dienst waarvoor men werkt. Efficiënt, kwaliteitsvol en zorgvuldig werken staan voorop.

ACTIVITEITEN

1

Sorteert en verdeelt binnenkomende interne (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie

- Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes, ...
- Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen
- Kopieert documenten
- Gebruikt kantoorsoftware
- Gaat vertrouwelijk om met informatie

2

Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit

- Verzamelt en treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen (post, dossiers, pakjes ...)
- Legt de stukken klaar voor verzending
- Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending

3

Ontvangt te verwerken documenten, controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal

- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
- Neemt de nodige notities over de opdracht
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket

4

Digitaliseert en verwerkt documenten en data

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Scant documenten in
- Voert gegevens in
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen

5

Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

BK-0204-3/8 en BK-0203-3/6

Indexeert, klasseert en archiveert (elektronische) documenten

- Verzamelt, registreert, klasseert en beheert gegevens
- Codeert archiefstukken per categorie of rubriek
- Bergt stukken op in het archiefsysteem
- Slaat digitale stukken elektronisch op

6

Voert kopieerwerk uit

- Gebruikt kantoomateriaal (fax, kopieertoestel, ...)

- Controleert de benodigde aantallen

Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen op vraag van de opdrachtgever

- Legt vergaderzalen vast
- Reserveert media
- Zorgt voor catering
- Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten

Voert ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uit voor andere diensten

- Stelt zich flexibel op
- Legt prioriteiten
- Voert de opdracht binnen de voorziene tijdsperiode uit

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van decoratietechnieken
 - Basiskennis van ergonomische technieken
 - Basiskennis van ICT
 - Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoor materiaal
 - Basiskennis van verzendingsmethodes (nationaal en internationaal)
 - Kennis van digitaliseringstechnieken
 - Kennis van eenvoudige communicatietechnieken
 - Kennis van kantoorsoftware
 - Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
 - Kennis van registratietechnieken
 - Kennis van snelschrifttechnieken
 - Kennis van technieken om nota te nemen
 - Kennis van voorraadbeheer
 - Kennis van werkplanning
-

MODULE KENNISMAKING KANTOORSOFTWARE

SITUERING

In deze module leert men de basisstappen om kantoorsoftware te gebruiken en leert men vlot teksten typen. Men maakt kennis met de mogelijkheden van kantoorsoftware die vooral van toepassing is binnen een administratieve omgeving. Bij het uitvoeren van de taken ligt de nadruk op het efficiënt, kwaliteitsvol en zorgvuldig werken.

ACTIVITEITEN

4

Digitaliseert en verwerkt documenten en data

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Typt vlot teksten
- Voert gegevens in
- Neemt een ergonomische houding aan

5

Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van ergonomische technieken
 - Kennis van dactylografie
 - Kennis van digitaliseringstechnieken
 - Kennis van kantoorsoftware
-

SITUERING

In deze module leert men zelfstandig meer uitgebreide en gespecialiseerde administratieve taken uitvoeren met behulp van verschillende kantoorsoftware-programma's. Zorgvuldig, kwaliteitsvol en efficiënt handelen staat in alle omstandigheden voorop.

ACTIVITEITEN

4

Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten en data

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, agendabeheer, ...)
- Voert gegevens in
- Verzorgt de lay-out
- Slaat digitale data elektronisch op
- Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen
- Houdt de gegevens in databanken steeds up-to-date volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie

5

Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Basiskennis van presentatietechnieken
- Kennis e-mailcorrespondentie
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken

MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE VOOR ADMINISTRATIEVE BEROEPEN

SITUERING

In deze module leert men op een professionele en zakelijke manier in het Nederlands communiceren. Zowel schriftelijke (brieven, e-mails, verslagen ...) als mondelinge (telefoongesprekken en face-to-facegesprekken) communicatie komen aan bod. Men leert efficiënt communiceren met voortdurende aandacht voor de noden van bezoekers/gasten/klanten en met aandacht voor een positieve uitstraling vanuit de organisatie. Men leert om zich flexibel, assertief, empathisch en discreet op te stellen.

ACTIVITEITEN

**BK-0343-2/1, BK-0322-2/1,
BK-0352-2/1, BK-0285-4/1**

Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie

- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
- Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
- Handelt op een zakelijke manier
- Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust
- Respecteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf of organisatie

BK-0343-2/3

Handelt volgens de professionele gedragscode

- Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner
- Respecteert de zakelijke omgangsvormen

BK-0343-2/12

Verwerkt standaardverslagen, verzorgt de lay-out en stuurt deze door naar de betrokken actoren

- Verwerkt het verslag
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Past de huisstijl toe
- Noteert tijdens vergaderingen

BK-0204-3/1

Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstrekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

10

Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers

- Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Zorgt voor een passende opvolging

11

Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst

- Legt uit hoe men de locatie bereikt
- Voorziet bezoekers/gasten van drank
- Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
- Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/gast
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ...
- Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/gast(en)

17

Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure

- Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

13

Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon

- Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
- Stuurt de mail tijdig door
- Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoomateriaal
- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis klachtenbehandeling
- Basiskennis van assertiviteitstechnieken
- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie
- Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, actiefluisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen kritisch denken, ...)
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf

-
- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep
 - Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief
 - Kennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...)
 - Kennis van ethiek
 - Kennis van GDPR
 - Kennis van kantoorsoftware
 - Kennis van klantgericht telefoneren
 - Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes
 - Kennis van rapporteringstechnieken
 - Kennis van redactionele normen
 - Kennis van regels voor het onthaal
 - Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie
 - Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken
 - Kennis van technieken om nota te nemen
 - Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
 - Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten
 - Kennis van vergadertechnieken
 - Kennis van zakelijk communicatie
 - Kennis van registratietechnieken
 - Kennis van Standaardnederlands (kan zichzelf vloeiend en spontaan uitdrukken zonder daarvoor aantoonbaar naar woorden te moeten zoeken -kan een conversatie voeren met de cliënt – kan efficiënt rapporteren aan anderen- kan korte verslagen- kan mededelingen noteren en verwoorden)
 - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
-

SITUERING

In deze module leert de cursist hoe administratieve krachten administratieve taken binnen hun job in de professionele context uitvoeren. Via deze module verwerft de cursist meer inzicht in de eigenheid van de verschillende administratieve beroepen met het oog op het maken van een keuze voor het vervolg van zijn/haar traject.

ACTIVITEITEN

3

Ontvangt te verwerken documenten , controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal ...

- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
- Neemt de nodige notities over de opdracht
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Maakt de eigen planning op

BK-0204-3/10 en BK-0203-3/9

Voert ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uit voor andere diensten

- Stelt zich flexibel op
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit

BK-0204-3/1

Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstrekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten

TE INTEGREREN KENNIS

- Kennis e-mailcorrespondentie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijke communicatie

SITUERING

In deze module leert de cursist de specifieke administratieve taken en onthaalactiviteiten toepassen in de praktijk met aandacht voor oplossings- en doelgroepgericht werken. De cursist verwerft het nodige inzicht in het belang van het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid.

ACTIVITEITEN**1**

Sorteert en verdeelt binnenkomende (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie

- Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes, ...
- Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen
- Kopieert documenten
- Gebruikt kantoorsoftware
- Gaat vertrouwelijk om met informatie

2

Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit

- Verzamelt de uit te sturen stukken (post, dossiers, pakjes, ...)
- Treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen
- Legt de stukken klaar voor verzending
- Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending

4

Digitaliseert en verwerkt documenten en data

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Scant documenten in
- Typt vlot teksten
- Voert gegevens in
- Verzorgt de lay-out
- Slaat digitale data elektronisch op
- Neemt een ergonomische houding aan

5

Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt

6

Voert kopieerwerk uit

- Gebruikt kantroomateriaal (fax, kopieertoestel, ...)
- Controleert de benodigde gekopieerde aantallen

7

Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten op vraag van de opdrachtgever

- Legt (vergader)zalen vast
- Zet (vergader)zalen klaar
- Reserveert media
- Zorgt voor catering
- Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten

8

Respecteert de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels

- Hanteert de huisstijl
- Respecteert de gangbare bedrijfs/organisatieprocedures
- Past zich aan de algemene bedrijfs/organisatiecultuur aan

- Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf/de organisatie
- Werkt milieubewust
- Respecteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf/de organisatie

9

Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten

- Verwelkomt de bezoeker/gast
- Identificeert de bezoeker /gast
- Registreert de bezoeker/gast
- Overhandigt een toegangsbewijs
- Kondigt de bezoeker/gast aan
- Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/gast
- Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/gast
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Stelt zichzelf op als representant van de organisatie
- Bezorgt, indien nodig, een informatie- of promotiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg
- Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de bezoekers/gasten
- Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord
- Consulteert, indien nodig beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie
- Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

10

Identificeert de vraag van de bezoeker/gast

- Laat de bezoeker/gast uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker
- Zorgt voor een passende opvolging

12

Neemt telefonische oproepen aan en verbindt door naar de gevraagde gesprekspartners of noteert een boodschap

- Gebruikt een telefooncentrale (antwoordapparaat, nummers instellen, headset gebruiken, ...)
- Selecteert de gevraagde contactpersoon of zoekt bij afwezigheid een collega
- Verbindt een telefonische oproep door naar de gevraagde gesprekspartners
- Geeft een boodschap tijdig door
- Noteert telefonische afspraken en boodschappen
- Zoekt telefoonnummers op
- Noteert klachten en geeft ze door voor behandeling

13

Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon

- Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
- Stuurt de mail tijdig door
- Stelt een schriftelijk antwoord op

14

Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen

- Communiqueert over de huisregels van het bedrijf/de organisatie in functie van de veiligheid en zorgt voor de toepassing ervan

- Controleert een toegangsbewijs
- Hanteert, indien van toepassing, instrumenten voor veiligheid (camera's, toegangssystemen, ...)
- Signaleert ongewenste bezoekers/gasten en afwijkend gedrag van bezoekers/gasten

15

Organiseert de onthaalruimte

- Zorgt voor of regelt decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...) in opdracht van de (project)verantwoordelijke
- Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
- Verandert de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen
- Houdt de voorraad van promotie- en documentatiemateriaal of attenties op peil
- Voorziet folders, brochure(s), posters,... in de onthaalruimte
- Opent en sluit het onthaal en bijhorende ruimtes af volgens de gangbare procedures
- Controleert het onthaal en bijhorende ruimtes bij het afsluiten (licht, alarm en technologie aan- en uitschakelen)

16

Raadpleegt gegevens, voert deze in op computer, werkt deze bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen,...)

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Beheert de centrale agenda (afspraken, reservaties, opdrachten, vergaderingen, ...)
- Houdt een adressenbestand bij
- Controleert en registreert gegevens over aan- en afwezigheid
- Houdt een klassement bij
- Registreert bezoekerscijfers/gegevens
- Handelt, indien van toepassing, betalingen af

17

Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure

- Kan de bezoekers/gasten begrijpen en informeren in een andere taal
- Luistert actief naar de bezoeker/gast
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door.
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

18

Voert telefonische gesprekken in opdracht

- Zoekt telefoonnummers op
- Gebruikt kantoorsoftware
- Gebruikt een telefooncentrale
- Communiceert efficiënt
- Geeft een boodschap door
- Noteert telefonische afspraken
- Geeft de afspraken door aan de betrokkene
- Werkt de agenda van de betrokkene bij

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van assertiviteitstechnieken
- Basiskennis van betalingen
- Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoomateriaal
- Basiskennis van decoratietechnieken
- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau)
- Basiskennis van ergonomische technieken
- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften

-
- Basiskennis van klachtenbehandeling
 - Basiskennis van klassemment- en archiveringsmethodes
 - Basiskennis van systemen om de toegang te controleren
 - Basiskennis van technieken om notities te nemen
 - Basiskennis van verzendingsmethodes (nationaal en internationaal)
 - Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
 - Kennis van dactylografie
 - Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf
 - Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep
 - Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief
 - Kennis van digitaliseringstechnieken
 - Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
 - Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
 - Kennis van kantoorsoftware
 - Kennis van klantgericht telefoneren
 - Kennis van mogelijke opstellingen van vergaderzalen
 - Kennis van redactionele normen
 - Kennis van regels voor het onthaal
 - Kennis van registratietechnieken
 - Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken
 - Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
 - Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten
 - Kennis van werkplanning
 - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
-

MODULE ONTHAAL

SITUERING

In deze module leert men telefonische oproepen van diverse aard beantwoorden, verwerken en doorverbinden. De cursist leert hoe bezoekers op een professionele en zakelijke manier onthaald worden.

ACTIVITEITEN

12

Neemt telefonische oproepen aan en verbindt door naar de gevraagde gesprekspartners of noteert een boodschap

- Gebruikt een telefooncentrale (antwoordapparaat, nummers instellen, headset gebruiken, ...)
- Selecteert de gevraagde contactpersoon of zoekt bij afwezigheid een collega
- Verbindt een telefonische oproep door naar de gevraagde gesprekspartners
- Geeft een boodschap tijdig door
- Noteert telefonische afspraken en boodschappen
- Zoekt telefoonnummers op
- Noteert klachten en geeft ze door voor behandeling

14

Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen

- Communiqueert over de huisregels van het bedrijf/de organisatie in functie van de veiligheid en zorgt voor de toepassing ervan
- Controleert een toegangsbewijs
- Hanteert, indien van toepassing, instrumenten voor veiligheid (camera's, toegangssystemen, ...)
- Signaleert ongewenste bezoekers/gasten en afwijkend gedrag van bezoekers/gasten

16

Raadpleegt gegevens, voert deze in op computer, werkt deze bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen,...)

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Beheert de centrale agenda (afspraken, reservaties, opdrachten, vergaderingen,...)
- Houdt een adressenbestand bij
- Controleert en registreert gegevens over aan- en afwezigheid
- Houdt een klassement bij
- Registreert bezoekerscijfers/gegevens
- Handelt, indien van toepassing, betalingen af

18

Voert telefonische gesprekken in opdracht

- Zoekt telefoonnummers op
- Gebruikt kantoorsoftware
- Gebruikt een telefooncentrale
- Communiqueert efficiënt
- Geeft een boodschap door
- Noteert telefonische afspraken
- Geeft de afspraken door aan de betrokkene
- Werkt de agenda van de betrokkene bij

9

Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten

- Verwelkomt de bezoeker/gast
- Identificeert de bezoeker /gast
- Registreert de bezoeker/gast

- Overhandigt een toegangsbewijs
- Kondigt de bezoeker/gast aan
- Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/gast
- Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/gast
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Stelt zichzelf op als representant van de organisatie
- Bezorgt, indien nodig, een informatie- of promotiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg
- Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de bezoekers/gasten
- Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord
- Consulteert, indien nodig beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie
- Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van assertiviteitstechnieken
- Basiskennis van betalingen
- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau)
- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van klassement- en archiveringsmethodes
- Basiskennis van systemen om de toegang te controleren
- Basiskennis van technieken om notities te nemen
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf
- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep
- Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief
- Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
- Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klantgericht telefoneren
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten
- Kennis van werkplanning
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

SITUERING

In deze module leert men op zelfredzaamheidsniveau schriftelijk en mondeling communiceren in het Duits zodat men Duitstalige klanten en bezoekers op eenvoudige wijze kan helpen. De standaardcommunicatie die wordt aangeleerd in deze module beperkt zich tot een basisniveau en wordt specifiek gelinkt aan het takenpakket van een administratief medewerker onthaal.

ACTIVITEITEN

5

Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten in het Duits

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

9

Ontvangen van bezoekers in het Duits

- Verwelkomt de bezoeker/gast
- Kondigt de bezoeker/gast aan
- Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/gast
- Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/gast
- Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord
- Verstreekt informatie volgens de richtlijnen
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk

17

Ontvangt klachten in het Duits op zelfredzaamheidsniveau en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure

- Kan de bezoekers/gasten begrijpen en informeren in een andere taal
- Luistert actief naar de bezoeker/gast
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door.
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

18

Voert in het Duits op zelfredzaamheidsniveau telefonische gesprekken in opdracht

- Communiqueert efficiënt
- Geeft een boodschap door
- Noteert telefonische afspraken
- Geeft de afspraken door aan de betrokkene
- Werkt de agenda van de betrokkene bij

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis Duits (zelfredzaamheidsniveau)

SITUERING

In deze module leert men schriftelijk en mondeling in het Frans communiceren om ook Franstalige klanten en bezoekers te kunnen helpen. De standaardcommunicatie aangeleerd in deze module richt zich op de meest voorkomende en vertrouwde situaties en is specifiek gerelateerd aan het takenpakket van een administratief medewerker onthaal

ACTIVITEITEN**BK-0204-3/1*****Ontvangt, onthaalt en oriënteert klanten, leveranciers en bezoekers in het Frans***

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstrekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

10***Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers in het Frans***

- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoeker

11***Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst in het Frans***

- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Begeleidt eventueel de klanten, leveranciers en bezoekers

13***Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon in het Frans***

- Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op

17***Ontvangt klachten in het Frans en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure***

- Kan de bezoekers/gasten begrijpen en informeren in een andere taal
- Luistert actief naar de bezoeker/gast
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door.
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

Voert in het Frans telefonische gesprekken in opdracht

- Communiceert efficiënt
- Geeft een boodschap door
- Noteert telefonische afspraken
- Geeft de afspraken door aan de betrokkene
- Werkt de agenda van de betrokkene bij

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
 - Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
 - Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken
-

SITUERING

In deze module leert men schriftelijk en mondeling in het Engels communiceren om ook Engelstalige klanten en bezoekers te kunnen helpen. De standaardcommunicatie aangeleerd in deze module richt zich op de meest voorkomende en vertrouwde situaties en is specifiek gerelateerd aan het takenpakket van een administratief medewerker onthaal

ACTIVITEITEN**BK-0204-3/1*****Ontvangt, onthaalt en oriënteert klanten, leveranciers en bezoekers in het Engels***

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstreckt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

10***Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers in het Engels***

- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoeker

11***Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst in het Engels***

- Verstreckt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Begeleidt eventueel de klanten, leveranciers en bezoekers

13***Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon in het Engels***

- Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op

17***Ontvangt klachten in het Engels en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure***

- Kan de bezoekers/gasten begrijpen en informeren in een andere taal
- Luistert actief naar de bezoeker/gast
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door.
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

Voert in het Engels telefonische gesprekken in opdracht

- Communiceert efficiënt
- Geeft een boodschap door
- Noteert telefonische afspraken
- Geeft de afspraken door aan de betrokkene
- Werkt de agenda van de betrokkene bij

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
 - Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
 - Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken
-

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ... tot wijziging van de regelgeving over de indeling van studiegebieden in opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging en de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden administratie, horeca, land- en tuinbouw, lassen, logistiek en verkoop, mechanica-elektriciteit, Nederlands tweede taal richtgraad 1 en 2, ruwbouw, Europese talen richtgraad 3 en 4, Europese neventalen richtgraad 1 en 2 en Scandinavische talen .

Brussel, (datum).

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Jan JAMBON

De Vlaamse minister van Onderwijs Sport, Dierenwelzijn en Vlaamse Rand,

Ben WEYTS