www.diplomasecundair.be

Behaal je diploma secundair onderwijs

INTKO is dé school voor Tweedekansonderwijs in de regio Halle-Vilvoorde. Ben je ouder dan 18 en heb je je diploma secundair onderwijs nog niet behaald? Je bent lang niet de enige! **Bij INTKO krijg je een 2de kans.**

Bij ons combineer je 2 opleidingen: de **algemene vakken** (of aanvullende algemene vorming, AAV) en een door jou gekozen **beroepsopleiding**. Je kan de algemene vakken (AAV) volgen in Halle of Vilvoorde. Voor de beroepsvakken kan je terecht in Halle en Vilvoorde of op de bijhorende lesplaatsen.

Als je slaagt voor de algemene vakken en de beroepsopleiding, krijg je je **diploma secundair onderwijs**.

Opleiding Administratief medewerker onthaal

In deze opleiding leer je personen correct onthalen en informeren en leer je eenvoudige administratieve taken uitvoeren rekening houdend met de richtlijnen van de organisatie waarvoor je werkt. Ben je klantvriendelijk ingesteld, ontvang en begeleid je graag mensen en doe je graag administratief werk? Dan is deze opleiding écht iets voor jou!

Wat ga ik leren?

- telefonische oproepen beantwoorden, verwerken en doorverbinden
- bezoekers op een profesionele en zakelijke manier ontvangen
- administratieve en logistieke taken uitvoeren
- kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, agendabeheer) gebruiken
- op een professionele en zakelijke manier in het Nederlands communiceren
- mondeling en schriftelijk communiceren in het Frans, Engels en Duits om Franstalige, Engelstalige en Duitstalige bezoekers en klanten te kunnen helpen

Modules

- **Onthaal**

  In deze module leer je telefonische oproepen van diverse aard beantwoorden, verwerken en doorverbinden. Je leert ook hoe bezoekers op een professionele en zakelijke manier onthaald worden.

  Deze thema's komen aan bod:

  - telefonische oproepen aannemen en doorverbinden
  - boodschappen noteren

- de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen controleren
- gegevens raadplegen, invoeren en bijwerken in de computer
- telefonische opdrachten uitvoeren in opdracht
- bezoekers en gasten onthalen
- ...

- **Engels voor administratief medewerker onthaal**

  In deze module leer je schriftelijk en mondeling in het Engels communiceren om ook Engelstalige klanten en bezoekers te kunnen helpen. Wat je in deze module leert, richt zich op de meest voorkomende en vertrouwde situaties en is specifiek gerelateerd aan het takenpakket van een administratief medewerker onthaal:

  - klanten, leveranciers en bezoekers onthalen en oriënteren
  - personen informeren en doorverwijzen of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst
  - inkomende mails op het info-adres beantwoorden of doorsturen naar de aangewezen contactpersoon
  - klachten ontvangen en doorgeven voor behandeling
  - telefoongesprekken (in opdracht) voeren:
    - boodschappen noteren
    - telefonische afspraken noteren
  - ...

- **Frans voor administratief medewerker onthaal**

  In deze module leer je schriftelijk en mondeling in het Frans communiceren om ook Franstalige klanten en bezoekers te kunnen helpen. Wat je in deze module leert, richt zich op de meest voorkomende en vertrouwde situaties en is specifiek gerelateerd aan het takenpakket van een administratief medewerker onthaal:

  - klanten, leveranciers en bezoekers onthalen en oriënteren
  - personen informeren en doorverwijzen of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst
  - inkomende mails op het info-adres beantwoorden of doorsturen naar de aangewezen contactpersoon
  - klachten in het Frans ontvangen en doorgeven voor behandeling
  - telefoongesprekken (in opdracht) in het Frans voeren:
    - boodschappen noteren
    - afspraken noteren
  - ...

- **Duits voor administratief medewerker onthaal**

  In deze module leer je op basisniveau schriftelijk en mondeling communiceren in het Duits, zodat je Duitstalige klanten en bezoekers op eenvoudige wijze kan helpen. Wat je in deze module leert, wordt specifiek gelinkt aan het takenpakket van een administratief medewerker onthaal:

  - schriftelijke administratieve taken zonder fouten uitvoeren
  - bezoekers ontvangen

- klachten iaannemen en doorgeven voor behandeling
- telefoongesprekken (in opdracht) voeren
  - boodschappen noteren
  - afspraken noteren
- ...

- **Kennismaking kantoorsoftware**

  In deze module leer je de basisstappen om kantoorsoftware te gebruiken en leer je vlot teksten typen. Je maakt kennis met de mogelijkheden van kantoorsoftware die vooral van toepassing is binnen een administratieve omgeving.

  Deze thema's komen aan bod:

  - kantoorsoftware gebruiken (tekstverwerking, rekenblad, ...)
  - documenten en data digitaliseren en verwerken: gegevens invoeren, vlot teksten typen
  - ergonomische werkhoudingen
  - ...

- **Basis administratieve en logistieke ondersteuning**

  In deze module leer je zelfstandig administratieve en logistieke taken uitvoeren ter ondersteuning van de dienst waarvoor je werkt. Efficiënt, kwaliteitsvol en zorgvuldig werken staan voorop.

  Deze thema's komen aan bod:

  - binnenkomende interne (elektronische) post sorteren en verdelen
  - uitgaande (elektronische) post voorbereiden, sorteren en uitsturen
  - documenten en data digitaliseren en verwerken
  - instructies vragen over te verwerken documenten
  - documenten indexeren, klasseren en archiveren
  - kopieerwerk uitvoeren
  - de logistieke ondersteuning van vergaderingen verzorgen
  - de onthaalruimte organiseren
  - ....

- **Digitale administratieve vaardigheden**

  In deze module leer je zelfstandig meer uitgebreide en gespecialiseerde administratieve taken uitvoeren met behulp van verschillende kantoorsoftwareprogramma’s.

  Deze thema's komen aan bod:

  - kantoorsoftware gebruiken (tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, agendabeheer)
  - documenten en data digitaliseren en verwerken:
    - gegevens invoeren
    - de layout verzorgen
    - digitale data elektronisch opslaan
    - teksten en brieven opmaken volgens de huisstijl
    - gegevens en documenten verzamelen en verwerken (identificeren, coderen, registreren)

        - gegevens in databases up-to-date houden
    - ...

- **Oriëntatiestage administratie**

  Via deze module (oriëntatiestage) verwerf je meer inzicht in de eigenheid van de verschillende administratieve beroepen met het oog op het maken van een keuze voor het vervolg van je traject. Je leert ervaart en leert hoe administratieve krachten administratieve taken binnen hun job in de professionele context uitgevoeren:

    - documenten verwerken en controleren
    - klanten, bezoekers en leveranciers ontvangen en oriënteren
    - boodschappen noteren en afspraken maken
    - ...

- **Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen**

  In deze module leer je op een professionele en zakelijke manier in het Nederlands communiceren, zowel schriftelijk (brieven, e-mails, verslagen) als mondeling (telefoongesprekken en face-to-facegesprekken). Je leert efficiënt communiceren met voortdurende aandacht voor de noden van bezoekers, gasten of klanten en met aandacht voor een positieve uitstraling vanuit de organisatie waarvoor je werkt.

  Deze thema's komen aan bod:

    - helder, duidelijk en op een zakelijke manier communiceren
    - inkomende mails op het info-adres beantwoorden of doorsturen naar de aangewezen contactpersoon
    - vergaderingen organiseren
    - noteren tijdens vergaderingen; verslagen opstellen, verwerken (layout, huisstijl) en doorsturen
    - professionele gedragscode:
        - zakelijke omgangsvormen
        - bedrijfscultuur, procesduren en regels
        - confidentieel omgaan met bedrijfsgerelateerde informatie
    - werkplek veilig, ordelijk en milieubewust organiseren
    - veiligheidsvoorschriften
    - klanten, bezoekers en leveranciers ontvangen en oriënten
    - boodschappen noteren en afspraken maken
    - klachten ontvangen en doorgeven
    - ...

- **Stage administratief medewerker onthaal**

  Via deze stage leer je de specifieke administratieve taken en onthaalactiviteiten toepassen in de praktijk met aandacht voor oplossings- en doelgroepgericht werken:

    - binnenkomende (elektronische) post sorteren en verdelen
    - uitgaande post voorbereiden, sorteren en uisturen
    - documenten en data digitaliseren en verwerken
    - gegevens raadplegen, invoeren
    - kopieerwerk uitvoeren

- de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten verzorgen
- bedrijfscultuur, proceduren en regels respecteren en bijwerken
- bezoekers, gasten en leveranciers onthalen
- telefonische oproepen beantwoorden en doorverbinden
- boodschappen noteren
- inkomende mails op het info-adres beantwoorden of doorsturen
- de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen controleren
- de onthaalruimte organiseren
- klachten ontvangen en doorgeven
- telefonische gesprekken voeren in opdracht
- ...

Evaluatie

Er zijn gespreide evaluaties op basis van toetsen en taken tijdens de modules. Soms is er ook een eindevaluatie.

Traject

De opleiding omvat in totaal 660 lestijden. Het modeltraject duurt één jaar, maar je kan er ook voor kiezen om de opleiding over een langere periode te spreiden.

Vrijstellingen

Er worden geen algemene vrijstellingsproeven georganiseerd. Je kan een vrijstelling vragen aan de vakleerkracht voor de lessenreeks begint. Elke aanvraag wordt individueel bekeken. De directie beslist of je de vrijstelling krijgt. Eventueel wordt een bijkomende proef opgelegd.

Waar en wanneer?

- **CVO Semper campus Vilvoorde** Lange Molensstraat 4,1800 Vilvoorde
  Start in september

Inschrijving

Inschrijven kan door naar een infomoment te komen. Tijdens het infomoment maak je kennis met de school en krijg je uitleg over de werking van het tweedekansonderwijs. Nadien kan je aan een verantwoordelijke vragen stellen over de beroepsopleiding. Kan je niet naar één van onze infomomenten komen? Mail dan naar info@intko.be.

Sta je garant voor klantvriendelijk onthaal en ben je een administratief talent?