

# *Telefoniste/Receptioniste*

---



**SKO**

*Je leert leuker bij*  
**Avondopleidingen SKO**

Dank voor je interesse in onze opleidingen en cursussen.  
 In deze brochure tref je alle informatie aan over de opleiding van jouw keuze.  
 Heb je nog vragen? Bel of mail ons! Ook als we je ergens anders mee van dienst kunnen zijn.  
 Wil je een proefles volgen? Laat het ons weten, je bent van harte welkom!

# Telefoniste/Receptioniste

## Inhoud

Avondopleidingen SKO	3
Opleiding Telefoniste/Receptioniste	4
Telefoniste/Receptioniste	4
<i>lets voor jou?</i>	4
<i>Jouw vooropleiding</i>	5
<i>Diploma Telefoniste/Receptioniste</i>	5
Overzicht cursus	6
Inschrijven	6
Planning modules per opleiding Vught	7
<i>Lesavonden Word</i>	8
<i>Lesavonden Praktijkvaardigheden</i>	8
<i>Lesavonden Blind Typen</i>	9
<i>Lesavonden Telefoneren</i>	9
Planning modules per opleiding Den Bosch	10
<i>Lesavonden Telefoneren</i>	11
<i>Lesavonden Blind Typen</i>	11
<i>Lesavonden Word</i>	12
<i>Lesavonden Praktijkvaardigheden</i>	12
Lesstof Blind Typen	13
Lesstof Telefoneren	14
Lesstof Word	15
Lesstof Praktijkvaardigheden	16
Schoolvakanties	17
Financiële informatie	18
Locaties	19
Contact	20

# Je leert leuker bij Avondopleidingen SKO

## Telefoniste/Receptioniste

### Avondopleidingen SKO

Avondopleidingen SKO verzorgt ruim 25 jaar opleidingen voor iedereen die graag zijn of haar kennis of vaardigheden wil vergroten.

SKO leidt op voor landelijke diploma's van:

- de Nederlandse Associatie voor Examinering,
- het LSSO en
- de NEMAS.

De opzet van de opleidingen van SKO blijkt succesvol: **korte cursussen**, met **meerdere startmomenten per jaar** en **praktijkgerichte lesstof**.

De opleidingen zijn **betaalbaar** en leiden op voor een **landelijk diploma**. De lessen worden in de **avonduren** verzorgd door enthousiaste, ervaren en betrokken docenten.

Je gaat **één avond per week** naar school en volgt daar **klassikale lessen**. Door de interactie tijdens de lessen word je door andere deelnemers geïnspireerd.

De leslocaties zijn:

#### **Maurick College**

Titus Brandsmalaan 1  
Vught

(voor navigatie: Martinilaan 8, Vught)

#### **Jeroen Bosch College**

Rompertsebaan 63  
's-Hertogenbosch

SKO kan ook **incompany-trainingen** verzorgen op jouw bedrijfslocatie.

Zoek je een **nieuwe baan**, wil je **om- of bijscholen**, of wil je **promotie maken**?

Dan is Avondopleidingen SKO echt iets voor jou!

# Telefoniste/Receptioniste

## Telefoniste/Receptioniste

Als receptioniste en telefoniste ben je **heel belangrijk voor een bedrijf**. Voor bezoekers en bellers ben je **het eerste contact**. Sta je hen correct te woord, dan zal dat een **positieve uitstraling** hebben op **hun waardering voor jouw bedrijf**.

De **belangrijkste taken** van een telefoniste/receptioniste zijn het **persoonlijk en telefonisch te woord staan** van klanten en andere contacten, **de gesprekken** met hen **correct doorspelen** aan collega's, het verrichten van **administratieve taken**, het **verzorgen van de post** en **archiveren**.

Al deze zaken komen aan bod in de opleiding Telefoniste/Receptioniste van Avondopleidingen SKO.

## Iets voor jou?

**Wil je telefoniste/receptioniste worden?** Volg dan de opleiding Telefoniste/receptioniste van Avondopleidingen SKO!

**Ben je al werkzaam als telefoniste, receptioniste of baliemedewerker?** En wil je nog wat vaardigheden opdoen? Dan kan de opleiding Telefoniste/Receptioniste ook nuttig zijn voor jou.

Wil je maar **één onderdeel** volgen? Ook dat is mogelijk. Alle vakken kun je als losse cursus volgen.

De opleiding Telefoniste/Receptioniste duurt **27 of 36 weken** (afhankelijk van de planning van de vakken). Je krijgt **1 avond per week les** op school. Je kunt kiezen of je de lessen **in Vught of in Den Bosch** volgt.



# Telefoniste/Receptioniste

## Jouw vooropleiding

Er is voor de opleiding Telefoniste/Receptioniste **geen speciale vooropleiding vereist**. Ook hoef je geen baan te hebben in deze richting.

Heb je één of meer van de te volgen modules als losse cursus gevolgd, dan krijg je hiervoor vrijstelling.

Het niveau van de opleiding Telefoniste/Receptioniste is vergelijkbaar met **MBO-2 niveau**.

Naast de avonden les krijg je huiswerk. Houd rekening met gemiddeld 4 tot 6 uur huiswerk per week.

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

Zie **mogelijkheden LSSO** voor mogelijke vervolgopleidingen en opbouw van alle LSSO-opleidingen.

## Diploma

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

Meestal kun je direct na het afsluiten van een module examen doen. Heb je voor alle 4 de vakken het certificaat behaald, dan ontvang je het **LSSO diploma Telefoniste/Receptioniste**.

Haal je ook nog de vakken Rekvaardigheid en Excel, dan ontvang je ook nog je **LSSO diploma Administratief Medewerker**.

De dichtstbijzijnde **examenlocatie** voor jou is waarschijnlijk **'s-Hertogenbosch** (of Nieuwegein).

Het lesmateriaal ontvang je de eerste lesavond van je docent.

Het examengeld betaal je aan het examenbureau op het moment dat je je inschrijft voor een examen.

# Telefoniste/Receptioniste

## Overzicht

<b>Startdata</b>	Maandag	09.09.19	18.45- 22.00	Vught
	Dinsdag	10.09.19	18.45- 22.00	Den Bosch
	Maandag	18.11.19	18.45- 22.00	Vught
	Dinsdag	19.11.19	18.45- 22.00	Den Bosch
	Maandag	03.02.20	18.45- 22.00	Vught
	Maandag	11.05.20	18.45- 22.00	Vught
	Dinsdag	12.05.20	18.45- 22.00	Den Bosch
	<b>Aantal avonden</b>	27 of 36 lesavonden, 1 lesavond per week		
<b>Niveau</b>	Vergelijkbaar met mbo-2 niveau			
<b>Prijs</b> (geen BTW verplicht)	Lessen*		995,-	euro
	Lesmateriaal*		125,-	euro
<b>Afsluiting</b>	<i>Examens LSSO</i>			
	Prijs examens		222,-	euro
	<i>Diploma Telefoniste/Receptioniste</i>			

\* *Wil je in maandelijkse termijnen betalen? Dat kan, zonder extra kosten. Vermeld op het inschrijfformulier in het vakje "Opmerkingen" dat je in termijnen wilt betalen en we sturen je een factuur met daarop de betalingstermijnen.*

## Inschrijven

Wil je de opleiding Telefoniste/Receptioniste gaan volgen?

Klik op onderstaande button en schrijf je nu in!

[Inschrijven](#)

Onderstaand zie je de planning van de verschillende modules van de opleidingen Telefoniste/Receptioniste die in **Vught** starten. Er is elke week les op maandagavond met uitzondering van de [schoolvakanties](#).

# Telefoniste/Receptioniste

## Planning modules per opleiding

### Startdatum maandag 9 september 2019 Vught, Maurick College, Vught

Modules:	aantal lessen:	tijd:	eerste les:
Word (tekstverwerken)	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	09.09.2019
Praktijkvaardigheden	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	18.11.2019
Blind Typen	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	03.02.2020
Telefoneren	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	11.05.2020

### Startdatum maandag 18 november 2019 Vught, Maurick College, Vught

Modules:	aantal lessen:	tijd:	eerste les:
Praktijkvaardigheden	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	18.11.2019
Blind Typen	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	03.02.2020
Telefoneren	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	11.05.2020
Word (tekstverwerken)	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	07.09.2020

### Startdatum maandag 3 februari 2020 Vught, Maurick College, Vught

Modules:	aantal lessen:	tijd:	eerste les:
Blind Typen	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	03.02.2020
Telefoneren	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	11.05.2020
Word (tekstverwerken)	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	07.09.2020
Praktijkvaardigheden	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	16.11.2020

### Startdatum maandag 11 mei 2020 Vught, Maurick College, Vught

Modules:	aantal lessen:	tijd:	eerste les:
Telefoneren	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	11.05.2020
Word (tekstverwerken)	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	07.09.2020
Praktijkvaardigheden	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	16.11.2020
Blind Typen	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	01.02.2021

#### Disclaimer:

Avondopleidingen SKO heeft de planning met zorg samengesteld, maar accepteert geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden. In uitzonderingsgevallen kan een module naar een andere datum of tijd worden verzet.



# Vught

## Telefoniste/Receptioniste

### Lesavonden Word

**Startdatum maandag 9 september 2019, Maurick College, Vught**

maandag	09.09.19	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	16.09.19	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	23.09.19	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	30.09.19	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	07.10.19	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	21.10.19	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	28.10.19	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	04.11.19	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	11.11.19	20.30 - 22.00 uur	Vught

**Examen:**

vrijdag	15.11.19	Middag	Hotel Central, Den Bosch
---------	----------	--------	--------------------------

### Lesavonden Praktijkvaardigheden

**Startdatum maandag 18 november 2019, Maurick College, Vught**

maandag	18.11.19	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	25.11.19	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	02.12.19	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	09.12.19	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	16.12.19	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	06.01.20	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	13.01.20	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	20.01.20	20.30 - 22.00 uur	Vught
maandag	27.01.20	20.30 - 22.00 uur	Vught

**Examen:**

vrijdag	31.01.20	Middag	Hotel Central, Den Bosch
---------	----------	--------	--------------------------

*Disclaimer:*

*Avondopleidingen SKO heeft de planning met zorg samengesteld, maar accepteert geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden. In uitzonderingsgevallen kan een les naar een andere datum worden verzet.*



# Vught

## Telefoniste/Receptioniste

### Lesavonden Blind Typen

Startdatum maandag 3 februari 2020, Maurick College, Vught

maandag	03.02.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	10.02.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	17.02.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	02.03.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	09.03.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	16.03.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	23.03.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	30.03.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	06.04.20	18.45 - 20.15 uur	Vught

**Examen:**

vrijdag	17.04.20	Middag	Hotel Central, Den Bosch
---------	----------	--------	--------------------------

### Lesavonden Telefoneren

Startdatum maandag 11 mei 2020, Maurick College, Vught

maandag	11.05.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	18.05.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	25.05.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
woensdag	03.06.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	08.06.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	15.06.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	22.06.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	29.06.20	18.45 - 20.15 uur	Vught
maandag	06.07.20	18.45 - 20.15 uur	Vught

**Examen:**

vrijdag	10.07.20	Middag	Hotel Central, Den Bosch
---------	----------	--------	--------------------------

*Disclaimer:*

*Avondopleidingen SKO heeft de planning met zorg samengesteld, maar accepteert geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden. In uitzonderingsgevallen kan een les naar een andere datum worden verzet.*

Onderstaand zie je de planning van de opleidingen Telefoniste/Receptioniste die in **Den Bosch** starten. Je hebt 1x per week les op dinsdagavond. Tijdens de [schoolvakanties](#) zijn er geen lessen en in de periode 03.02.2020 - 05.05.2020 ook niet. In deze periode kun je de vakken Rekenvaardigheid en Excel volgen. Slaag je ook voor deze vakken dan ontvang je ook het diploma Administratief Medewerker.

# Telefoniste/Receptioniste

## Planning modules per opleiding

### Startdatum dinsdag 10 september 2019 Den Bosch, Jeroen Bosch College

Modules:	aantal lessen:	tijd:	eerste les:
Telefoneren	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	10.09.2019
Blind Typen	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	19.11.2019
Word (tekstverwerken)	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	12.05.2020
Praktijkvaardigheden	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	12.05.2020

### Startdatum dinsdag 19 november 2019 Den Bosch, Jeroen Bosch College

Modules:	aantal lessen:	tijd:	eerste les:
Blind Typen	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	19.11.2019
Word (tekstverwerken)	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	12.05.2020
Praktijkvaardigheden	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	12.05.2020
Telefoneren	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	08.09.2020

### Startdatum dinsdag 12 mei 2020 Den Bosch, Jeroen Bosch College

Modules:	aantal lessen:	tijd:	eerste les:
Word (tekstverwerken)	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	12.05.2020
Praktijkvaardigheden	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	12.05.2020
Telefoneren	9 avonden	18.45 – 20.15 uur	08.09.2020
Blind Typen	9 avonden	20.30 – 22.00 uur	17.11.2020

*Disclaimer:*

*Avondopleidingen SKO heeft de planning met zorg samengesteld, maar accepteert geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden. In uitzonderingsgevallen kan een module naar een andere datum of tijd worden verzet.*

# Den Bosch

## Telefoniste/Receptioniste

### Lesavonden Telefoneren

Startdatum dinsdag 10 september 2019, Jeroen Bosch College, Den Bosch

dinsdag	10.09.19	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	19.09.19	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	24.09.19	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	01.10.19	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	08.10.19	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	22.10.19	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	29.10.19	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	05.11.19	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	12.11.19	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch

**Examen:**

vrijdag	15.11.19	Middag	Hotel Central, Den Bosch
---------	----------	--------	--------------------------

---

### Lesavonden Blind Typen

Startdatum dinsdag 19 november 2019, Jeroen Bosch College, Den Bosch

dinsdag	19.11.19	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	26.11.19	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	03.12.19	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	10.12.19	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	17.12.19	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	07.01.20	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	14.01.20	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	21.01.20	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	28.01.20	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch

**Examen:**

vrijdag	31.01.20	Middag	Hotel Central, Den Bosch
---------	----------	--------	--------------------------

---

*Disclaimer:*

*Avondopleidingen SKO heeft de planning met zorg samengesteld, maar accepteert geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden. In uitzonderingsgevallen kan een les naar een andere datum worden verzet.*

# Den Bosch

## Telefoniste/Receptioniste

### Lesavonden Word

#### Startdatum dinsdag 12 mei 2020, Jeroen Bosch College, Den Bosch

dinsdag	12.05.20	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	19.05.20	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	26.05.20	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	02.06.20	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	09.06.20	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	16.06.20	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	23.06.20	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	30.06.20	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch
dinsdag	07.07.20	18.45 - 20.15 uur	Den Bosch

#### **Examen:**

vrijdag	10.07.20	Middag	Hotel Central, Den Bosch
---------	----------	--------	--------------------------

### Lesavonden Praktijkvaardigheden

#### Startdatum dinsdag 12 mei 2020, Jeroen Bosch College, Den Bosch

dinsdag	12.05.20	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	19.05.20	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	26.05.20	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	02.06.20	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	09.06.20	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	16.06.20	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	23.06.20	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	30.06.20	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch
dinsdag	07.07.20	20.30 - 22.00 uur	Den Bosch

#### **Examen:**

vrijdag	10.07.20	Middag	Hotel Central, Den Bosch
---------	----------	--------	--------------------------

#### *Disclaimer:*

*Avondopleidingen SKO heeft de planning met zorg samengesteld, maar accepteert geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden. In uitzonderingsgevallen kan een les naar een andere datum worden verzet.*

# Telefoniste/Receptioniste

## Lesstof Blind Typen

### 10 vingersysteem blindtypen

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

Aan bod komen de volgende onderdelen:

- Informatie over de cursus,
- Informatie over toetsenbord en zithouding,
- Gebruikershandleiding type-programma,
- Studiewijzer en exameneisen,
- Ergonomie (geen toetsstof).

### LSSO®-Typevaardigheid

Om te slagen voor je examen dien je een typesnelheid te halen van minimaal 130 aanslagen per minuut. Je mag bijna geen fouten maken.

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.

### Typesnelheid

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

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.

# Telefoniste/Receptioniste

## Lesstof Telefoneren

### Communicatie

- Het communicatieproces,
- Een- 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.

### Telefoongesprekken voeren

- Openingsfase,
- Informatiefase,
- Actiefase,
- Afsluitfase.

### Soorten gesprekken

- Informatiegesprek,
- Verkoopgesprek,
- Slecht-nieuws-gesprek,
- Klachtenbehandeling.

### Communicatie-infrastructuur

- Telefooncentrale,
- Antwoordapparaat,
- Mobiele telefoon,

### E-mail en internet/intranet

- Telecommunicatiediensten
- Internationaal bellen,
- Binnenlandse diensten,
- Telefonisch vergaderen,
- Video-conferencing,
- Call centers.

### Telefoonetiquette en -alfabet

### Telefoon oefeningen

# Telefoniste/Receptioniste

## Lesstof Word

### Inleiding

- 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.



# Telefoniste/Receptioniste

## Lesstof Praktijkvaardigheden

### 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, interne, uitgaande post
- Omgaan met verantwoordelijkheid en vertrouwelijkheid.

### Archiveren

- Dynamisch /(semi-)statisch archief,
- Indeling archief,
- Het opbergen in het archief,
- Een archief beheren en opschonen,
- Digitaal archiveren.

### Persoonlijke presentatie

- Bedrijfsetiquette,
- Omgang met collega's,
- Persoonlijk functioneren.

### Internet en e-mail

- Homepage instellen,
- Zoeken op het internet,
- Favorieten,

### E-mailen met Outlook

- E-mails binnenhalen, beantwoorden en doorsturen,
- Een bijlage meesturen
- Urgentie en lees- of ontvangstbevestiging,
- Contactpersonen aanmaken,
- Automatische handtekening.

### Solliciteren

- Een sollicitatie voorbereiden,
- Sollicitatiebrief, curriculum vitae,
- Online solliciteren,
- Het sollicitatiegesprek,
- Waar op te letten na de sollicitatieprocedure.

### Loopbaan en social media:

#### LinkedIn

- Wat verstaan we onder social media
- LinkedIn,
- De betekenins van LinkedIn voor
  - sollicitatie en carrière,
  - zakelijke netwerken,
- Do's en don'ts van LinkedIn.

# Telefoniste/Receptioniste

## Schoolvakanties

### Schooljaar 2019 - 2020

Avondopleidingen SKO houdt rekening met de schoolvakanties in de regio.  
Op onderstaande data zijn er geen lessen.

<i>Herfstvakantie</i>	<i>14.10.2019</i>	<i>-</i>	<i>18.10.2019</i>
<i>Kerstvakantie</i>	<i>23.12.2019</i>	<i>-</i>	<i>03.01.2020</i>
<i>Voorjaarsvakantie</i>	<i>24.02.2020</i>	<i>-</i>	<i>28.02.2020</i>
<i>Pasen</i>	<i>13.04.2020</i>		
<i>Meivakantie</i>	<i>20.04.2020</i>	<i>-</i>	<i>01.05.2020</i>
<i>Dodenherdenking</i>	<i>04.05.2020</i>		
<i>Bevrijdingsdag</i>	<i>05.05.2020</i>		
<i>Hemelvaart</i>	<i>21.05.2020</i>	<i>-</i>	<i>22.05.2020</i>
<i>Pinksteren</i>	<i>01.06.2020</i>		
<i>Zomervakantie</i>	<i>13.07.2020</i>	<i>-</i>	<i>14.08.2020</i>

*Het schooljaar start na de zomer weer vanaf maandag 9 september 2019 en het jaar daarop vanaf maandag 7 september 2020.*

# Telefoniste/Receptioniste

## Financiële informatie

### Betaling door bedrijf

Vaak betaalt je bedrijf of een andere organisatie je opleiding. Je kunt dit aangeven op het inschrijfformulier. We sturen de factuur dan rechtstreeks naar hen. Heb je voor je bedrijf, het UWV (hier hebben we een overeenkomst mee) of een andere instantie een **offerte** nodig? Bel of mail ons en we zorgen er voor. We zijn erkend door het CRKBO en daardoor vrijgesteld van BTW. We brengen geen BTW in rekening en hebben geen BTW-nummer. Ook over je examens (bij externe instanties) hoef je geen BTW te betalen als je bij ons de opleiding volgt.

### Betaling door jou zelf

Betaal je de opleiding zelf? En kun je het bedrag niet in 1x betalen? Geen probleem. Je mag in maandelijkse termijnen betalen, zonder extra kosten. We adviseren je wel om je opleiding in 1 kalenderjaar te betalen. Dat geeft je meestal voordeel bij je belastingafrek (maar 1x de drempel van 250,- euro). Zie onderstaand.

### Teruggave belastingdienst

Meestal is het mogelijk een gedeelte van het les-, boeken- en examengeld terug te krijgen van de Belastingdienst. Je vindt meer over dit onderwerp op de site van de Belastingdienst: [Mag ik mijn studiekosten aftrekken?](#) In 2019 zijn studiekosten aftrekbaar. Er zijn verregaande plannen om vanaf 2020 de aftrek studiekosten te stoppen.

### Een korte uitleg over de afrek studiekosten (zonder studiefinanciering)\*:

Het betreft studiekosten van een studie die je zelf volgt. Krijg je een vergoeding voor je studie? Bijvoorbeeld van je werkgever? Dan haal je deze eerst van je studiekosten af. Daarna haal je de drempel van € 250,- er van af. Het bedrag dat overblijft is je aftrek studiekosten. Van dit bedrag kun je in 2019 (minimaal) 36,65% terug ontvangen (als je voldoende belasting betaalt).

\* Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend

Onderstaand tref je de adresgegevens aan van de locaties waar Avondopleidingen SKO lessen verzorgt. Bij beide locaties kun je gratis parkeren. Als je op de landkaartjes klikt kom je in Google Maps terecht en kun je direct je route plannen.

# Telefoniste/Receptioniste

## Locaties

### Locatie Vught

De opleidingen in Vught verzorgt SKO op het:

#### Maurick College

Titus Brandsmalaan 1  
Vught

#### Let op!

Gebruik voor navigatie s.v.p.:

**Martinilaan 8, Vught.** Je komt dan uit op de parkeerplaats voor de school



### Locatie Den Bosch

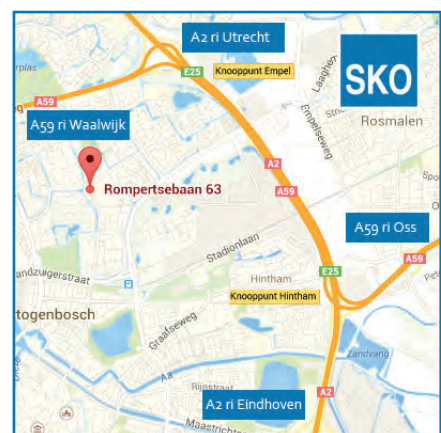
De opleidingen in Den Bosch verzorgt SKO op het:

#### Jeroen Bosch College

Rompertsebaan 63  
's-Hertogenbosch

#### Let op!

Binnenkomst via de achteringang direct om de hoek: **Zevenhontseweg, Den Bosch.**  
Inrit direct naast de inrit van de orthodontist.



De scholen zijn geopend vanaf 18.15 uur.

---

# *Telefoniste/Receptioniste*

## Contact

Avondopleidingen SKO  
Postbus 2227  
5260 CE Vught  
Telefoon: 073- 656 22 77  
WhatsApp: [06- 395 30 105](https://www.whatsapp.com/business/profile/39530105)

Inschrijving KvK: 41084220  
BTW-nummer: n.v.t.  
(niet BTW-plichtig)  
[www.AvondopleidingenSKO.nl](http://www.AvondopleidingenSKO.nl)  
[info@AvondopleidingenSKO.nl](mailto:info@AvondopleidingenSKO.nl)

---

We hopen dat de informatie in deze brochure duidelijk voor je is.

Heb je nog vragen? Of kunnen we je nog ergens anders mee van dienst zijn?  
**Bel of mail ons!**

Ook als je bijvoorbeeld graag een **offerte** wilt ontvangen of een **proefles** wilt volgen.

Laat het ons weten, we regelen het, en je bent **van harte welkom!**

Annemarie Vaes,  
hoofd opleidingen