

## cursussen en opleidingen in economie

Met een opleiding in de economische sector kunt u uw persoonlijke carrièrekansen enorm vergroten. De arbeidsmarkt heeft dringend behoefte aan mensen met kennis op het gebied van financiële administratie. Ook aan mensen die ervaring hebben in administratieve ondersteuning en ICT en tevens beschikken over goede communicatieve vaardigheden.

**Meer kennis, meer kansen met één van deze cursussen en opleidingen in:**

- Communicatie
- Financiële administratie
- Management
- Secretarieel
- Talen

## Secretarieel

Een secretariaat is de spil van een bedrijf of afdeling. Er ligt een breed scala aan taken zoals: correspondentie, notuleren, telefoon aannemen, afspraken maken, post verzorgen en onderhouden van contacten. In deze beroepen moet u goed met een computer kunnen omgaan. Wij bieden cursussen, waarbij u alles leert over gebruik en omgaan met computers. Zo kunt u terecht bij ons voor een Basiscursus Word of Excel. Voor deze beroepsrichting heeft u een dienstverlenende instelling en beschikt u over goede organisatorische en communicatieve vaardigheden.



## Telefonist(e) / receptionist(e)

code: REA

### Voor wie is de opleiding bestemd?

De receptioniste ontvangt als eerste bezoekers en zakenrelaties, verstrekt informatie en verwijst door. Zij fungeert als het visitekaartje voor een bedrijf of instelling. Het is daarom van groot belang, dat u als receptioniste of aanstaand receptioniste uw taken op een perfecte manier uitvoert.

### Vooropleiding

VMBO-/ MAVO-niveau of een gelijkwaardige opleiding. Een goede beheersing van de Nederlandse taal is vereist.

### Duur en lestijd

De opleiding duurt 15 weken, inclusief het instituutsexamen. U krijgt één keer per week 's avonds drie uur les.

### Inhoud

#### Vaktheorie receptioniste

- plaats van de receptie binnen een organisatie
- eigenschappen van een receptioniste
- taken van een receptioniste
- werkzaamheden van de receptie
- organisatie en efficiency

#### Communicatie

- verbale en non-verbale communicatie
- vragen stellen, actief luisteren en communicatiestoornissen
- verschillende gesprekstechnieken
- het effect van het eigen gedrag op dat van anderen
- het behandelen van klachten
- het omgaan met lastige of ontevreden klanten

#### Mentale weerbaarheid

- flexibel inspelen op conflicten
- voorkomen van escalatie
- houdingsaspecten

#### Digitale Vaardigheden

- Microsoft Word
- internet, e-mail
- elektronisch agendabeheer

### Examinering

U sluit ieder onderdeel van de opleiding af met een toets. Na afloop ontvangt u bij voldoende resultaat een certificaat van Mondriaan Bedrijfs- en particuliere opleidingen.

### Kosten

De opleidingskosten bedragen € 495,- exclusief de benodigde boeken. Dit bedrag is inclusief het instituutsexamen.

### Wijze van betalen

Betaling geschiedt ineens of in twee termijnen. Indien u kiest voor betaling in twee termijnen, dan betaalt u € 255,- per termijn. U bent dus goedkoper uit, wanneer u het bedrag in één keer pinst. Het volledige bedrag of de eerste termijn dient u op de eerste lesavond per pin te voldoen..

### Leermiddelen

Zie boekenlijst. Deze wordt u toegestuurd tezamen met het inschrijfbewijs. De kosten zijn mede afhankelijk van de cursus of opleiding die u gaat volgen. Ons secretariaat kan u hiervan een indicatie geven. U kunt de boeken bestellen bij boekhandel Paagman in Den Haag.

### Huiswerkbelasting

U moet rekenen op ongeveer twee uur per week.