
Beroepsopleiding

Studiegebied Administratie • BO ADM 02

01.09.2020

Polyvalent administratief medewerker

Opleidingsprofiel

secundair volwassenenonderwijs

REFERENTIEKADER:

ERKENDE BEROEPSKWALIFICATIE: POLYVALENT ADMINISTRATIEF
MEDEWERKER

NIVEAU BEROEPSKWALIFICATIE: 3

Polyvalent administratief medewerker

OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding leert men de administratieve behandeling van dossiers realiseren en het doorsturen van informatie aan één of meerdere diensten (telefoon, e-mail, nota's, fax, ...) rekening houdend met de richtlijnen van de organisatie en de opdrachtvereisten teneinde dossiers volledig op te volgen.

RELATIE OPLEIDING BEROEPSKWALIFICATIE

Elke module is samengesteld uit de activiteiten en de descriptorelementen kennis en vaardigheden van de erkende beroepskwalificatie.

De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding.

SAMENHANG

De opleiding polyvalent administratief medewerker heeft inhoudelijk verwantschap met de andere opleidingen binnen het studiegebied administratie

Deze opleiding deelt immers een aantal activiteiten en kenniselementen en omvat een aantal gemeenschappelijke modules, namelijk

- Kennismaking kantoorsoftware
- Digitale administratieve vaardigheden
- Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen
- Basis administratieve en logistieke ondersteuning
- Oriëntatiestage administratie

LINK BEROEPSKWALIFICATIE

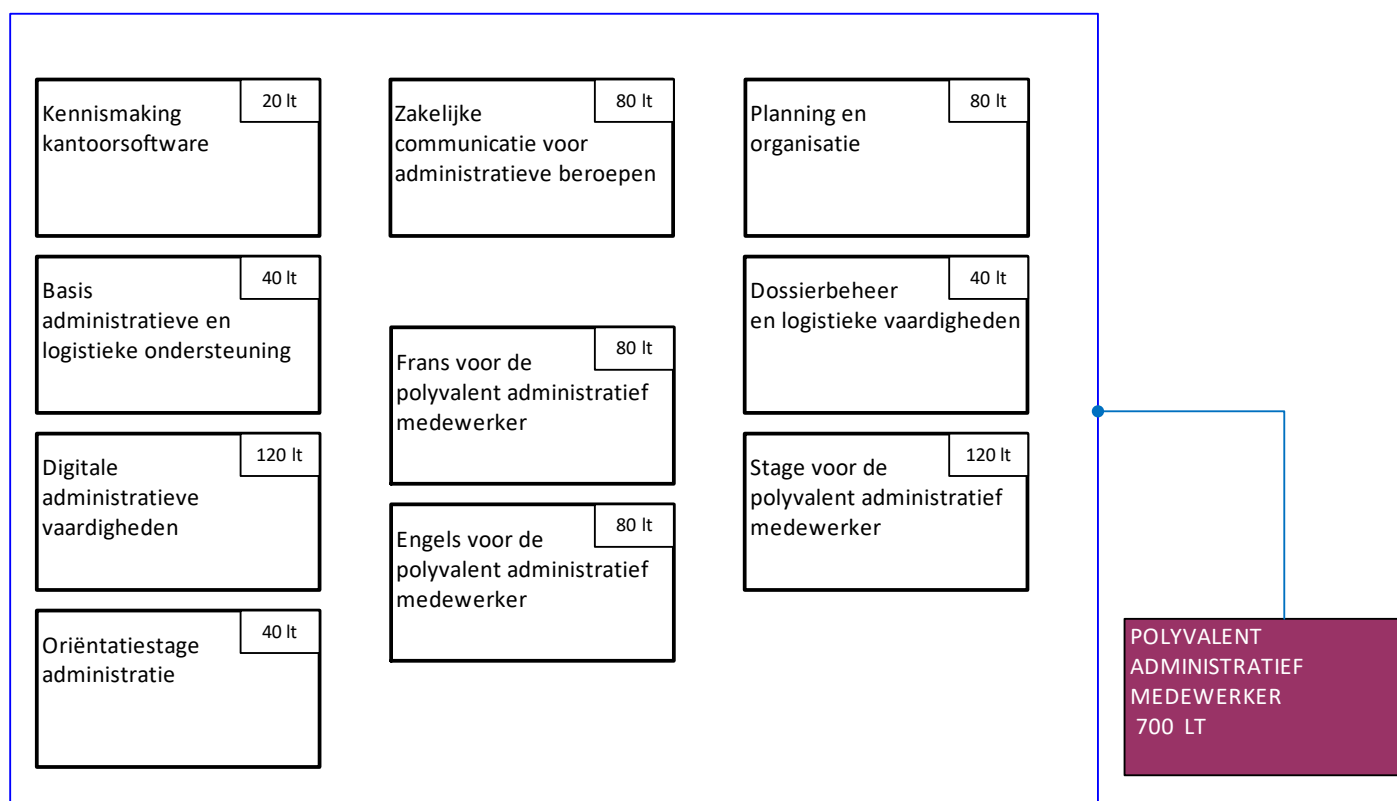
[Polyvalent administratief medewerker \[2019 \]](#)

BK-0204-3

MODULAIR TRAJECT

De opleiding "Polyvalent administratief medewerker" bestaat uit 10 modules:

– Kennismaking kantoorsoftware	20 LT	M ADM G001
– Basis administratieve en logistieke ondersteuning	40 LT	M ADM G002
– Digitale administratieve vaardigheden	120 LT	M ADM G003
– Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen	80 LT	M ADM G004
– Oriëntatiestage administratie	40 LT	M ADM G005
– Planning en organisatie	80 LT	M ADM 006
– Dossierbeheer en logistieke vaardigheden	40 LT	M ADM 007
– Stage voor de polyvalent administratief medewerker	120 LT	M ADM 008
– Frans voor de polyvalent administratief medewerker	80 LT	M ADM 009
– Engels voor de polyvalent administratief medewerker	80 LT	M ADM 010



CERTIFICERING

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat. Deze opleiding leidt tot het certificaat Polyvalent administratief medewerker en een bewijs van beroepskwalificatie van niveau 3 van Polyvalent administratief medewerker.

OPLEIDINGSDUUR

De opleiding omvat in totaal **700** lestijden.

DIPLOMA SO

Het certificaat Polyvalent administratief medewerker leidt in combinatie met het certificaat Aanvullende algemene vorming tot het diploma secundair onderwijs.

INSTAPVEREISTEN**GEEN PIJLEN TUSSEN MODULES**

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

[Decreet volwassenenonderwijs](#)

**PIJLEN TUSSEN
MODULES**

De cursist is door de pijl gebonden aan een verplichte volgorde in het traject. De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module die in sequentieel verband staat met de betrokken module (= verbonden via de pijl) of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

GENERIEKE ACTIVITEITEN EN BIJHORENDE KENNIS

Situering

Binnen de activiteiten van een beroepskwalificatie zijn er activiteiten die ondersteunend zijn voor de gehele beroepsuitoefening. Gezien het aparte statuut van deze activiteiten, worden deze in het opleidingsprofiel vooraan geplaatst. Bij het aanbieden van het modulaire opleidingstraject zullen deze activiteiten worden geïntegreerd in de modules waar dat vanuit pedagogisch en didactisch oogpunt zinvol is.

NR	ACTIVITEITEN	KENNIS
12	<p><i>Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Hanteert de huisstijl – Respecteert de gangbare bedrijfsprocedures – Past zich aan aan de algemene bedrijfscultuur – Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf – Werkt milieubewust 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...) - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van principes van klantvriendelijkheid - Kennis van communicatietechnieken

Modules

MODULE BASIS ADMINISTRATIEVE EN LOGISTIEKE ONDERSTEUNING

SITUERING

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

ACTIVITEITEN

2

Sorteert en verdeelt binnenkomende interne (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie

- Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes, ...
- Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen
- Kopieert documenten
- Gebruikt kantoorsoftware
- Gaat vertrouwelijk om met informatie

3

Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit

- Verzamelt en treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen (post, dossiers, pakjes ...)
- Legt de stukken klaar voor verzending
- Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending

4

Ontvangt te verwerken documenten , controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal

- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
- Neemt de nodige notities over de opdracht
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket

5

Digitaliseert en verwerkt documenten en data

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Scant documenten in
- Voert gegevens in
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen

6

Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

8

Indexeert, klasseert en archiveert (elektronische) documenten

- Verzamelt, registreert, klasseert en beheert gegevens
- Codeert archiefstukken per categorie of rubriek
- Bergt stukken op in het archiefsysteem
- Slaat digitale stukken elektronisch op

9

Voert kopieerwerk uit

- Gebruikt kantoomateriaal (fax, kopieertoestel, ...)
- Controleert de benodigde aantallen

10

Voert ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uit voor andere diensten

- Stelt zich flexibel op
- Legt prioriteiten
- Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit

11

Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen op vraag van de opdrachtgever

- Legt vergaderzalen vast
- Reserveert media
- Zorgt voor catering
- Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van decoratietechnieken
- Basiskennis van ergonomische technieken
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoomateriaal
- Basiskennis van verzendingsmethodes (nationaal en internationaal)
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van eenvoudige communicatietechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van snelschrifttechnieken
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van werkplanning

MODULE KENNISMAKING KANTOORSOFTWARE**SITUERING**

In deze module leert men de basisstappen om kantoorsoftware te gebruiken en leert men vlot teksten typen. Men maakt kennis met de mogelijkheden van kantoorsoftware die vooral van toepassing is binnen een administratieve omgeving. Bij het uitvoeren van de taken ligt de nadruk op het efficiënt, kwaliteitsvol en zorgvuldig werken.

ACTIVITEITEN**5*****Digitaliseert en verwerkt documenten en data***

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Typt vlot teksten
- Voert gegevens in
- Neemt een ergonomische houding aan

6***Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten***

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van ergonomische technieken
- Kennis van dactylografie
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van kantoorsoftware

MODULE DIGITALE ADMINISTRATIEVE VAARDIGHEDEN

SITUERING

In deze module leert men zelfstandig meer uitgebreide en gespecialiseerde administratieve taken uitvoeren met behulp van verschillende kantoorsoftwareprogramma's. Zorgvuldig, kwaliteitsvol en efficiënt handelen staat in alle omstandigheden voorop.

ACTIVITEITEN

5

Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten en data

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, agendabeheer, ...)
- Voert gegevens in
- Verzorgt de lay-out
- Slaat digitale data elektronisch op
- Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen
- Houdt de gegevens in databanken steeds up-to-date volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie

6

Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Basiskennis van presentatietechnieken
- Kennis e-mailcorrespondentie
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken

MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE VOOR ADMINISTRatieve BEROEPEN

SITUERING

In deze module leert men op een professionele en zakelijke manier in het Nederlands communiceren. Zowel schriftelijke (brieven, e-mails, verslagen ...) als mondelinge (telefoongesprekken en face-to-facegesprekken) communicatie komen aan bod. Men leert efficiënt communiceren met voortdurende aandacht voor de noden van bezoekers/gasten/klanten en met aandacht voor een positieve uitstraling vanuit de organisatie. Men leert om zich flexibel, assertief, empathisch en discreet op te stellen.

ACTIVITEITEN

**BK-0343-2/1, BK-0322-2/1,
BK-0352-2/1, BK-0285-4/1**

Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie

- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
- Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
- Handelt op een zakelijke manier
- Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
- Respekteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust
- Respekteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf of organisatie

BK-0343-2/3

Handelt volgens de professionele gedragscode

- Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner
- Respekteert de zakelijke omgangsvormen

BK-0343-2/12

Verwerkt standaardverslagen, verzorgt de lay-out en stuurt deze door naar de betrokken actoren

- Verwerkt het verslag
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Past de huisstijl toe
- Noteert tijdens vergaderingen

1

Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstreekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie

BK-0205-3/10

- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers

- Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Zorgt voor een passende opvolging

BK-0205-3/11***Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst***

- Legt uit hoe men de locatie bereikt
- Voorziet bezoekers/gasten van drank
- Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
- Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/gast
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid,...
- Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/gast(en)

BK-0205-3/17***Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure***

- Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

BK-0205-3/13***Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon***

- Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
- Stuurt de mail tijdig door
- Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis klachtenbehandeling
- Basiskennis van assertiviteitstechnieken
- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoomateriaal
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
-
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie
- Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, actiefluisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen kritisch denken, ...)

-
- Kennis van communicatietechnieken
 - Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf
 - Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep
 - Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief
 - Kennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...)
 - Kennis van ethiek
 - Kennis van GDPR
 - Kennis van kantoorsoftware
 - Kennis van klantgericht telefoneren
 - Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes
 - Kennis van rapporteringstechnieken
 - Kennis van redactionele normen
 - Kennis van regels voor het onthaal
 - Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie
 - Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken
 - Kennis van technieken om nota te nemen
 - Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
 - Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten
 - Kennis van vergadertechnieken
 - Kennis van zakelijk communicatie
 - Kennis van registratietechnieken
 - Kennis van Standaardnederlands (kan zichzelf vloeiend en spontaan uitdrukken zonder daarvoor aantoonbaar naar woorden te moeten zoeken -kan een conversatie voeren met de cliënt – kan efficiënt rapporteren aan anderen- kan korte verslagen- kan mededelingen noteren en verwoorden)
 - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
-

MODULE ORIENTATIESTAGE ADMINISTRATIE

SITUERING

In deze module leert de cursist hoe administratieve krachten administratieve taken binnen hun job in de professionele context uitvoeren. Via deze module verwerft de cursist meer inzicht in de eigenheid van de verschillende administratieve beroepen met het oog op het maken van een keuze voor het vervolg van zijn/haar traject.

ACTIVITEITEN

4

Ontvangt te verwerken documenten , controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal ...

- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
- Neemt de nodige notities over de opdracht
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Maakt de eigen planning op

10

Voert ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uit voor andere diensten

- Stelt zich flexibel op
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit

1

Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstrekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten

TE INTEGREREN KENNIS

- Kennis e-mailcorrespondentie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijke communicatie

MODULE PLANNING EN ORGANISATIE

SITUERING

In deze module leert men zelfstandig plannen en organiseren zodat ondersteunende activiteiten op een professionele manier worden uitgevoerd. Het praktisch ondersteunen van de organisatie staat hierbij centraal. Prioriteiten leren leggen en aandacht voor het respecteren van de tijdsplanning krijgen in deze module bijzondere aandacht.

ACTIVITEITEN

2

Sorteert en verdeelt binnenkomende interne (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie

- Selecteert te openen stukken
- Bepaalt aan de hand van het adres en/of de inhoud voor wie een poststuk of een mail bestemd is
- Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes, ...
- Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen
- Kopieert documenten
- Legt een digitaal klassement aan
- Gebruikt kantoorsoftware
- Registreert inkomende post
- Gaat vertrouwelijk om met informatie

3

Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit

- Verzamelt en treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen (post, dossiers, pakjes ...)
- Legt de stukken klaar voor verzending
- Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending
- Registreert uitgaande post

4

Ontvangt te verwerken documenten, controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal

- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
- Neemt de nodige notities over de opdracht
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Maakt de eigen planning op

11

Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever

- Bereidt evenementen praktisch voor
- Maakt een lijst met uit te voeren voorbereidende activiteiten
- Maakt afspraken, reservaties
- Legt vergaderzalen vast
- Reserveert media
- Zorgt voor catering
- Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten
- Stuurt agenda en bijhorende stukken op
- Noteert verontschuldiging
- Nodigt deelnemers uit en organiseert een mogelijkheid tot inschrijving

13

Organiseert verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden

- Regelt vervoer (chauffeur, taxi, ...)

15

Staat in voor beperkte logistieke ondersteuning van de kantoorinrichting

- Volgt de gemaakte afspraken op (onderhoudscontracten, afhalingen, geplande leveringen, ...)
- Meldt defecten en storingen aan kantooruitrusting
- Volgt het op te lossen defect en/of storing op
- Volgt gepland onderhoud van kantroomateriaal, wagenpark op
- Houdt betrokkenen op de hoogte van de stand van zaken en fungeert als tussenpersoon

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis bedrijfsadministratie
- Kennis e-mailcorrespondentie
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van zakelijk communicatie

MODULE DOSSIERBEHEER EN LOGISTIEKE VAARDIGHEDEN

SITUERING

In deze module leert de cursist voorraden zelfstandig beheren en aanvullen en dossiers zelfstandig en op een correcte, professionele manier opstellen en beheren.

ACTIVITEITEN

14

Volgt de voorraad van het economaat op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen

- Gebruikt software voor voorraadbeheer
- Registreert voorraadgegevens
- Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling
- Vult een bestelbon in
- Contacteert leveranciers
- Selecteert en test nieuwe producten uit
- Vraagt offertes op

7

Biedt administratieve ondersteuning bij vergaderingen en evenementen

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Notuleert tijdens vergaderingen
- Stelt op basis van notulen een verslag op in functie van de doelgroep
- Verzendt verslag aan de deelnemers
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen
- Werkt teksten uit met vakterminologie
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Gaat vertrouwelijk om met informatie

6

Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Controleert documenten inhoudelijk en taalkundig
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt

16

Bereidt professionele dossiers voor en volgt deze op (juridische dossiers, personeelsdossiers, boekhoudkundige dossiers, ...)

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Zoekt (aanvullende) informatie op
- Verzamelt alle nodige documenten
- Werkt het dossier, indien nodig, volgens de instructies uit
- Brengt dossiers administratief in orde
- Volgt de dossiers, indien nodig, op volgens de instructies
- Houdt dossiers up to date

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Kennis e-mailcorrespondentie
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klassen- en archiveringsmethodes
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid

-
- Kennis van redactionele normen
 - Kennis van registratietechnieken
 - Kennis van snelschrifttechnieken
 - Kennis van technieken om nota te nemen
 - Kennis van voorraadbeheer
 - Kennis van zakelijk communicatie
-

MODULE STAGE VOOR DE POLYVALENT ADMINISTRATIEF MEDEWERKER

SITUERING

In deze module leert de cursist verschillende administratieve taken toepassen in de praktijk met aandacht voor oplossings- en doelgroepgericht werken. De cursist verwerft het nodige inzicht in het belang van het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid.

ACTIVITEITEN

16

Bereidt professionele dossiers voor en volgt deze op (juridische dossiers, personeelsdossiers, boekhoudkundige dossiers, ...)

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Zoekt (aanvullende) informatie op
- Verzamelt alle nodige documenten
- Werkt het dossier, indien nodig, volgens de instructies uit
- Brengt dossiers administratief in orde
- Volgt de dossiers, indien nodig, op volgens de instructies
- Houdt dossiers up to date

5

Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten en data

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, agendabeheer, ...)
- Scant documenten in
- Typt vlot teksten
- Voert gegevens in
- Verzorgt de lay-out
- Slaat digitale data elektronisch op
- Neemt een ergonomische houding aan
- Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Ondersteunt bij het up-to-date houden van gegevens in databanken volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie

6

Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Controleert documenten inhoudelijk en taalkundig
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt

4

Ontvangt te verwerken documenten, controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal

- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
- Neemt de nodige notities over de opdracht
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket
- Maakt de eigen planning op

11

Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever

- Ondersteunt bij het praktisch voorbereiden van evenementen.
- Maakt een lijst met uit te voeren voorbereidende activiteiten
- Maakt afspraken, reservaties

- Legt vergaderzalen vast
- Reserveert media
- Zorgt voor catering
- Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten
- Stuurt agenda en bijhorende stukken op
- Noteert verontschuldiging
- Nodigt deelnemers uit en organiseert een mogelijkheid tot inschrijving

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Kennis e-mailcorrespondentie
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijk communicatie

MODULE FRANS VOOR POLYVALENT ADMINISTRATIEF MEDEWERKER

SITUERING

In deze module leert men schriftelijk en mondeling in het Frans communiceren om ook Franstalige klanten en bezoekers te kunnen helpen. De standaardcommunicatie aangeleerd in deze module richt zich op de meest voorkomende en vertrouwde situaties en wordt gelinkt aan het specifieke takenpakket van een Polyvalent administratief medewerker.

ACTIVITEITEN

4

Ontvangt te verwerken documenten, controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal ... in het Frans

- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
- Neemt de nodige notities over de opdracht

5

Digitaliseert en verwerkt documenten en data

- Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl in het Frans
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt

1

Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken in het Frans

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Verstreekt informatie volgens de richtlijnen
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Controleert de ontvangen documenten

7

Biedt administratieve ondersteuning bij vergaderingen en evenementen in het Frans

- Werkt teksten uit met vakterminologie

11

Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever in het Frans

- Maakt afspraken, reservaties
- Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten
- Nodigt deelnemers uit en organiseert een mogelijkheid tot inschrijving

13

Organiseert verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden in het Frans

- Regelt vervoer (chauffeur, taxi, ...)

14

Volgt de voorraad van het economaat op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen in het Frans

- Contacteert leveranciers

6

Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten in het Frans

- Controleert documenten inhoudelijk en taalkundig

BK-0205-3/18***Voert in het Frans telefonische gesprekken in opdracht***

- Communiceert efficiënt
- Geeft een boodschap door
- Noteert telefonische afspraken
- Geeft de afspraken door aan de betrokkene
- Werkt de agenda van de betrokkene bij

TE INTEGREREN KENNIS

- Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van communicatietechnieken

MODULE ENGELS VOOR POLYVALENT ADMINISTRATIEF MEDEWERKER

SITUERING

In deze module leert men schriftelijk en mondeling in het Engels communiceren om ook Engelstalige klanten en bezoekers te kunnen helpen. De standaardcommunicatie aangeleerd in deze module richt zich op de meest voorkomende en vertrouwde situaties en wordt gelinkt aan het specifieke takenpakket van een Polyvalent administratief medewerker.

ACTIVITEITEN

4

Ontvangt te verwerken documenten, controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal ... in het Engels

- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
- Neemt de nodige notities over de opdracht

5

Digitaliseert en verwerkt documenten en data

- Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl in het Engels
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt

1

Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken in het Engels

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Verstreekt informatie volgens de richtlijnen
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Controleert de ontvangen documenten

7

Biedt administratieve ondersteuning bij vergaderingen en evenementen in het Engels

- Werkt teksten uit met vakterminologie

11

Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever in het Engels

- Maakt afspraken, reservaties
- Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten
- Nodigt deelnemers uit en organiseert een mogelijkheid tot inschrijving

13

Organiseert verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden in het Engels

- Regelt vervoer (chauffeur, taxi, ...)

14

Volgt de voorraad van het economaat op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen in het Engels

- Contacteert leveranciers

6

Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten in het Engels

- Controleert documenten inhoudelijk en taalkundig

BK-0205-3/18

Voert in het Engels telefonische gesprekken in opdracht

- Communiqueert efficiënt
- Geeft een boodschap door

- Noteert telefonische afspraken
- Geeft de afspraken door aan de betrokkene
- Werkt de agenda van de betrokkene bij

TE INTEGREREN KENNIS

- Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van communicatietechnieken

