
Financieel & Administratief

MBO Verkorte opleiding Business Administration & Control Specialist

Kennismakingsopdracht



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

 **Capabel Onderwijs** • Kort & krachtig

Kennismakingsopdracht Business Administration and Control Specialist

Introductie

Als Business Administration en Control Specialist houd je van het werken met cijfers en vind je het boeiend om collega's hierover advies en informatie te geven. Zo kunnen zij de juiste zakelijke beslissingen nemen. Jij hebt daarom goed inzicht in hoe het bedrijf werkt en je hebt overzicht over de administratie. Ook kun je goed werken met geautomatiseerde systemen en heb je inzicht in boekhouden en belastingen. Je communiceert klantgericht met collega's, debiteuren en crediteuren.

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: 'Verschillende soorten kosten'.
- Vul je antwoorden in op invulblad 2.
- Controleer je antwoorden met het antwoordblad.
- Lees de afsluiting.

Opdracht 1: Omgaan met klanten

De opleiding Business Administration & Control Specialist is onderdeel van het kwalificatiedossier Business Services samen met de opleidingen:

- Allround Assistent Business Services
- 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: Verschillende soorten kosten¹

Als business administration en control specialist heb je te maken met verschillende soorten kosten.

Directe kosten zijn kosten die je maakt voor een bepaald product of een bepaalde dienst. Ze zijn direct verbonden aan het maken van een product. Denk aan:

- Het loon van een fabrieksmedewerker.
- De kosten voor het maken van een fiets.
- De kosten om het product te verpakken.

Indirecte kosten maak je voor meerdere producten of diensten samen. Bij indirecte kosten bestaat er dus geen direct verband met een product. Denk aan:

- De huur van het kantoor.
- Reclamekosten van een kledingwinkel.
- Medewerkers van de klantenservice.

Denk aan een fabriek die verschillende soorten telefoons maakt. Sommige directe en indirecte kosten staan op het invulblad. Welke kosten zijn direct en welke zijn indirect? Zet ze in het goede vakje. Bedenk zelf ook andere directe en indirecte kosten.

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 Désirée binnenkomt en praat dan weer verder met zijn collega. Désirée 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. Désirée kijkt om zich heen. Ze heeft het warm en doet haar jas uit. Désirée 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 Désirée de directeur een hand. 'Ik hoop dat we snel kunnen beginnen,' zegt ze, 'ik heb over drie kwartier mijn volgende afspraak.'

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.' Désirée gaat zitten en de medewerker brengt haar een glas water.

¹ Basisboek Bedrijfseconomie Kostencalculaties – Boom beroepsopleiding H4.2 Directe en indirecte kosten

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

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?	

Invulblad opdracht 2

- Huur kantoor
- Materiaal om telefoon te verpakken
- Loon medewerkers fabriek
- Reclamekosten
- Transportkosten van de telefoon
- Batterijen voor de telefoon
- Reiskosten van medewerkers naar kantoor
- Loon ontwerpers telefoon
- Loon van management
- Schoonmaken van kantoor

Directe kosten	Indirecte kosten
▪	▪
▪	▪
▪	▪
▪	▪
▪	▪
▪	▪

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 meelooplees. 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 meelooplees 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:

Directe kosten	Indirecte kosten
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiaal om telefoon te verpakken ▪ Batterijen voor de telefoon ▪ Transportkosten van de telefoon ▪ Loon medewerkers fabriek ▪ Loon ontwerpers telefoon ▪ Extra: Elektriciteit voor machines 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Huur kantoor ▪ Reclamekosten ▪ Reiskosten van medewerkers naar kantoor ▪ Loon van management ▪ Schoonmaken van kantoor ▪ Extra: Bedrijfsuitje