

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

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	82
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	144
6.1 Planning	146
6.1.1 Timemanagement	151
6.2 Projectplanning	160
6.3 Van mind map tot draaiboek	164
6.4 Het bewaken van projecten	167
6.5 Evenementen organiseren	171
6.5.1 Relatiegeschenken	181
Samenvatting	184

Het volgende hoofdstuk is uitsluitend bedoeld voor niveau 4

7 Internationale bijeenkomsten organiseren	187
7.1 Internationale zakenreizen	189
7.1.1 Frequente zakenreizigers	200
7.1.2 Verre bestemmingen	201
7.1.3 De financiën	204
7.2 Reizen met extra hindernissen	209
7.2.1 De TIM	213
7.2.2 Zakendoen en cultuur	215
7.3 Incentivereizen en partnerprogramma's	218
7.4 Internationale congressen en conferenties	220
7.5 Videoconferenties	223
Samenvatting	231

Illustratieverantwoording	233
----------------------------------	------------

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 secretariael 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 multimediaprojector.)

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 kledingseisen 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 zoiets 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 zoiets 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 etiquetteregels 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.

De secretaresse komt - binnen het bedrijfsleven - op twee manieren met presentaties in aanraking: