

Receptiewerk en telefoneren KSB 1 – RWT1

Baliewerkzaamheden

- De kandidaat kan de drie aspecten beschrijven hoe een gastheer of –vrouw goede indruk kan maken.
- De kandidaat kan de drie soorten ontvangst van bezoekers aan de balie beschrijven.
- De kandidaat weet welke documentatiematerialen aanwezig moeten zijn bij een balie.
- De kandidaat weet het verschil tussen een open en gesloten balie.
- De kandidaat weet wat hij/zij moet doen als een bezoeker agressief wordt.

Notities en memo's

- De kandidaat kan de verschillende onderdelen van een standaard telefoonnotitie noemen en gebruiken.
- De kandidaat kan de verschillende acties beschrijven en gebruiken bij het opnemen van een boodschap.
- De kandidaat kan de verschillende onderdelen van een standaard bezoeknotitie noemen en gebruiken.
- De kandidaat kan uitleggen wat een zonder begeleidend schrijven is en gebruiken.
- De kandidaat kan een goede telefoonnotitie maken.
- De kandidaat kent de zes punten bij het maken van een memo.

Persoonlijke presentatie

- De kandidaat weet drie manieren om bekend te worden met de bedrijfscultuur.
- De kandidaat kent vier aspecten van het omgaan met externe klanten.
- De kandidaat kent enkele aspecten van verbalen en non-verbale communicatie.
- De kandidaat kent vier aspecten waarop gelet dient te worden bij kleding en make-up.
- De kandidaat kent de regels van privé-zaken op het werk.
- De kandidaat kent de regel van intern, e-mail en telefoneren op het werk.
- De kandidaat kent diverse tafelmanieren.
- De kandidaat kent een aantal regels betreffende de omgang met collega's.
- De kandidaat kan de vier soorten van tegengedrag beschrijven.
- De kandidaat kan de drie verschillende manieren van het oplossen van een conflict beschrijven.
- De kandidaat kan beschrijven hoe je werk kan organiseren.

Communicatie

- De kandidaat weet hoe het communicatieproces verloopt.
- De kandidaat weet het verschil tussen eenzijdige en tweezijdige communicatie.
- De kandidaat weet het verschil tussen verbale en non-verbale communicatie.
- De kandidaat weet het verschil tussen externe en interne ruis.
- De kandidaat kan zes voorbeelden noemen van verschillen in referentiekaders die mensen kunnen hebben.

Klantgericht handelen

- De kandidaat kan de zeven kenmerken van klantgericht handelen beschrijven.

- De kandidaat kan de drie punten beschrijven waar de telefoniste op moeten letten bij een allochtoon.
- De kandidaat kan drie punten noemen waarop de telefoniste moet letten qua taalgebruik bij een allochtoon.
- De kandidaat kan twee valkuilen noemen bij klantgericht handelen.

Gesprekstechnieken

- De kandidaat kan beschrijven wat formele, informele en corporale communicatie is.
- De kandidaat kan de verschillende fasen van actief luisteren benoemen en beschrijven.
- De kandidaat kan een boodschap kort samenvatten.
- De kandidaat kent drie aspecten met betrekking tot het interpreteren van boodschappen.
- De kandidaat weet wat een bewering, mening, argument en redenering is en kan ze onderscheiden.
- De kandidaat kan goede soorten argumenten beschrijven.
- De kandidaat kan slechte soorten argumenten beschrijven.
- De kandidaat kan argumentatietrucs beschrijven.
- De kandidaat weet wat belangrijk is bij stemgebruik.
- De kandidaat kent zes regels waar hij/zij op moet letten bij taalgebruik.

Telefoneren: de voorbereiding

- De kandidaat kan een van de drie voorwaarden van voorbereidende handelingen van telefoneren beschrijven.
- De kandidaat kan de zes zaken noemen waarop gelet moet worden bij de organisatie van de voorbereiding van het telefoneren.
- De kandidaat kan beschrijven wat er wordt verstaan onder een professionele houding.

Telefoneren: het gesprek

- De kandidaat kan de vier fasen van een inkomend gesprek beschrijven.
- De kandidaat kent de vier mogelijke acties die volgen uit een inkomend telefoongesprek.
- De kandidaat kan de drie fasen van een uitgaand gesprek beschrijven.
- De kandidaat kan een voorbeeld geven van een openingszin of een afsluitende zin.

Telefoneren: soorten gesprekken

- De kandidaat kan vier soorten telefoongesprekken beschrijven.
- De kandidaat kan de drie voorbereidende punten beschrijven bij de voorbereidende fase van een verkoopgesprek.

Communicatie-infrastructuur

- De kandidaat weet wat telecommunicatie is.
- De kandidaat kent negen toepassingsmogelijkheden van een telefooncentrale.
- De kandidaat kent de mogelijkheden van de computer bij telefooncentrales.
- De kandidaat kan beschrijven wat er georganiseerd moet worden als er een antwoordapparaat gebruikt wordt.
- De kandidaat kent de voordelen van een GSM.
- De kandidaat kan de werking van een fax beschrijven.
- De kandidaat kan de verschillende communicatiemiddelen met elkaar vergelijken.
- De kandidaat kan de werking van een e-mail beschrijven.
- De kandidaat kent de drie hoofdredenen waarvoor internet gebruikt wordt.
- De kandidaat kan de werking van intranet beschrijven.

Telecommunicatiediensten

- De kandidaat kan drie punten noemen waar rekening mee gehouden moet worden als er internationaal gebeld wordt.

- De kandidaat kan beschrijven waaruit een internationaal nummer bestaat.
- De kandidaat kan elf binnenlandse diensten benoemen en beschrijven.
- De kandidaat kan de drie voordelen van telefonisch vergaderen noemen.
- De kandidaat kan drie soorten call centers beschrijven.
- De kandidaat kan zes voordelen noemen van call centers.

Telefoneren: etiquette en alfabet

- De kandidaat weet wat er gedaan moet worden om een professioneel gesprek te voeren.
- De kandidaat weet wat er gezegd dient te worden als iemand wordt doorverbonden.
- De kandidaat kent het Nederlandse en internationale telefoonalfabet.