

# Front- en backofficewerkzaamheden les- en werkboek



**Uitgeverij** B.O.S.

**Bezoek- en postadres:**  
Bredewater 16  
2715 CA Zoetermeer  
[info@uitgeverijbos.nl](mailto:info@uitgeverijbos.nl)  
[www.uitgeverijbos.nl](http://www.uitgeverijbos.nl)  
085 2017 888

Aan de totstandkoming van deze uitgave is de uiterste zorg besteed: wij zijn ons volledig bewust van onze taak zo compleet en betrouwbaar mogelijk opleidingsmateriaal te verzorgen. Niettemin kunnen wij geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor (gevolgen van) onvolkomenheden die eventueel in deze uitgave voorkomen. Op- en/of aanmerkingen kunt u altijd melden bij de auteur: [info@uitgeverijbos.nl](mailto:info@uitgeverijbos.nl) (Sylvia Schulte), zodat in een volgende uitgave rekening gehouden kan worden met uw wensen, op- of aanmerkingen.

© 2015 Kenniscentrum B.O.S., Zoetermeer  
© 2017 2<sup>e</sup> en aangepaste druk, Uitgeverij B.O.S., Zoetermeer

Niets uit deze uitgave mag worden veeleenvoudigd, 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 auteur.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van de Auteurswet, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht, Postbus 3060, 2130 KB HOOFFDORP.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photo print, microfilm or any other means without written permission from the author: [info@uitgeverijbos.nl](mailto:info@uitgeverijbos.nl) (Sylvia Schulte).

## Voorwoord

Deze module vormt de basis voor de opleiding telefoniste/receptioniste, administratief medewerker en secretaresse. Hoewel ook veel mannen deze beroepen uitoefenen, is voor het schrijf- en leesgemak gekozen voor de benaming telefoniste en/of receptioniste.

De opleiding tot **telefoniste/receptioniste** bestaat uit twee modules:

1. Basiskennis Nederlands en Zakelijk Nederlands basis (niveau 2F);
2. Front- en backofficewerkzaamheden.

De opleiding tot **administratief medewerker** bestaat uit drie modules:

1. Basiskennis Nederlands en Zakelijk Nederlands basis (niveau 2F);
2. Front- en backofficewerkzaamheden;
3. Rekenvaardigheden basis.

De opleiding tot **secretaresse** bestaat uit vier modules:

1. Nederlands en Zakelijk Nederlands gevorderd (niveau 3F);
2. Front- en backofficewerkzaamheden;
3. Secretariaatspraktijk;
4. Notuleren op de laptop.

Als je doorstudeert na telefoniste/receptioniste, heb je (na inlevering van een kopie van je diploma) vrijstelling voor de module front- en backofficewerkzaamheden.

Ik wens je veel leerplezier!

Uitgeverij B.O.S.

Sylvia Schulte

**Module:** front- en backofficewerkzaamheden

**Hoofdstukken:** 10

**Aantal pagina's:** 126 pagina's inclusief opdrachten

	<b>Titel</b>	<b>Doel(en)</b>
1.	Wat zijn frontofficewerkzaamheden?	Inzicht in functie, takenpakket en competenties per kerntaak
2.	Communiceren (algemeen)	Inzicht in verbale en non-verbale communicatieproces en voorkomen van miscommunicatie.
3.	Sociale vaardigheden en algemene omgangsvormen	Hoe ga je correct om met je medemens (cultuurverschillen); bewustwording eigen gedrag; collegialiteit; eenvoudige etiquette.
4.	Klantvriendelijk telefoneren	Attent actief klantvriendelijk en efficiënt reageren; omgaan met geëmotioneerde bellers; bezoekers ontvangen; voicemail; antwoordapparaat; overige baliewerkzaamheden; incl. bijlage (o.a.) met veelgebruikte telefoonzinnen in het Nederlands, Engels, Duits en Frans; spellingalfabetten.
5.	Organisatie en administratie	Inzicht verkrijgen in het hoe en waarom van het verzamelen, vastleggen en verwerken van gegevens, gebaseerd op de afdelingen personeelszaken, verkoop en boekhouding (afdelingen waarvoor ook de receptioniste veelal backofficewerkzaamheden verricht). Diverse opdrachten waarbij gegevens worden vastgelegd.
6.	Agendabeheer (algemeen)	Leren plannen en organiseren; agendabewaking; afspraken maken (o.a. dataprikker.nl); diverse hulpmiddelen naast de agenda.
7.	Agendabeheer in Outlook	(Terugkerende) afspraken maken, annuleren, wijzigen, verzetten; afspraken mailen; agenda printen; (terugkerende) taken maken, wijzigen en voltooien; taakverzoek; notities maken, wijzigen, doorsturen; vergaderingen plannen, beleggen, reageren op verzoek en reacties controleren. De meest voorkomende vaste termen in Outlook staan zowel in het Nederlands als in het Engels genoemd.
8.	Postbeheer	Inzicht verkrijgen in het verwerken van inkomende en uitgaande post; afhandeling pakketten; antwoordnummer; postbus
9.	Het archief	Inzicht verkrijgen in het doel van en de diverse stadia van archiveren; wettelijke bewaartermijnen; elektronisch archiveren (ook e-mails).
10.	Rangschikken en sorteren	Zo leren archiveren, dat stukken snel terug te vinden zijn: regels voor (handmatig) alfabetisch-lexicografisch, chronologisch, numeriek en alfanumeriek, op onderwerp rangschikken en sorteren.