

## Beroepsopleiding administratief

### Telefonist / Receptionist

<b>Inleiding</b>	Bedrijven hebben een geautomatiseerd administratief proces en naast het volledig ingeburgerde computergebruik op werkplek, worden hier meer en meer functies aan gekoppeld en in geïntegreerd: beveiliging, registratie, bestands- en agendabeheer, maar ook b.v. klimaatbeheersing kan goed centraal en automatisch worden geregeld. Iedereen die in een dergelijke omgeving wil werken, moet tenminste met de gangbare computertoepassingen en -apparatuur om kunnen gaan. Voor de telefonist/receptionist ligt daarbij de nadruk op de telefooncentrale. Wellicht nog veel belangrijker is het besef, dat het eerste contact met een bedrijf veelal via de telefonist/receptionist is en dat een goede eerste indruk dikwijls een rol speelt in zakelijke contacten. Voor deze medewerker dient klant- en servicegerichtheid altijd voorop te staan.
<b>Doel</b>	Deze basisopleiding brengt de deelnemer op een dusdanig niveau, dat hij/zij adequaat kan functioneren als telefonist/receptionist met lichte administratieve taken.
<b>Inhoud</b>	<p>In de opleiding Telefonist/receptionist zijn de volgende onderdelen opgenomen:</p> <p><b>Basisvaardigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>o Computervaardigheden basis ( 14 dagdelen)<ul style="list-style-type: none"><li>o Windows</li><li>o MS Office Word</li><li>o Internet</li><li>o Computertypen</li></ul></li><li>o Telefoontraining (4 dagdelen)</li></ul> <p>Om te slagen voor de basisvaardigheden moet men de afsluitende opdrachten Word voldoende maken. Hierbij wordt ook de typevaardigheid getoetst.</p> <p><b>Praktijkvaardigheden (14 dagdelen)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>o SIOM Handelscentrum</li></ul> <p>Specifieke trainingsonderdelen in het Handelscentrum waarvan de praktijkopdrachten voldoende moeten worden afgerond:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o Baliehandelingen (presentatie, klantgerichtheid, receptietaken)</li><li>o Postbehandeling</li><li>o Archivering</li></ul> <p>De nadruk in het SIOM Handelscentrum ligt op het werken achter de receptie, maar ook op andere administratieve afdelingen moet de deelnemer kunnen functioneren. Op elke afdeling moet hij of zij aantonen het administratieve proces te begrijpen en te beheersen door praktijkopdrachten op de goede manier en volgens de juiste procedures uit te voeren. Het SIOM HC kan op een C.V. vermeld worden als praktijkstage.</p>
<b>Afsluiting</b>	Als de deelnemer bij de Basisvaardigheden een voldoende heeft gehaald voor Word en bij de Praktijkvaardigheden voor Telefoontraining, Baliehandelingen, Postbehandeling en Archivering krijgt hij of zij het certificaat Telefonist/Receptionist.
<b>Kosten</b>	Cursusduur, prijzen en andere informatie over een bepaalde cursus vindt u terug in de betreffende prijslijsten. In de meeste gevallen is een offerte op maatwerkbasis mogelijk.