

Telefonist(e) / receptionist(e)

code: REA

Voor wie is deze opleiding bestemd?

De receptioniste ontvangt als eerste bezoekers en zakenrelaties, verstrekt informatie en verwijst door. Zij fungeert als het visitekaartje van 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

De opleiding omvat o.a. de volgende onderwerpen:

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.

Studiebelasting

U moet rekenen op ongeveer twee uur per week.

