

Uitgaven voor het specialisatiejaar 'Kantooradministratie en gegevensbeheer' (= Business Support)

ME & Company 7 Klantgericht handelen	
Competentie	Leerplandoelstellingen
1 In uiteenlopende contactsituaties klantgericht handelen en communicatief vlot omgaan met bezoekers, klanten en leveranciers.	<p>1 In een telefoongesprek in het Nederlands en twee vreemde talen (Frans en Engels) het bedrijf en het productengamma voorstellen om (potentiële) klanten te informeren over het aanbod.</p> <ul style="list-style-type: none">1.1 Een correct taalgebruik hanteren.1.2 De telefoonetiquette toepassen.1.3 Een goede stemtechniek toepassen.1.4 Actieve luistertechnieken toepassen.1.5 Vraagtechnieken toepassen.1.6 Het telefoongesprek correct opbouwen. <p>2 In de showroom, aan de balie en op een beurs in het Nederlands en twee vreemde talen (Frans en Engels) klantgericht handelen.</p> <ul style="list-style-type: none">2.1 De klant verwelkomen, wensen vaststellen en adviseren over de producten en diensten.2.2 Een verkoopvoorstel formuleren aan de hand van een digitale offerte.2.3 Een order opstellen aan de hand van een digitale orderbon. <p>3 De deelname aan een beurs voorbereiden.</p> <ul style="list-style-type: none">3.1 Een beursplan opstellen.3.2 Bezoekersfiches ontwerpen met een aantal minimale velden.3.3 De pré-beurscommunicatie verzorgen.3.4 Een verkoopvoorstel formuleren aan de hand van een digitale offerte.3.5 Een order opstellen aan de hand van een digitale orderbon.3.6 Een beursdeelname evalueren en opvolgen.

ME & Company 7 E-commerce	
Competentie	Leerplandoelstellingen
2 Binnen een e-business omgeving klantgericht handelen.	<p>4 Het begrip e-business omschrijven.</p> <p>5 Het begrip e-commerce en de voordelen van e-commerce formuleren.</p> <p>6 Het belang van e-commerce binnen de Belgische economie toelichten.</p> <p>7 Een webshop opzetten gebruik makend van kant-en-klare software*.</p> <p>7.1 De verschillende hulpmiddelen toelichten om het vinden van de webshop door potentiële klanten te vergemakkelijken.</p> <p>7.2 Technieken toelichten en toepassen om bezoekers te overtuigen om binnen te stappen in de webshop.</p> <p>7.3 De do's en don'ts voor een gebruiksvriendelijke en geloofwaardige webshop toelichten en toepassen.</p> <p>7.4 De online communicatie verzorgen om de bezoekers van de webshop aan te zetten tot een bestelling.</p> <p>7.5 De belangrijkste wettelijke verplichtingen in verband met e-commerce formuleren en toepassen.</p> <p>8 De online communicatie met de klant via de website van het bedrijf en sociale media verzorgen.</p>
3 De klantenrelaties, leveranciersrelaties en het voorraadbeheer duurzaam opvolgen met behulp van geïntegreerde bedrijfsadministratieve software	<p>10 Handels- en financiële documenten verwerken met een professioneel boekhoudpakket.</p>
4 Gevorderde ICT-vaardigheden geïntegreerd toepassen.	<p>21 Binnen het kader van de communicatiestrategie een website gemaakt met een CMS aanpassen.</p>

* Voor het opzetten van een webshop (leerplandoelstelling 7) werken we met de betalende module WinFakt! webwinkel.

Voor meer info, contacteer www.winfakt.be

ME & Company 7 Werken in team

Competentie	Leerplandoelstellingen
5 Werken in team.	<p>22 Deelnemen aan teamoverleg binnen de commercieel-administratieve omgeving.</p> <ul style="list-style-type: none">22.1 De principes rond vlot en respectvol communiceren in een team toepassen in herkenbare praktijksituaties uit het werkveld.22.2 De vier fases van een teamoverleg toepassen in herkenbare praktijksituaties uit het werkveld.22.3 De taken en vaardigheden van de voorzitter bij het teamoverleg toepassen in herkenbare praktijksituaties uit het werkveld.22.4 De structuur en het verloop van een overlegvergadering toepassen in herkenbare praktijksituaties uit het werkveld. <p>23 Omgaan met feedback in het kader van werkoverleg, functionerings- en evaluatiegesprekken.</p> <p>24 In een gesimuleerde beroepssituatie en tijdens de stage in een bedrijf omgaan met verschillen en conflicten binnen een team.</p> <ul style="list-style-type: none">24.1 De soorten conflicten in een team herkennen.24.2 De juiste stijl van conflicthantering in relatie tot het soort conflict toepassen. <p>25 De verschillende aspecten van leidinggeven toelichten en toepassen aan de hand van praktijkvoorbeelden uit het werkveld.</p> <ul style="list-style-type: none">25.1 De verschillende stijlen van leidinggeven toelichten.25.2 De verschillende leiderschapsstijlen toelichten en aangeven welke stijl het best past bij een bepaalde situatie op de werkvloer.