
Financieel & Administratief

MBO Verkorte opleiding Allround Assistant Business Services

Kennismakingsopdracht



Kijk voor actuele startmomenten op
www.capabel.nl/opleidingen

 **Capabel Onderwijs** • Kort & krachtig

Kennismakingsopdracht Allround Assistant Business Services

Introductie

Als Allround Assistant Business Services assisteer je managers en geef je hun business support. Als rechterhand van de leidinggevende plan je bijvoorbeeld de agenda, organiseer je meetings, ontvang je gasten en verzamel je informatie. Je verzorgt de zakelijke communicatie, zoals brieven en e-mails. Je houdt de administratie bij en zorgt dat sociale media en de website up-to-date zijn. Je kan bijna overal werken, bijvoorbeeld op de administratie van een bedrijf, instelling of gemeente. Ook kan je ondersteunend werk doen voor verenigingen of mensen die voor zichzelf werken (ZZP'ers).

Wat ga ik doen?

- Lees opdracht 1: 'Omgaan met klanten' en lees casus 1 en 2.
- Vul je antwoorden in op invulblad 1.
- Lees opdracht 2: 'Informatie ordenen'.
- Vul je antwoorden in op invulblad 2.
- Controleer je antwoorden met het antwoordblad.
- Lees de afsluiting.

Opdracht 1: Omgaan met klanten

De opleiding Allround Assistent Business Services is onderdeel van het kwalificatiedossier Business Services samen met de opleidingen:

- Business Administration & Control Specialist
- Office & Management Support Specialist
- Legal, Insurance & HR Services Specialist
- Marketing & Communication Specialist

Deze opleidingen hebben dezelfde basis en de studenten volgen bij Capabel Onderwijs dezelfde basisblokken.

In al deze beroepen heb je veel contact met mensen. Je bent het aanspreekpunt voor bezoekers of klanten. In deze opdracht kijken we naar de houding van twee medewerkers tegenover een klant. Welk beeld geven de medewerkers van het bedrijf en wat doet dat met de klant?

Lees eerst casus 1 en casus 2. Beantwoord daarna de vragen:

- Welke verschillen zie je tussen casus 1 en casus 2?
- Wat doet de medewerker in casus 2 zodat Desirée zich welkom voelt?
- Wat voor effect heeft dit op de houding van Desirée?

Vul je antwoorden in op het invulblad.

Opdracht 2: Informatie ordenen

Als allround assistant business services werk je met veel informatie. Het is slim om deze informatie handig op te slaan op de computer. Op die manier vind je de informatie snel weer terug.

Bedenk voor de documenten hieronder een logische mappenstructuur. Vul op het antwoordblad de namen van de mappen in. Geef ook aan welke documenten er in welke mappen komen¹. Maak de namen van de documenten korter maken als het duidelijk is in welke map ze staan. Map 1 is al ingevuld.

- Vakantieplanning 2022
- Notulen management V2
- Maandverslag januari 2022
- Adressenlijst augustus
- 2022 Declaratie Amine
- Offerte schilderen pand
- Notulen Marketing week 30
- Offerte koffiemachine
- Maandverslag februari 2022
- Reiskosten Sofia
- Adressenlijst januari
- Vakantieplanning 2021
- Notulen management
- Maandverslag maart 2022
- Arbeidscontract
- Declaratie De Jong 2020
- Maandverslag december 2021

Casus 1

Désiree heeft hard gefietst en komt precies op tijd het assurantiekantoor binnen. Er is geen receptie, maar er zijn twee medewerkers aan het werk. De medewerkers zijn druk met elkaar in gesprek. Een van de medewerkers kijkt even op als Desirée binnenkomt en praat dan weer verder met zijn collega. Desirée wacht tot de medewerker uitgepraat is en zegt dan: 'Sorry, maar ik heb een afspraak met de directeur.' De medewerker haalt zijn schouder op en zegt: 'Oh, die is altijd te laat. Hij komt zo wel.' Dan richt hij zich weer tot zijn collega. Desirée kijkt om zich heen. Ze heeft het warm en doet haar jas uit. Desirée loopt heen en weer en kijkt ondertussen steeds op haar telefoon om te zien hoe laat het is. Ze houdt haar jas vast.

Net als Désiree op haar telefoon kijkt, komt de directeur binnen. Hij zegt: 'Excuus. Ik wist niet dat u er al was.' Geïrriteerd geeft Desirée de directeur een hand. 'Ik hoop dat we snel kunnen beginnen,' zegt ze, 'ik heb over drie kwartier mijn volgende afspraak.'

¹ Boom beroepsonderwijs De economische beroepspraktijk Hoofdstuk 5 opdracht 17

Casus 2²

Désiree heeft hard gefietst en komt precies op tijd het assurantiekantoor binnen. Er is geen receptie, maar er zijn twee medewerkers aan het werk. Een medewerker begroet haar. 'Nou,' zegt Désiree, 'ik heb zo hard gefietst dat ik precies op tijd ben. Ik heb een afspraak met de directeur.' De medewerker antwoordt: 'Ach, die is nog niet binnen. Hij komt zo. Neemt u maar plaats. Dan kunt u even lekker uitrusten.' Dat vindt Désirée geen probleem, want ze is moe. De medewerker vraagt: 'Wilt u een kopje koffie of thee? Of een glas water?' Désirée vraagt om een glas water. Ze heeft het warm en doet haar jas uit. De medewerker ziet dat en zegt: 'Daar in hoek staat een kapstok. Daar kunt u uw jas ophangen. Ik kom u zo wat water brengen.' Desirée gaat zitten en de medewerker brengt haar een glas water.

Na vijf minuten vertelt de medewerker dat de directeur er aankomt.

Net als Désiree op haar telefoon kijkt, komt de directeur binnen. 'Excuus, excuus, ik kreeg een berichtje dat u er al zat, maar toen werd ik net gebeld.' Iets te laat, maar zonder irritaties begint het gesprek tussen Désiree en de directeur. Désiree start het gesprek met: 'Wat een aardige medewerker heeft u. Het was helemaal niet erg om even te wachten.'

Invulblad opdracht 1

Vraag	Antwoord
Welke verschillen zie je tussen casus 1 en casus 2?	
Wat doet de medewerker in casus 2 zodat Desirée zich welkom voelt?	
Wat voor effect heeft dit op de houding van Desirée?	

² Boom beroepsonderwijs Vaardigheden en Tools Business Services deel A Hoofdstuk 2, paragraaf 2

Invulblad opdracht 2

Indeling mappen	
Map 1:	▪ Maandverslagen
Documenten in deze map:	▪ December 2021 ▪ Januari 2022 ▪ Februari 2022 ▪ Maart 2022
Map 2:	
Documenten in deze map:	▪ ▪ ▪
Map 3:	
Documenten in deze map:	▪ ▪ ▪
Map 4:	
Documenten in deze map:	▪ ▪ ▪
Map 5:	
Documenten in deze map:	▪ ▪ ▪
Map 6:	
Documenten in deze map:	▪ ▪ ▪

Afsluiting

Ben je klaar met de opdracht? Denk dan na over de volgende vragen:

- Welke nieuwe dingen heb je geleerd over de opleiding?
- Wat spreekt je vooral aan in de opleiding?
- Wat wil je nog vragen aan de voorlichters?



We kunnen je wel vertellen hoe de lessen van Capabel eruitzien, maar als je werkelijk wilt ervaren hoe het is om bij ons te studeren, nodigen we je uit voor een vrijblijvende meelooples. Je volgt dan een echte les in een klas met studenten, die jou graag vertellen waarom ze voor Capabel hebben gekozen.

Lijkt je dat wat? Geef je dan op voor een meelooples door je naam op de lijst te zetten, of door ons te bellen (088-2701270) of te mailen (info@capabel.nl).



Antwoordblad opdracht 1

Meerdere antwoorden zijn goed. Hier staat een voorbeeld van een antwoord:

Vraag	Antwoord
Welke verschillen zie je tussen casus 1 en casus 2?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In casus 1 helpt de medewerker Desirée niet. Desirée heeft hard gefietst om op tijd te zijn voor het gesprek, maar moet toch wachten op haar gesprek. De medewerker gaat gewoon verder met waar hij mee bezig is en reageert alleen als Desirée iets vraagt. De medewerker is niet gastvrij en biedt Desirée geen drinken aan. Ook vertelt hij niet waar ze kan wachten en waar ze haar jas op kan hangen. Desirée is geïrriteerd. ▪ In casus 2 staat de medewerker direct voor Desirée klaar. Hij begroet haar en ziet dat ze hard heeft gefietst. Daarom biedt hij iets te drinken aan en vertelt hij waar ze kan wachten. Ook vertelt hij waar ze haar jas kan ophangen.
Wat doet de medewerker in casus 2 zodat Desirée zich welkom voelt?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hij groet haar en biedt koffie/thee/water aan. Hij vertelt waar ze haar jas kan ophangen en waar ze kan zitten. Desirée kan ontspannen terwijl ze wacht. Ook vertelt de medewerker dat de directeur er zo aankomt. De directeur heeft een berichtje gehad en wist dat Desirée zat te wachten.
Wat voor effect heeft dit op de houding van Desirée?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desirée gaat zonder irritaties het gesprek in. Ze vond het niet erg om even te wachten.

Antwoordblad opdracht 2

Meerdere antwoorden zijn goed. Hier staat een voorbeeld van een antwoord:

Indeling mappen	
Map 1:	Maandverslagen
Documenten in deze map:	<ul style="list-style-type: none">▪ December 2021▪ Januari 2022▪ Februari 2022▪ Maart 2022
Map 2:	Notulen
Documenten in deze map:	<ul style="list-style-type: none">▪ Management▪ Management V2▪ Marketing okt
Map 3:	Offertes
Documenten in deze map:	<ul style="list-style-type: none">▪ Schilderen pand▪ Koffiemachine
Map 4:	Adressenlijst
Documenten in deze map:	<ul style="list-style-type: none">▪ Januari▪ Augustus
Map 5:	Vakantieplanning
Documenten in deze map:	<ul style="list-style-type: none">▪ 2021▪ 2022
Map 6:	Declaraties en reiskosten
Documenten in deze map:	<ul style="list-style-type: none">▪ Amine 2022▪ De Jong 2020▪ Reiskosten Sofia