

Edu4all



Profielvak Economie en Ondernemen

Werken als receptionist

Serienummer:

Licentie:

Voor het activeren van de licentie kijk op pagina 5 van dit werkboek.

Te activeren tot:

COLOFON

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteur(s): Angela van Oeffelen en Deborah Weimer
Inhoudelijke redactie: Arie N. Reijn en Liesbeth van Schalkwijk
Met dank aan: Mark Nijenhuis
Bronvermelding: www.shutterstock.com

Titel: Werken als receptionist
ISBN: 978 90 3722 447 4

Eerste druk/eerste oplage
© Edu'Actief b.v. 2015
(Angela van Oeffelen 2015-2015)

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

Inhoud

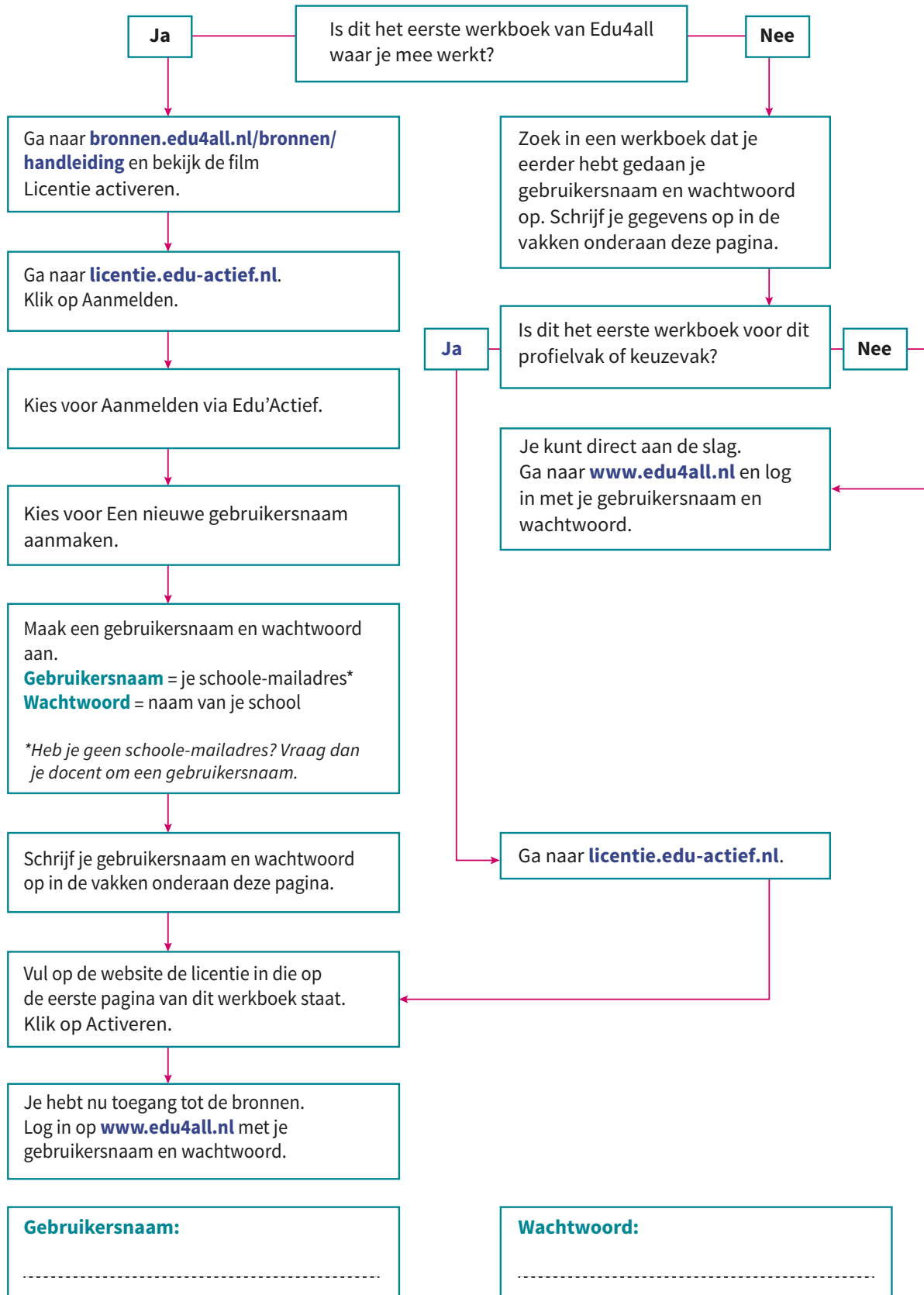
WERKEN MET EDU4ALL	5
Deel A Bezoekers voor Am4rA	7
Oriënteren	7
Taak 1 Kennismaken met receptiewerk	7
Taak 2 De leerdoelen bij Deel A	10
Taak 3 Taken plannen	14
Aan de slag	14
Taak 4 Zakelijk telefoneren	15
Taak 5 Bezoekers ontvangen en inschrijven	24
Taak 6 Communiceren	30
Taak 7 Informatie opzoeken en doorgeven	31
Evalueren en reflecteren	34
Taak 8 Terugkijken en verder kijken	34
Taak 9 Voorbereiden op de toets	36
Deel B Help! Een klant	37
Oriënteren	37
Taak 1 Kennismaken met het ontvangen van bezoekers en het organiseren van een bijeenkomst ..	37
Taak 2 De leerdoelen bij Deel B	39
Taak 3 Taken plannen	42
Aan de slag	43
Taak 4 Een programma samenstellen	44
Taak 5 Klanten benaderen	49
Taak 6 Een ruimte reserveren	57
Taak 7 De catering regelen	63
Taak 8 Klanten ontvangen	67
Taak 9 Een presentatie houden	71
Taak 10 Na de bijeenkomst	75
Evalueren & Reflecteren	78
Taak 11 Terugkijken en verder kijken	78
Taak 12 Voorbereiden op de toets	81
Deel C Waarmee kan ik u helpen?	82
Oriënteren	82
Taak 1 Kennismaken met het werken op een contactcenter	82
Taak 2 De leerdoelen bij Deel C	83
Taak 3 Taken plannen	85

Aan de slag	86
Taak 4 Telemarketing	86
Taak 5 Gespreksoorten	92
Taak 6 Vraagsoorten	98
Taak 7 Luistertechnieken	101
Taak 8 Klantsoorten	106
Taak 9 Belscript	110
Evaluëren & Reflecteren	114
Taak 10 Terugkijken en verder kijken	114
Taak 11 Voorbereiden op de toets	116
Deel D Tot uw dienst!	117
Oriënteren	117
Taak 1 Kennismaken met het afhandelen van klachten	117
Taak 2 De leerdoelen bij Deel D	119
Taak 3 Taken plannen	120
Aan de slag	121
Taak 4 Wat is de klacht precies?	122
Taak 5 Emotie en empathie	127
Taak 6 Klachten aan de balie	132
Taak 7 Telefonisch klachten afhandelen	136
Taak 8 Schriftelijk klachten afhandelen	140
Taak 9 Klachten registreren	147
Taak 10 Een betere dienstverlening	149
Taak 11 De secretaresse van de toekomst	152
Evaluëren & Reflecteren	154
Taak 12 Terugkijken en verder kijken	154
Taak 13 Voorbereiden op de toets	156

Werken met Edu4all

REGISTREREN, AANMELDEN EN LICENTIE ACTIVEREN

Je gaat aan de slag met Edu4all. Volg volgend schema om te kijken wat je moet doen.



BRONNEN

In dit werkboek staan opdrachten. Om deze opdrachten te maken, heb je soms bronnen nodig, zoals tekstbronnen, films, websites en de Theek-iT.

Wanneer je een bron gaat gebruiken, staat er een pictogram in je werkboek: 

Achter het pictogram staat in paarse, dikgedrukte tekst welke bron je nodig hebt. Bijvoorbeeld:

 Lees **Tekstbron 1.2 Persoonlijke verzorging**. Maak daarna opdracht 13 tot en met 16.


 Bekijk de **Film Werken in de thuiszorg bij ouderen**. Maak daarna opdracht 1.

Bij het eerste voorbeeld ga je een tekstbron lezen. Bij het tweede voorbeeld ga je een film bekijken.


Deze bronnen vind je op www.edu4all.nl.

Op bronnen.edu4all.nl/bronnen/handleiding wordt uitgelegd hoe je werkt met de bronnen op de website.

OVERLEG MET JE DOCENT


Soms is het nodig om te overleggen met je docent. Je ziet dan dit pictogram in je werkboek: 

Achter het pictogram staat waarover je met je docent gaat overleggen. Bijvoorbeeld:

-  **61.** In Taak 3 heb je een planning ingevuld. Bekijk deze.
- Kijk in kolom 5. Taak 12 tot en met 14 ga je nog maken. Zijn alle andere taken af? Zo nee, overleg met je docent welke taken je nog moet doen.

OPDRACHTEN VOOR KB EN GL

Doe jij de kaderberoepsgerichte of gemengde leerweg? Dan zitten er speciale opdrachten voor jou in het werkboek. Je herkent deze opdrachten aan de volgende pictogrammen:

 opdracht voor leerlingen van de kaderberoepsgerichte leerweg

 opdracht voor leerlingen van de gemengde leerweg.

We wensen je veel succes en plezier met het maken van de opdrachten!

Team Edu4all

Oriënteren

Taak 1 Kennismaken met receptiewerk

BRON

Bekijk de **Film Werken op de receptie**. Maak daarna opdracht 1 en 2.

1. a. Welke taken heeft de receptioniste uit het filmpje? Geef drie voorbeelden.

1. _____
2. _____
3. _____

b. Welke taak lijkt jou het fijnst om te doen?

c. Met welke mensen heeft de receptioniste uit het filmpje contact? Geef vier voorbeelden.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

d. Ben jij handig in het omgaan met mensen?

- Ja!
- Meestal zeg ik wel de juiste dingen.
- Ik zeg soms verkeerde dingen.
- Nee

e. Wat lijkt jou speciaal aan het beroep van receptionist?

f. Wat lijkt jou minder leuk aan het beroep van receptionist?



Deel A Bezoekers voor Am4rA

2. Misschien heb je zelf wel ervaring met het ontvangen van meerdere mensen tegelijk.

- a. Heb jij thuis wel eens meerdere mensen tegelijk op bezoek gehad? **Ja / Nee**
- b. Leg uit in welke situaties dat gebeurde.

- c. heb je iets moeten voorbereiden voor de ontvangst van het bezoek? **Ja / Nee**
Zo ja, wat?

- d. Zo nee, wat doe je de volgende keer wel als voorbereiding?

- e. Vind je het prettig om bezoekers te ontvangen?
 Nee, ik vind het fijner als iemand anders dat doet.
 Ja, als het niet te veel bezoekers zijn.
 Ja, hoe meer bezoekers, hoe leuker.

BRON

Lees **Tekstbron 1.1 Secretariële werkzaamheden**. Maak daarna opdracht 3 tot en met 8.

3. Secretariële werkzaamheden vinden vooral plaats op kantoor.

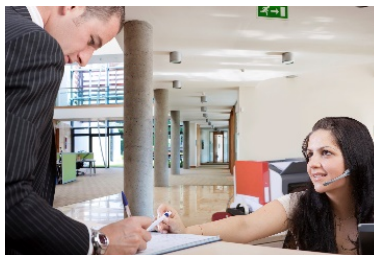
- a. Geef drie voorbeelden van frontoffice-werkzaamheden

1. _____
2. _____
3. _____

- b. Geef drie voorbeelden van backoffice-werkzaamheden.

1. _____
2. _____
3. _____

4. Bekijk de afbeeldingen. Op welke afbeeldingen zie je frontoffice-werkzaamheden?









5. Zijn de volgende uitspraken waar of niet waar?
 Een e-mail versturen aan een klant is een voorbeeld van een backoffice-taak. **Waar / Niet waar**
 Bij frontoffice-werkzaamheden is het belangrijk om representatief te zijn. **Waar / Niet waar**
 Backoffice betekent: de voorkant van kantoor. **Waar / Niet waar**
 Een receptionist verricht vooral frontoffice-werkzaamheden. **Waar / Niet waar**
6. Backoffice- of frontoffice-werkzaamheden kun je bij verschillende beroepen doen.
 a. In het schema staan een aantal beroepen. Welke werkzaamheden doe je bij deze beroepen?
 Zet een X in de juiste kolom.

Beroep	Backoffice	Frontoffice
Receptionist		X
Boekhouder		
Medewerker klantenservice		
Baliemedewerker		

- b. Welke beroepen lijken jou het leukst: beroepen waarbij je vooral backoffice- of vooral frontoffice-werkzaamheden verricht? Leg uit waarom.

BRON

7. Bij Am4rA is er een vacature voor telefoniste.
 Bekijk de vacature op de [Website van Am4rA](#).

- a. Wat zijn de taken van een telefoniste? Noteer er drie.

1. _____

2. _____

3. _____

- b. Welk werk- of denkniveau heb je nodig om te kunnen werken als telefoniste?

Deel A Bezoekers voor Am4rA

c. Welke vaardigheden heb je nodig voor deze baan?

8. Waarschijnlijk heb jij zelf wel eens als klant te maken gehad met frontoffice-werkzaamheden. Bijvoorbeeld aan de balie bij jou op school.

a. Hoe vriendelijk/behulpzaam/respectvol/onvriendelijk/onbeleefd ging de baliemedewerker met jou om?

b. Vind je het belangrijk dat een baliemedewerker klantvriendelijk is? Waarom?

9. Heb je alle opdrachten van Taak 1 gemaakt? Kijk je antwoorden na als je dat met je docent hebt afgesproken.

Taak 2 De leerdoelen bij Deel A

Als je op de receptie werkt, moet je volgens de regels van het bedrijf:

1. klanten telefonisch te woord kunnen staan en kunnen doorverbinden
2. telefoonnotities kunnen maken
3. bezoekers kunnen ontvangen en informeren
4. bezoekers kunnen in- en uitschrijven op een bezoekerslijst
5. de ontvangstruimte en vergaderruimte netjes kunnen houden.

10. In de leerdoelen lees je wat je moet kunnen als je op de receptie werkt.

a. Welk leerdoel lijkt je het prettigst om aan te werken? En waarom?

b. Welk leerdoel lijkt je het minst leuk om aan te werken? En waarom?





11. Bij receptiewerk heb je telefonisch contact met mensen.

- a. Heb je wel eens telefonisch informatie moeten doorgeven aan een bedrijf? **Ja / Nee**
- b. Heb je wel eens iemand aan de lijn gehad die niet voor jou belde? **Ja / Nee**
- c. Wat heb je toen gedaan?

d. Heb je wel eens een notitie gemaakt van een telefoongesprek? **Ja / Nee**

12. Een receptionist ontvangt en informeert bezoekers.

a. Wat is belangrijk bij het ontvangen van bezoekers als je denkt aan:

je kleding: _____

je haar: _____

je nagels: _____

sieraden: _____

b. Wat is belangrijk bij het informeren van bezoekers als je denkt aan je stem:

Deel A Bezoekers voor Am4rA

c. Bekijk de afbeeldingen. Op welke afbeeldingen vind je de personen representatief?



1



2



3



4



5



6

d. Geef jouw feedback: leg bij elke afbeelding uit wat je wel en niet representatief aan de personen vindt.

Afbeelding	Wel representatief	Niet representatief
1		
2		
3		
4		
5		
6		

e. Bekijk je eigen kleding. Mag jij zo achter de receptie of de balie staan? Leg je antwoord uit.

13. De ontvangstruimte moet altijd netjes zijn.

a. Waarom is dat nodig?

b. In welke ontvangstruimte voel jij je als bezoeker het meest welkom? Noteer vijf punten die jij belangrijk vindt.


14. Heb je alle opdrachten van Taak 2 gemaakt? Kijk je antwoorden na als je dat met je docent hebt afgesproken.

Taak 3 Taken plannen

In deze taak ga je de taken van dit deel inplannen.

15. Bekijk Taak 4 tot en met 9. En bekijk het schema hierna.

a. Maak een planning voor de taken die je gaat doen. Zet de datum en het lesuur in kolom 4.

b. Zoek in de taken naar de opdrachten met .

Bij welke opdrachten is overleg met je docent of controle door je docent nodig?

c. Overleg met je docent:

- op welke momenten jij de antwoorden van de gemaakte opdrachten gaat nakijken
- op welke momenten je docent jouw werk zal beoordelen.

d. Heb je een taak af? Zet een ✓ in kolom 5. Zet een – als je een taak niet kon doen. Als je Taak 1, 2 en 3 gedaan hebt, kun je deze nu afvinken.

1. Taak	2. Onderwerp	3. Richttijd in minuten	4. Datum en lesuur	5. Af	6. Paraaf docent
1	Kennismaken met receptiewerk	25			
2	De leerdoelen bij Deel A	15			
3	Taken plannen	10			
4	Zakelijk telefoneren	150			
5	Bezoekers ontvangen en inschrijven	150			
6	Communiceren	100			
7	Informatie opzoeken en doorgeven	100			
8	Terugkijken en verder kijken	35			
9	Vorbereiden op de toets	15			

Aan de slag

Jij gaat helpen op de receptie van het hoofdkantoor van Am4rA. Op de receptie doe je veel verschillende werkzaamheden. Directeur Gerrit Westenbroek heeft deze week een paar belangrijke afspraken. Jij ontvangt deze bezoekers en registreert hun aanwezigheid in de bezoekerslijst. De binnenkomende telefoontjes beantwoord je. Je maakt een telefoonnotie of verbindt de bellers door naar de juiste persoon. En de receptie? Die ziet er altijd netjes uit.



Taak 4 Zakelijk telefoneren

Op de receptie van Am4rA help jij Cynthia met de volgende taken:

- het aannemen van de telefoon
- het maken van telefoonnotities
- het ontvangen en informeren van bezoekers
- het op orde houden van de ontvangstruimte.

Directeur Gerrit Westenbroek heeft deze week een paar belangrijke afspraken. Een van deze afspraken is met Ando Sarkisian. Ando Sarkisian is bedrijfsleider van een van de schoenezaken Shoes4all van Am4rA. Jij ontvangt hem op het hoofdkantoor. Daarnaast heeft de directeur een afspraak met Mathilde Roelofs. Mathilde Roelofs is leverancier van de supermarkten van Am4rA. Het lukt haar niet om haar producten op tijd aan de supermarkten van Am4rA te leveren. De directeur wil met haar hierover in gesprek. Ook haar ontvang je op het hoofdkantoor. Daarnaast vindt er een vergadering van de afdeling ICT plaats. Als receptionist bij Am4rA heb je veel contact met mensen. Daarom leer je eerst hoe je met mensen omgaat volgens de regels van het bedrijf.

VOORBEREIDEN

BRON

Kijk op de [Website van Am4rA](#). Maak daarna opdracht 16.

16. Het hoofdkantoor van Am4rA bestaat uit verschillende afdelingen.

a. Welke zijn dat?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____