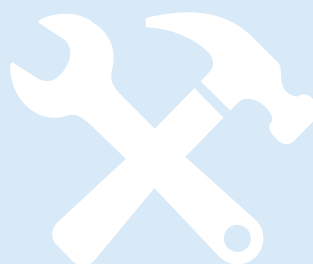


CE^{VO}FORA

MANAGEMENT ASSISTENT



MANAGEMENT ASSISTENT **BASISVAARDIGHEDEN**



MANAGEMENT ASSISTENT

assisteert, organiseert, beheert

ASSISTEERT

- ▶ Vergaderingen
- ▶ Verplaatsingen
- ▶ Opmaak van documenten, briefwisseling, nota's enz.
- ▶ Interne en externe communicatie

ORGANISEERT

- ▶ Onthaal
- ▶ Evenementen
- ▶ Vergaderingen
- ▶ Zakenreizen

BEHEERT

- ▶ Agenda verantwoordelijke
- ▶ Contracten
- ▶ Personeelsadministratie
- ▶ Interne documenten



MANAGEMENT ASSISTENT

WAARVOOR DIENT DEZE FOLDER ?

- Basis om een vacature uit te schrijven;
- Hulpmiddel bij screening van kandidaten;
- Ondersteuning bij functioneringsgesprekken;
- Inspiratie voor opleidingstrajecten voor nieuwkomers;
- Hulp bij de identificatie van opleidingsnoden.

WAT VINDT U ERIN TERUG?

- De taken die een goede management assistent in het merendeel van de bedrijven uitvoert;
- Kennis en de vaardigheden die daarvoor nodig zijn.

Het losse blad doet suggesties voor Cevora-opleidingen.

HOE GEBRUIKT U DE FOLDER BEST?

Het is best mogelijk is dat niet alle taken in uw bedrijf van toepassing zijn.

Anderzijds kan uw management assistent ook taken hebben die niet voorkomen in de lijst. Daarom bevat het document werkruimte.

Het is de bedoeling om de lijsten aan te passen aan de realiteit van uw bedrijf.

Om dat gericht te doen, kunt u zichzelf achtereenvolgens de volgende vragen stellen:

- Is dit een taak in mijn bedrijf of niet?
- Hoe belangrijk is de taak in mijn bedrijf?
- Welke kennis, vaardigheden, gedrag verwacht ik van mijn medewerkers?
- In welke mate beheersen zij dat?

Het document voorziet open ruimtes en beoordelingsschalen die u toelaten om het als een echt werkinstrument te gebruiken:

- Ruimte om taken en opmerkingen toe te voegen;
- Bolletjes om de belangrijkheid van een taak in te schalen;
- Aankruisvakjes om aan te duiden in welke mate de (toekomstige) management assistent de kennis en vaardigheden beheerst (1 = zwak; 5 = uitstekend);
- Icoontjes om kennis en vaardigheden te onderscheiden.

Open ruimtes



NOTITIES

Belang zelf in te kleuren

Andere:	○○○○
---------	------
















Aankruisvakjes competentiescore

















	kennis
	vaardigheden

Assisteren bij interne en externe communicatie

TAKEN	BELANG	NOTITIES
Ontvangt bezoekers op een klantvriendelijke manier	○○○○	_____
Behandelt telefoons/e-mails op een klantvriendelijke manier	○○○○	_____
Zorgt dat boodschappen bij de juiste persoon terecht komen	○○○○	_____
Verspreidt boodschappen van verantwoordelijke intern en extern	○○○○	_____
Andere:	○○○○	_____
_____		_____
_____		_____


















KENNIS  / VAARDIGHEDEN 	BEHEERSINGSNIVEAU 1 2 3 4 5
<p>Professioneel telefoneren</p> <ul style="list-style-type: none">  Kan klantvriendelijk telefoonoproepen aannemen  Kan klantvriendelijk telefoonoproepen doorverbinden  Kan gericht luisteren en doorvragen  Kan telecommunicatietoestellen en –software bedienen en synchroniseren 	
<p>Onthaalvaardigheden</p> <ul style="list-style-type: none">  Kennis van de (bedrijfsspecifieke) regels voor het onthaal van externen  Kennis van de belangrijkste bevoegdheden en taken van de diverse afdelingen/personen  Kan de afhandeling en follow-up van inkomende telefoons/e-mails bewaken  Kan informatie analyseren en beslissen over de juiste terugkoppeling naar de juiste persoon 	
<p>Professioneel omgaan met ontevreden klanten</p> <ul style="list-style-type: none">  Kan omgaan met veeleisende klanten  Kan op een beleefde manier ‘neen’ zeggen 	

Assisteren bij interne en externe communicatie - vervolg

KENNIS  / VAARDIGHEDEN 	BEHEERSINGSNIVEAU 1 2 3 4 5
<p>Communicatievaardigheden</p> <ul style="list-style-type: none">  Kan de bedrijfscultuur (verbaal en non-verbaal) uitdragen om de onderneming te vertegenwoordigen  Kan de boodschap boeiend brengen met aandacht voor de impact van de communicatiestijl (verbaal en non-verbaal) 	<div style="text-align: right;">  </div> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Talenkennis</p> <ul style="list-style-type: none">  Kennis van het Frans (mondeling / schriftelijk – gevorderd)  Kennis van het Engels (mondeling / schriftelijk – gevorderd)  Kennis van het Duits (mondeling / schriftelijk – gevorderd) 	<div style="text-align: right;">  </div> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Netwerking via persoonlijke contacten en sociale media</p> <ul style="list-style-type: none">  Kennis van verschillende sociale media en toepassingen  Kan een netwerk uitbouwen en aanspreken om informatie efficiënt te vergaren en/of te verspreiden  Kan werken met verschillende sociale media  Kan gericht informatie zoeken en plaatsen op sociale media 	<div style="text-align: right;">  </div> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
















Schriftelijke communicatie voor het bedrijf verzorgen

TAKEN	BELANG	NOTITIES
Neemt notities	○○○○	_____
Vertaalt teksten	○○○○	_____
Stelt brieven, nota's enz. inhoudelijk op	○○○○	_____
Controleert documenten inhoudelijk en taalkundig	○○○○	_____
Andere:	○○○○	_____
_____		_____
_____		_____

KENNIS  / VAARDIGHEDEN 	BEHEERSINGSNIVEAU 1 2 3 4 5
Verslagen schrijven  Kennis van de huisstijl  Kennis van vaktechnisch taalgebruik  Kan syntheses technieken toepassen  Kan specifieke notuleertechnieken toepassen (vb. mindmapping, snellezen)	 _____ _____ _____
Doelgericht en lezersvriendelijk schrijven  Kennis van redactionele normen van diverse documenten (e-mail, aanmaningsbrief, klachtenbehandeling, enz.)  Kennis van Outlook om doelgerichte en lezersvriendelijke e-mails te schrijven  Kan bevattelijk en lezersvriendelijk schrijven	 _____ _____ _____
Nederlandse spelling  Kennis van de basisspellingsregels	 _____ _____ _____
Professioneel schrijven in een tweede taal  Kennis van het Frans (schriftelijk – gevorderd)  Kennis van het Engels (schriftelijk – gevorderd)  Kennis van het Duits (schriftelijk – gevorderd)	 _____ _____ _____














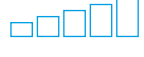



Professionele dossiers beheren en opvolgen

TAKEN	BELANG	NOTITIES
Verzamelt en verwerkt gegevens om dossiers te vervolledigen	○○○○	
Registreert en/of klasseert documenten	○○○○	
Andere:	○○○○	







KENNIS  / VAARDIGHEDEN 	BEHEERSINGSNIVEAU 1 2 3 4 5
Technieken van snellezen  Kan gericht en open vragen stellen om doelen duidelijk te krijgen  Kan opzoekings technieken voor het snel verzamelen van gegevens toepassen	
Kennis van ondersteunende computerprogramma's  Kennis van Office  Kennis van tekstverwerking (Word)  Kennis van dataverwerkingsprogramma's (Access)  Kennis van rekenbladen (Excel)  Kennis van presentatieprogramma's (Powerpoint, Prezi)	
Klasseren  Kennis van de bedrijfsgebonden principes voor het behandelen van de geschreven/elektronische post  Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes  Kennis van technieken van administratief beheer	

Personeelsdossiers administratief opvolgen en aanwervingen/opleidingen logistiek organiseren

TAKEN	BELANG	NOTITIES
Stelt personeelsdossiers samen en actualiseert ze	○○○○	
Helpt bij de voorbereiding van de loonberekeningen	○○○○	
Ondersteunt bij de organisatie van opleiding	○○○○	
Informeert intern over personeelsaangelegenheden (tewerkstellingsmaatregelen, tijdskrediet, zwangerschap, enz.)	○○○○	
Ondersteunt bij het rekruteringsproces	○○○○	
Andere:	○○○○	













KENNIS  / VAARDIGHEDEN 	BEHEERSINGSNIVEAU 1 2 3 4 5
Kennis HR-taken van aanwerving tot vertrek  Kennis van alle aspecten van personeelsbeheer	
Kennis(basis) van sociale wetgeving  Kennis van collectieve arbeidsverhoudingen  Kennis van basisprincipes van een arbeidsovereenkomst  Kennis van basisprincipes van een arbeidsreglement  Kennis van de verschillende sociale zekerheidsinstanties waaraan gerapporteerd moet worden  Kan aangiftes doen in Dimona/DMFA  Kan afwezigheden (ziekte, verlof, enz.) beheren	
Ondersteunen bij rekruteringsproces  Kan kandidaten uitnodigen/informereren over het verloop van het rekruteringsproces  Kan eventueel externe selectiekantoren aanspreken	
Communicatievaardigheden  Kan de bedrijfscultuur (verbaal en non-verbaal) uitdragen om de onderneming te vertegenwoordigen  Kan de boodschap boeiend brengen met aandacht voor de impact van de communicatiestijl (verbaal en non-verbaal)	

**Personeelsdossiers administratief opvolgen en aanwervingen/
opleidingen logistiek organiseren - vervolg**

KENNIS  / VAARDIGHEDEN 	BEHEERSINGSNIVEAU 1 2 3 4 5
Opleidingen organiseren  Kennis van veld van opleidingsleveranciers  Kan opleidingen aanvragen, deelnemers inschrijven	
Efficiënt communiceren in personeelsbeleid  Kan efficiënt communiceren  Kan discreet communiceren  Kan professioneel omgaan met interne klachten  Kan de visie van het management vertegenwoordigen	










Afspraken en planning van de verantwoordelijke/medewerker organiseren

TAKEN	BELANG	NOTITIES
Maakt afspraken, reservaties, plant opdrachten	○○○○	
Herinnert de leidinggevendenden aan specifieke elementen	○○○○	
Andere: _____ _____	○○○○	

KENNIS  / VAARDIGHEDEN 	BEHEERSINGSNIVEAU 1 2 3 4 5
Agendabeheer  Kennis van technieken van agendabeheer  Kan werken met elektronische agenda  Kan de duur van activiteiten inschatten	
Tijdsbeheer  Kan de principes van tijdsbeheer toepassen voor het efficiënt plannen van het eigen en andermans werk  Kan deadlines bewaken	
Kennis van ondersteunende computerprogramma's  Outlook  Lotus Notes	

Vergaderingen, verplaatsingen/zakenreizen van verantwoordelijke voorbereiden en organiseren

TAKEN	BELANG	NOTITIES
Inventariseert in overleg het doel, de aard en de voorwaarden voor de te organiseren bijeenkomst	○○○○	_____
Treft voorbereidende regelingen (deelnemerslijsten opmaken, agenda opstellen, deelnemers uitnodigen, agenda opsturen, verontschuldigen noteren)	○○○○	_____
Regelt vervoer, buitenlandse zakenreizen	○○○○	_____
Andere: _____ _____	○○○○	_____

KENNIS  / VAARDIGHEDEN 	BEHEERSINGSNIVEAU 1 2 3 4 5
<ul style="list-style-type: none">  Kennis van te ondernemen acties ter voorbereiding van een vergadering  Kan gericht en open vragen stellen om doelen duidelijk te krijgen  Kan bepalen welke documenten naar wie gestuurd moeten worden  Kan gericht informatie opzoeken/opvragen rond bestemming, hoe daar best te geraken, waar best te verblijven, enz., eventueel via reisorganisatie  Kan (online) boekingen doen van vliegtuig, hotel, enz.  Kan de nodige reisdocumenten in orde brengen  Kan gebruiksvriendelijk informeren en documenteren over praktische zaken 	 _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____

Organiseren van evenementen







TAKEN	BELANG	NOTITIES
Maakt een stappenplan/draaiboek op	○○○○	_____ _____
Treft praktische regelingen (offertes opvragen, zalen reserveren, deelnemers uitnodigen)	○○○○	_____ _____
Bewaakt het kostenplaatje	○○○○	_____ _____
Verzorgt de communicatie rond het evenement	○○○○	_____ _____
Andere: _____ _____	○○○○	_____ _____

KENNIS  / VAARDIGHEDEN 

BEHEERSINGSNIVEAU





















1 2 3 4 5



-  Kennis van te volgen procedures voor de organisatie van een evenement
-  Kennis van leveranciers
-  Kan principes van tijdsbeheer toepassen voor het efficiënt plannen van werkzaamheden
-  Kan tools voor de opvolging van de activiteiten/inschrijvingen ontwikkelen en gebruiken
-  Kan prijsoffertes aanvragen bij leveranciers
-  Kan over prijs onderhandelen met leveranciers

Projectmanagement

TAKEN	BELANG	NOTITIES
Maakt een inventaris van de doelstellingen, betrokken personen, risicofactoren en kwaliteitseisen	○○○○	
Stelt een planning op	○○○○	
Spreekt interne en externe contacten aan om project optimaal te laten verlopen	○○○○	
Past de planning aan veranderende omstandigheden en prioriteiten aan	○○○○	
Volgt de voortgang van het project op	○○○○	
Rondt het project op gepaste manier af	○○○○	
Andere:	○○○○	

KENNIS  / VAARDIGHEDEN 	BEHEERSINGSNIVEAU 1 2 3 4 5
Projectmanagement  Kan de stappen van voorbereiding tot afronding optimaal doorlopen	
Kennis van ondersteunende instrumenten voor projectmanagement  MS Project  Excel  Outlook  Mindmapping  PC, Tablet, Smartphone	
Gericht samenwerken met interne/externe contacten in functie van samenwerkingsvoordelen  Kan, afhankelijk van de situatie, samenwerken of onderhandelen om een win-win situatie te bereiken  Kan op een constructieve en efficiënte manier advies inwinnen van derden	
Tijdsbeheer  Kan tijd optimaal verdelen over de diverse taken, rekening houdend met prioriteiten	
Werken voor verschillende verantwoordelijken  Kennis van verschillende managerstijlen  Kan rekening houden met verwachtingen van verschillende verantwoordelijken  Kan de tijd efficiënt verdelen over verschillende verantwoordelijken  Kan assertief grenzen stellen in functie van efficiënte indeling van het werk	



CEVORA, LEREN MET GOESTING

Cevora vzw
E. Plaskyalaan 144 - 1030 Brussel
Tel. 078-15 36 02 - contact@cevora.be



WWW.CEVORA.BE

Waarvoor dient deze folder ?

- Basis om een vacature uit te schrijven;
- Hulpmiddel bij screening van kandidaten;
- Ondersteuning bij functioneringsgesprekken;
- Inspiratie voor opleidingstrajecten voor nieuwkomers;
- Hulp bij de identificatie van opleidingsnoden.

Wat vindt u in deze folder ?

- Een lijst van mogelijke taken van een management assistent;
- Kennis en vaardigheden die daarvoor nodig zijn;
- Suggesties voor Cevora-opleidingen;
- Werkruimte om het document aan te passen aan de realiteit van uw bedrijf.

Dit document is een praktische en vereenvoudigde versie van een uitgebreider onderzoek en kan onmiddellijk gebruikt worden.

Voor meer info over het onderzoek: www.cevora.be/publicaties.aspx.

Voor meer vragen kunt u zich ook richten tot de studiedienst studies@cevora.be.

Cevora vzw wordt paritair beheerd door de sociale partners van het ANPCB:
ACLVB-CGSLB, BBTk-SETCa, LBC-NVK, CNE, VBO-FEB en de hierbij aangesloten federaties en UNIZO.

CEVORA

