
Financieel & Administratief

MBO Verkorte opleiding Office & Management Support Specialist

Kennismakingsopdracht



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

 **Capabel Onderwijs** • Kort & krachtig

Kennismakingsopdracht Office & Management Support Specialist

Introductie

Als office en management support specialist ondersteun je managers en de directie bij kantoortaken. Je hebt hierbij regelmatig contact met externen en je bent het eerste aanspreekpunt voor collega's en/of de directie. Je neemt deel aan overleggen en maakt rapportages en verslagen. Daarnaast neem je graag het voortouw in de organisatie en planning. Tijdens de opleiding leer je hoe je informatie rapporteert aan managers en hoe je informatie deelt met medewerkers. Ook leer je om een organisatie draaiend te houden.

Wat ga ik doen?

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

Opdracht 1: Omgaan met klanten

De opleiding Office & Management Support Specialist is onderdeel van het kwalificatiedossier Business Services samen met de opleidingen:

- Allround Assistent Business Services
- Business Administration & Control 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: Organiseren bijeenkomst

Een onderdeel van de werkzaamheden als office en management support specialist is het (in opdracht van het management) organiseren van een interne bijeenkomst.

Stel je voor: je werkt bij het bedrijf WMSO. In september is er een bijeenkomst voor alle medewerkers. De directeur wil op deze dag met alle medewerkers nieuwe informatie bespreken. Hij vraagt jou om deze dag te organiseren.

De directeur heeft al een programma bedacht:

De dag begint om half 10. De medewerkers worden 's ochtends goed ontvangen en kunnen met elkaar kletsen. Ook wil de directeur 's ochtends in een workshop de belangrijke informatie bespreken. De directeur wil rond 12 uur een lunchpauze. Tot slot wil de directeur in de middag een leuke activiteit doen met alle medewerkers. Deze activiteit mag ergens anders zijn. Medewerkers moeten tijdens de activiteit met elkaar kunnen praten. De dag is om 4 uur afgelopen.

Maak op het invulblad van opdracht 2 een voorstel voor de invulling van deze dag. Vul in wat je voor elk onderdeel moet regelen. Denk aan:

- Start- en eindtijd van elk onderdeel
- Ochtendprogramma met workshop van de directeur
- Lunchpauze
- 3 voorstellen voor een middagprogramma met een ontspannende activiteit waarbij bijgepraat kan worden.

Wat wil je de directeur nog vragen over deze dag? Geef op het invulblad ook aan welke informatie je nog mist om de dag te kunnen organiseren.

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.'

Casus 2¹

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?	

¹ Boom beroepsonderwijs Vaardigheden en Tools Business Services deel A Hoofdstuk 2, paragraaf 2

Invulblad opdracht 2

Meerdere antwoorden zijn goed. Een voorbeeld van een ingevuld conceptprogramma:

Tijd	Onderdeel	Wat moet je regelen?
	Inloop	
	Start workshop directeur	
	Lunchpauze	
	Middagactiviteit	

Welke informatie mis je nog?

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:

Tijd	Onderdeel	Wat moet je regelen?
09.30	Inloop	In de kantine staan tafels en stoelen klaar. Op de tafels staan kannen met koffie en thee. Ook liggen er koekjes op tafel. De medewerkers kunnen met elkaar praten over de vakantie.
10.00-12.00	Start workshop directeur	Voor de workshop staat een groot scherm klaar. Pennen en blaadjes papier worden uitgedeeld. De directeur regelt de rest van de workshop.
12.00-13.00	Lunchpauze	De lunchpauze is in de kantine. Er worden broodjes klaargezet door een cateringbedrijf.
13.00-16.00	Middagactiviteit	Opties voor de activiteit: <ul style="list-style-type: none"> Golfen Wandeling door de stad Rondvaart op een boot

Welke informatie mis je nog?

- Hoeveel mensen komen er?
- Wat is het budget?
- Wat is er nodig voor de workshop?
- Wie regelt de lunch?
- Waar mag je de middagactiviteit doen?