

## Leerlijn Baliemedewerker 2019 (sector handel en dienstverlening)

1. Bezoekers ontvangen en te woord staan/verder helpen
2. Post behandeling (in/uit gaande, kleine hoeveelheden), adresstickers
3. Telefoneren
4. Informatie opzoeken (telefoon, collega's in gebouw), computer gebruik

### Leerstandaard VSO praktijkvakken

Leerjaar	1	2	3	4	5	6	Uitstroombestemming			
Leerroute 5 75%	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Arbeid: met certificaten/MBO Entree Referentieniveau 1F, onderdelen 2F
Leerroute 4 75%	6	7	8	9	10	11	12	Arbeid FN M5-E6		
Leerroute 3 75%	6	7	8	8	9	9	Arbeid: arbeidsmatige dagbesteding/ Beschut werk FN E3-E4			
Leerroute 2 75%	4	4	5	5	6	6	Dagbesteding: taakgericht of activerend			
Leerroute 1 75%	Plancius Leerlijn VSO 1- 2						Dagbesteding: belevingsgericht			

De meeste leerlijnen praktijkvakken starten bij niveau 6. Deze leerlijnen praktijkvakken worden ingezet voor leerlingen met uitstroombestemming Arbeid. De leerstandaard praktijkvakken wijkt af van de leerstand doelgroepenmodel, omdat een praktijkvak pas in het VSO aangeboden wordt. Alle leerlingen starten in niveau 6. Leerlingen in de hogere doelgroepen gaan sneller door het niveau heen. Leerlijnen waarin lagere niveaus zijn ingevuld kunnen ingezet worden voor leerlingen met uitstroombestemming dagbesteding.

<b>Sector</b>	Dienstverlening	
<b>Leerlijn</b>	<b>Baliemedewerker</b>	Versie 2019
<b>Uitstroombestemming</b>	Dagbesteding en arbeid	Niveau 8: Werken aan de balie Niveau 13: Baliemedewerker: branchegericht certificaat SVA1 Niveau 16: MBO-entree
<b>Kerdoel 4</b>	De leerling ontwikkelt specifieke beroepsvaardigheden die passen bij de eigen keuzes, mogelijkheden en beperkingen. Afhankelijk van het gekozen beroep kan dat een combinatie zijn van vakspecifieke fysieke, manuele en/of mentale vaardigheden, kwaliteiten of vermogens zijn.	

<b>Vetgedrukt</b> zijn doelen die in ook doelen zijn voor het branchegericht certificaat SVA 1: Werken aan de receptie				
Benoemt = gelijk aan wijst aan / pakt / loopt er naar toe				
	1	2	3	4
<b>3. Telefoneren</b>				1. Herkent de bel/kiestoon
	5	6	7	8
<b>1. Bezoekers ontvangen en te woord staan/verder helpen</b>		<b>1. Heeft een verzorgd uiterlijk (visitekaartje van de school)</b>	<b>1. Staat op een correcte en vriendelijke manier bezoekers te woord (goedemorgen, waarmee kan ik u helpen?)</b>	1. Biedt de bezoeker iets te drinken aan voordat hij de betreffende medewerker inlicht <b>2. Zorgt ervoor dat de balie er netjes uitziet.</b> 3. Schrijft bezoekers in/uit d.m.v. een bezoekersregister
<b>2. Post (vouwen, insteken, frankeren)</b>	<b>1. Steekt een ongevouwen a4 papier in een a4/folio enveloppe</b>	<b>1. Vouwt een a4 papier dubbel</b> 2. Vouwt een a4 in drieën <b>3. Vult eerst de enveloppe en verwijdert daarna de plakstrook</b>	<b>1. Steekt een dubbelgevouwen a4-papier in een a5 enveloppe</b> 2. Steekt een in drieën gevouwen a4 papier in een passende enveloppe	<b>1. Haalt een postzegel van het vel af en plakt op de juiste plaats op de enveloppe</b> <b>2. Plakt een adressticker op de juiste plaats op een enveloppe</b> <b>3. Kent de begrippen frankeren, postzegel en frankeermachine</b>

<b>3. Telefoneren</b>	1. Zet telefooncentrale aan	1. Toetst een telefoonnummer in (met voorbeeld) 2. Herkent de bezettoon, weet wat "bezet" is	1. Pakt telefoon op na beltoon: juiste begroeting, naam school, eigen naam en functie 2. Legt hoorn neer bij bezettoon	1. Vraagt beller: 'Waar kan ik u mee helpen?'
<b>4. Informatie opzoeken (telefoon, collega's in gebouw), computer gebruik</b>				1. Zet zelfstandig zijn device aan en weet het programma/bestand dat hij nodig heeft te vinden en te openen
	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<b>1. Bezoekers ontvangen en te woord staan/verder helpen</b>	1. Benadert zijn leidinggevende als voor ontvangst getekend moet worden/als de vraag van een bezoeker niet beantwoord kan worden 2. Luistert goed naar de vraag/opdracht van de bezoeker	1. Neemt goederen in ontvangst en legt het op de afgesproken plek 2. Geeft de kopieeropdrachtbon aan de bezoeker/collega's met de vraag die in te vullen	1. Vult kopieeropdrachtbon in en laat dit door leidinggevende controleren 2. Schakelt van werk-bezoeker-werk	1. Weet hoe hij moet handelen met mensen met sterke emoties (boos, verdriet) 2. Noemt voorbeelden van zaken en informatie die gevoelig zijn
<b>2. Post (vouwen, insteken, frankeren)</b>	1. Vouwt meerdere a4 papieren dubbel in 2. Kiest de juiste maat enveloppe bij de te versturen mailing	1. Zoekt op een lijst de juiste portokosten bij het gewicht 2. Weegt een enveloppe met een elektronische weegschaal	1. Weegt één enveloppe en frankeert met de machine	1. Frankeert meerdere enveloppen van hetzelfde gewicht achter elkaar
<b>3. Telefoneren</b>	1. Noteert telnr. beller, datum, tijdstip 2. Zoekt een telnr. op in het telefoonboek /internet	1. Belt een ander en vertelt: naam school, eigen naam en functie. "Ik bel voor, ik bel over..." 2. Sluit het gesprek op voorgeschreven manier af	1. Verbindt door met de centrale /telefoon (ik verbind u door, ik heb telefoon voor u)	1. Maakt een telefoonnotitie

<b>4. Informatie opzoeken (telefoon, collega's in gebouw), computer gebruik</b>	<b>1. Zoekt een intern telnr. op in de telefoonlijst</b> <b>2. Leest op de personeelslijst af of een gevraagd persoon die dag werkzaam is in het gebouw</b>	<b>1. Leest op de personeelslijst af waar een gevraagd persoon die dag werkzaam is in het gebouw</b>	<b>1. Wijst mondeling de weg /loopt met de bezoeker mee</b>	1. Wijst op een plattegrond aan waar een gevraagde ruimte zich bevindt in het gebouw???
	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>
<b>1. Bezoekers ontvangen en te woord staan/verder helpen</b>	<b>1. Beantwoordt vragen zoals lestijden, waar ruimtes zich bevinden, wijze waarop personeel bereikbaar is.</b>	<b>1. Weet wat hij moet doen als de telefoon gaat en er staat een bezoeker</b>	<b>1. Gaat discreet om met gevoelige zaken/informatie</b>	<b>1. Weet hoe hij moet handelen als hij geconfronteerd wordt met meerdere taken tegelijk (stressbestendig)</b>
<b>2. Post (vouwen, insteken, frankeren)</b>	<b>1. Weegt meerdere enveloppen van verschillend gewicht en frankeert met de machine</b>			
<b>3. Telefoneren</b>	<b>1. Neemt een gesprek terug (zelfstandig)</b>	1. Checkt agenda op beschikbaarheid gebelde (agendabeheer)		
<b>4. Informatie opzoeken (telefoon, collega's in gebouw), computer gebruik</b>	1. Ziet het schoolrooster waar iemand op dat moment lesgeeft of heeft en welke les dat is	1. Checkt digitaal de agenda/bezoekerslijst om een afspraak te bevestigen	1. Doet zelfstandig navraag bij de gevraagde persoon/ leidinggevende als een afspraakmelding niet lijkt te kloppen en koppelt deze informatie terug naar de klant	