



Opleiding Telefoniste/Receptioniste

Als telefoniste/receptioniste bent u letterlijk en figuurlijk het visitekaartje van uw bedrijf. U staat klanten en bezoekers persoonlijk en telefonisch te woord en u verricht voorkomende administratieve werkzaamheden.

Voor u?

De opleiding is bedoeld voor u als aankomend telefoniste en/of receptioniste. Ook als u werkzaam bent in deze richting, en nog wat meer vaardigheden wilt opdoen, kan deze cursus nuttig voor u zijn.

Wat leert u?

U leert om klanten en bezoekers op overtuigende wijze persoonlijk en telefonisch te woord te staan. Daarnaast doet u de nodige vaardigheden op voor het verrichten van administratieve werkzaamheden.

Opbouw van de opleiding

De opleiding duurt 18 weken. U heeft één avond per week les (van 18.45 - 20.15 en van 20.30 - 22.00 uur). De opleiding is opgedeeld in vier modules:

- *Telefoneren*
- *Praktijkvaardigheden*
- *Toetsenbordvaardigheid*
- *Word (Tekstverwerken)*

Meer informatie over de modules vindt u op de speciale pagina's over deze modules.

De vier modules kunt u ook als afzonderlijke cursussen volgen.

Startdata en locatie

ma	11. 09. 2017	18.45 - 22.00 uur	Vught
di	12. 09. 2017	18.45 - 22.00 uur	Den Bosch
ma	20. 11. 2017	18.45 - 22.00 uur	Vught
di	21. 11. 2017	18.45 - 22.00 uur	Den Bosch
ma	05. 02. 2018	18.45 - 22.00 uur	Vught
di	06. 02. 2018	18.45 - 22.00 uur	Den Bosch
ma	07. 05. 2018	18.45 - 22.00 uur	Vught
di	08. 05. 2018	18.45 - 22.00 uur	Den Bosch

Vooropleidingen en vrijstellingen

Er is geen speciale vooropleiding vereist. Wel is het handig als u de basis van de computer (Windows) beheerst. Heeft u één van de modules als losse cursus gevolgd, dan kunt u hiervoor vrijstelling krijgen.

Studiebelasting

Naast de lesavonden dient u rekening te houden met gemiddeld 4 tot 6 uur zelfstudie per week.

U dient te kunnen beschikken over een computer om thuis of op het werk te kunnen oefenen.

Diploma/Certificaat

Elke module wordt afgesloten met een examen dat bij voldoende resultaat recht geeft op een landelijk LSSO certificaat.

LSSO is een samenwerkingsverband van een groot aantal opleidingsinstituten, w.o. ROC's.

Meestal kunt u direct na het afsluiten van een module examen doen. Heeft u voor alle 4 de vakken het certificaat behaald, dan ontvangt u het LSSO diploma Telefoniste/Receptioniste.

De dichtstbijzijnde examenlocatie voor u is waarschijnlijk 's-Hertogenbosch.

Vervolgopleidingen

Voor mogelijke vervolgopleidingen zie de laatste pagina.

Op deze pagina treft u een schema aan. Volg de pijlen voor mogelijke vervolgopleidingen.

Bijvoorbeeld: Medewerker Klantenservice of Administratief Medewerker.

Tip!

Na de opleiding Telefoniste/Receptioniste, kunt u het diploma Administratief Medewerker behalen door de cursussen Rekenvaardigheden en Excel te volgen (= 9 weken les).

Prijs

Lesgeld	€	945,-
Boekengeld	€	120,-
Examengeld	± €	215,- *

* Te betalen aan het LSSO Examenbureau.

Betaling mag in maandelijkse termijnen. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.



Cursus Telefoneren

De telefoniste is het visitekaartje van het bedrijf. Hoewel uiteraard het telefoongedrag van alle medewerkers van een bedrijf correct moet zijn, geldt dit zeker voor de telefoniste.

Voor u?

De cursus Telefoneren is bedoeld voor u als u regelmatig aan de telefoon gesprekken voert.

Wat leert u?

De cursus richt zich op het aanleren van correcte telefoonmanieren, waarbij uitgangspunt is dat de telefoniste zichzelf blijft.

In onderstaand schema ziet u welke onderwerpen aan bod komen.

Tijdens de lessen oefent u in de praktijk met het voeren van telefoongesprekken.

Opbouw van de cursus - Studiebelasting

De cursus bestaat uit 9 lesavonden van 1½ uur. Huiswerk is 2 tot 3 uur per week.

Startdata en locatie

ma	11. 09. 2017	18.45 - 20.30 uur	Vught
di	12. 09. 2017	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
ma	05. 02. 2018	20.30 - 22.00 uur	Vught
di	06. 02. 2018	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch

Vooropleiding en niveau

Er is geen vooropleiding vereist. Het niveau is vergelijkbaar met MBO-2 niveau.

Diploma/Certificaat

De cursus Telefoneren kunt u afsluiten met een examen dat bij voldoende resultaat recht geeft op een landelijk LSSO certificaat.

Vervolgopleidingen

Een goede aanvulling op de cursus Telefoneren zijn de cursussen Toetsenbordvaardigheid, Word en Praktijkvaardigheden.

Als u ook de andere onderdelen van de opleidingen Telefoniste/Receptioniste of Administratief Medewerker volgt, kunt u in één jaar uw diploma behalen!

Kosten

Lesgeld	€	255,-
Boekengeld	€	30,-
Examengeld	± €	67,- *

* Te betalen aan het LSSO Examenbureau.

In de module Telefoneren worden de volgende onderwerpen behandeld:

Communicatie

- *het communicatieproces*
- *eenzijdige en tweezijdige communicatie*
- *verbale en non-verbale communicatie*
- *expressie en intonatie*
- *formele, informele, corporate communicatie*
- *communicatiestoornissen*

Klantgericht handelen

- *kenmerken van klantgericht handelen*
- *valkuilen bij klantgericht handelen*

Gesprekstechnieken

- *luistertechniek, vraagtechniek*
- *argumentatietechniek*
- *taaltechniek*

Telefoongesprekken voorbereiden

- *infrastructuur*
- *organisatie*
- *human capital*

Telefoongesprekken voeren

- *openingsfase*
- *informatiefase*
- *actiefase*
- *afsluitfase*

Soorten gesprekken

- *informatiegesprek*
- *verkoopgesprek*
- *slecht-nieuws-gesprek*
- *klachtenbehandeling*

Communicatie-infrastructuur

- *telefooncentrale*
- *antwoordapparaat*
- *mobiele telefoon*
- *fax-apparaat*
- *e-mail en internet / intranet*

Telecommunicatiediensten

- *internationaal bellen*
- *binnenlandse diensten*
- *telefonisch vergaderen*
- *video-conferencing*
- *call centers*

Telefoonetiquette en -alfabet

Telefoonoefeningen



Cursus Praktijkvaardigheden

Van veel medewerkers in bedrijven wordt verwacht dat ze klantvriendelijk zijn en goed reageren op klanten die klachten hebben. In deze cursus komen deze zaken aan bod.

Voor u?

De cursus Praktijkvaardigheden is voor u bedoeld als u in uw werk regelmatig met klanten in contact komt.

Wat leert u?

U leert diverse praktische vaardigheden. De volgende onderwerpen komen aan bod:

- *Baliewerkzaamheden*,
- *Nederlandse taal, notities en memo's*,
- *Postverwerking en archiveren*,
- *Internet en e-mail*,
- *Persoonlijke presentatie en solliciteren*
- *Loopbaan en Social Media: LinkedIn*.

Opbouw van de cursus - Studielast

De cursus bestaat uit 9 lesavonden van 1½ uur. Huiswerk is 2 tot 3 uur per week

Startdata en locatie

ma	20. 11. 2017	20.30 - 22.00 uur	Vught
di	21. 11. 2017	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
ma	07. 05. 2018	20.30 - 22.00 uur	Vught
di	08. 05. 2018	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch

Vooropleiding en niveau

Er is geen vooropleiding vereist. Het niveau is vergelijkbaar met MBO-2 niveau.

Diploma/Certificaat

De cursus Praktijkvaardigheden wordt afgesloten met een examen dat bij voldoende resultaat recht geeft op een landelijk LSSO certificaat.

Vervolgopleidingen

Een goede aanvulling op de cursus Praktijkvaardigheden zijn de cursussen Toetsenbordvaardigheid, Word en Telefoneren.

Als u ook de andere onderdelen van de opleidingen Telefoniste/Receptioniste of Administratief Medewerker volgt, kunt u in één jaar uw diploma behalen!

Kosten

Lesgeld	€	255,-
Boekengeld	€	35,-
Examengeld	± €	60,- *

* Te betalen aan het LSSO Examenbureau.

In de module Praktijkvaardigheden worden de volgende onderwerpen behandeld:

Baliewerkzaamheden

- *de taak van gastvrouw*
- *ontvangst van bezoekers*
- *omgaan met agressief gedrag*

Nederlandse taal

- *werkwoorden*
- *de vervoeging van werkwoorden*

Notities en memo's

- *soorten notities en memo's*
- *een memo schrijven*

Postverwerking

- *soorten post*
- *inkomende post*
- *interne post: inzameling en verspreiding; de postmap*
- *uitgaande post*
- *omgaan met verantwoordelijkheid en vertrouwelijkheid*

Archiveren

- *dynamisch en (semi-)statisch archief*
- *opbergssystemen*
- *de indeling van het archief*
- *het opbergen van stukken in het archief*
- *een archief beheren en opschonen*
- *digitaal archiveren*

Persoonlijke presentatie

- *bedrijfsetiquette*
- *omgang met collega's*
- *persoonlijk functioneren*

Internet

- *internet openen en homepage instellen*
- *zoeken op het internet*
- *favorieten*

E-mailen met Outlook

- *e-mails binnenhalen, beantwoorden en doorsturen*
- *een bijlage meesturen*
- *urgentie, lees- of ontvangstbev.*
- *contactpersonen aanmaken*
- *automatische handtekening*

Solliciteren

- *voorbereidingen op een sollicitatie*
- *de sollicitatiebrief*
- *online solliciteren*
- *het sollicitatiegesprek*
- *na de sollicitatieprocedure*

Loopbaan en social media:

LinkedIn

- *LinkedIn*
- *LinkedIn-> sollicitatie en carrière*
- *LinkedIn-> zakelijke netwerken*
- *do's en don'ts van LinkedIn*



Cursus Toetsenbordvaardigheid

Veel mensen werken dagelijks met een toetsenbord, maar weinigen weten er optimaal mee om te gaan. De tijd- winst van hen die dat wel kunnen is enorm.

De cursus Toetsenbordvaardigheid leert de kandidaten goed met het toetsenbord om te kunnen gaan.

Voor u?

De cursus is bedoeld voor u als u met 10 vingers snel en foutloos blind wilt leren typen.

Wat leert u?

De cursus beoogt u volgens het tien-vingersysteem blind te leren typen op de computer.

De volgende onderwerpen komen aan bod:

- *Toetsenbord (qwerty)*
- *Vingerzetting*
- *Lichaamshouding*
- *Blindtypen volgens het tien-vingersysteem*
- *Typesnelheid (minimaal 130 aanslagen per minuut)*

Opbouw van de cursus - Studiebelasting

De cursus bestaat uit 9 lesavonden van 1½ uur.

Wij gaan er van uit dat u elke dag ½ uur achter de computer oefent.

U dient over een computer te beschikken om thuis of op het werk te oefenen.

Startdata en locatie

di	12. 09. 2017	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
ma	20. 11. 2017	18.45 - 20.15 uur	Vught
di	06. 02. 2018	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
ma	08. 05. 2018	18.45 - 20.15 uur	Vught

Vooropleiding en niveau

Er is geen vooropleiding vereist.

Diploma/Certificaat

Een voldoende resultaat voor het examen geeft recht op een waardevol LSSO certificaat.

Vervolgopleidingen

De overige modules van de opleiding Telefoniste/ Receptioniste of één van de andere opleidingen (zie laatste pagina).

Kosten

Lesgeld	€	255,-
Boekengeld	€	25,-
Examengeld	± €	32,- *

* Te betalen aan het LSSO Examenbureau.

In de module Toetsenbordvaardigheid worden de volgende onderwerpen behandeld:

Informatie over de cursus

Deze module heeft als doelstelling je het 10-vingersysteem blindtypen bij te brengen.

Een ervaren typiste haalt vaak snelheden van 300 aanslagen per minuut of meer. Typen is vooral een kwestie van routine.

Informatie over toetsenbord en zithouding

Daarbij moet je een typesnelheid halen van minimaal 130 aanslagen per minuut, zonder veel fouten te maken.

Deze cursus leert je het systeem, en legt een basis voor de routine. Vervolgens zal je zien dat je typesnelheid voortdurend zal toenemen, mits je na de cursus regelmatig typewerk verricht volgens de geleerde methode.

Gebruikershandleiding type-programma

Studiewijzer en exameneisen

Ergonomie (geen toetsstof)

Je werkt met het computerprogramma LSSO®-Typevaardigheid, dat je door de cursus heen leidt. Je ontvangt dit programma op CD-rom, zodat je thuis kunt oefenen.



Cursus Word (Tekstverwerken)

Het tekstverwerkingsprogramma Word is een prachtig veelzijdig programma dat overal in het bedrijfsleven wordt toegepast. Om Word optimaal te leren gebruiken is deze cursus ontwikkeld.

Voor u?

De cursus Word is bedoeld voor u als u wilt leren omgaan met het tekstverwerkingsprogramma Word.

Wat leert u?

U leert werken met het programma Word. In onderstaand schema ziet u welke onderdelen aan bod komen in de cursus Tekstverwerken met Word.

Opbouw van de cursus - Studielast

De cursus bestaat uit 9 lesavonden van 1½ uur. Per week kunt u uitgaan van 2 tot 3 uur huiswerk. U dient over een computer te beschikken.

Startdata en locatie

ma	11. 09. 2017	20.30 - 22.00 uur	Vught
di	21. 11. 2017	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
ma	05. 02. 2018	18.45 - 20.15 uur	Vught
di	18. 04. 2017	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch

Vooropleiding en niveau

Er is geen vooropleiding vereist. Wel is het prettig als u enige kennis van de computer (Windows) heeft.

Diploma/Certificaat

Een landelijk LSSO certificaat.

Vervolgopleidingen

Een mogelijk vervolg op de cursus Word is de cursus Excel.

Kosten

Lesgeld	€	255,-
Boekengeld	€	30,-
Examengeld	± €	60,- *

* Te betalen aan het LSSO Examenbureau.

In de module Tekstverwerken worden de volgende onderwerpen behandeld:

Inleiding Windows

- algemene informatie
- Windows
- Word starten en afsluiten
- werken met tekst

Verder werken met tekst

- tekst inbrengen en bewerken
- bestanden opslaan, openen, afsluiten en verwijderen
- mappen maken en verwijderen
- werken met meerdere documenten
- symbolen
- teksten verwijderen, verplaatsen en kopiëren
- printen
- de help-functie

Tekst opmaken

- vet, cursief, onderstrepen
- lettertype en -grootte
- opmaakmerken
- teksteffecten
- tekstkaders
- automatische opmaak

Tekst indelen

- uitlijnen
- woorden afbreken en tellen
- tabinstellingen
- alinea-inspringing
- opsommingstekens/nummering

Documenten opmaken

- pagina-instellingen
- marge-instellingen
- kop- en voetteksten
- kolommen

Sjablonen, lijnen, afbeeldingen

- sjablonen
- vormen invoegen
- illustraties invoegen

Werken met tabellen

- tabellen maken
- tabellen bewerken
- sorteren en rekenen met tabellen

Mailingen, Etiketten, Enveloppen

- mailingen
- etiketten

Taalcorrecties

- zoeken en vervangen
- spelling- en grammaticacontrole
- autocorrectie

Mogelijkheden LSSO-Opleidingen en Cursussen

