



# Lesbrief: Backoffice

Thema: Hoe kom ik daar?



## Backoffice

### Inleiding

Zou het profiel Economie & Ondernemen bij jou passen? Een onderdeel van dit profielvak is 'backofficewerkzaamheden'. Je bent al een aantal keren verschillende beroepen tegen gekomen op een kantoor. Hier heb je geoefend met verschillende werkzaamheden en hoe je omgaat met bezoekers. Maar naast dit werk met bezoekers doe je ook veel werk achter de schermen. Daar leer je in deze lesbrief wat meer over. Als backofficemedewerker moet je nauwkeurig kunnen werken en integer zijn. Past dit ook bij jou?

Je gaat uitzoeken wat backofficewerkzaamheden zijn. Je krijgt een aantal opdrachten die jij als secretariael medewerker uit moet voeren. Je regelt een reis, maakt een nieuwsbrief en zoekt uit wat een lunch kost. Je voert alle opdrachten individueel uit.



### Waar moet de opdracht aan voldoen?

De opdrachten moet aan de volgende eisen voldoen:

- Alle benodigde informatie over de reis is gegeven;
- De nieuwsbrief is kort, bondig en aantrekkelijk geschreven;
- Alle gevraagde onderwerpen voor de nieuwsbrief zijn aan bod gekomen;
- De lunch is binnen het budget gebleven, inclusief drinken.

### Wat kun je en wat weet je na deze lesbrief?

- Je weet het verschil tussen frontoffice en backoffice;
- Je weet in grote lijnen wat het werk van een backofficemedewerker inhoudt;
- Je kunt gerichte opdrachten van een leidinggevende gestructureerd uitvoeren;
- Je kunt een nieuwsbrief schrijven;
- Je kunt verslaglegging doen van je gedane werk.

**Uit welke stappen bestaat de lesbrief?**

<b>Stap</b>	<b>Gebakken lucht</b>
1. Oriënteren	Verzamel informatie over frontoffice- en backofficewerkzaamheden.
2. Voorbereiden	Maak je planning. Bestudeer de opdrachten. Bereid je werkzaamheden voor.
3. Uitvoeren	Boek een reis. Schrijf een nieuwsbrief . Regel een lunch.
4. Afronden en terugkijken	Bekijk je planning. Stuur een mail over de reis naar je opdrachtgever. Laat de nieuwsbrief beoordelen door een klasgenoot. Schrijf een mail over de lunch naar je opdrachtgever. Kijk terug op deze lesbrief.



## Backoffice

### Stap 1: Oriënteren



#### Moeilijke woorden

Wat betekenen deze woorden? Zoek de betekenis op.

Moeilijke woorden	Wat betekent dit woord?
Frontoffice	
Backoffice	
Multinational	
Nieuwsbrief	
Integer	



#### Informatie verzamelen

Je gaat informatie verzamelen over backofficewerkzaamheden.

- a. Ga naar [nationaleberoepengids.nl/backofficemedewerker](http://nationaleberoepengids.nl/backofficemedewerker). Hier wordt beschreven wat de functie backofficemedewerker inhoudt. Beantwoord de volgende vragen.

- Wat is het belangrijkste kenmerk van backofficewerkzaamheden?

---

---

- Waarom zullen backofficewerkzaamheden van een klein bedrijf heel anders zijn dan van een multinational?

---

---



## Backoffice

- b. Een backofficemedewerker doet dus heel iets anders dan iemand die frontofficemedewerker is. In het schema staan een aantal beroepen binnen de sector economie. Kruis aan of dit beroep voornamelijk bestaat uit frontoffice- of backofficewerkzaamheden. Geef in de laatste kolom aan waarom jij dit denkt.

Beroep	Frontoffice/backoffice	Omdat?
Verkoopmedewerker	<input type="checkbox"/> Frontoffice / <input type="checkbox"/> Backoffice	
Secretaresse	<input type="checkbox"/> Frontoffice / <input type="checkbox"/> Backoffice	
Magazijnmedewerker	<input type="checkbox"/> Frontoffice / <input type="checkbox"/> Backoffice	
Boekhouder	<input type="checkbox"/> Frontoffice / <input type="checkbox"/> Backoffice	
Webbeheerder	<input type="checkbox"/> Frontoffice / <input type="checkbox"/> Backoffice	
Etaleur	<input type="checkbox"/> Frontoffice / <input type="checkbox"/> Backoffice	

- c. Maak de zin kloppend, kruis het juiste antwoord aan.  
Een frontofficemedewerker werkt vooral  voor /  met mensen, een backofficemedewerker werkt vooral  voor /  met mensen.



Je kunt voor deze opdracht gebruik maken van de volgende werkkaarten:

- Zakelijke e-mail schrijven.



## Stap 2: Voorbereiden



### De planning

Met onderstaande stappen maak je een eenvoudige planning. Werk je aan een grote opdracht of werk je met meerdere personen, gebruik dan de **werkkaart: Planning maken**.



### Stap 2: Voorbereiden

Wat ga je doen?

---

---

Hoeveel tijd heb je nodig?

---

---



### Stap 3: Uitvoeren

Wat ga je doen?

---

---

Hoeveel tijd heb je nodig?

---

---



### Stap 4: Afronden

Wat ga je doen?

---

---

Hoeveel tijd heb je nodig?

---

---



## Backoffice



Je kunt voor deze opdracht gebruik maken van de volgende werkkaarten:

- Zakelijke e-mail schrijven.

### De opdrachten

Tijdens deze lesbrief ben je werkzaam als secretaresse op school. Je ontvangt een aantal opdrachten van de directeur.

- a. Lees de eerste opdracht.

Beste collega,

We zijn druk bezig met een uitwisselingsprogramma met een school in Dublin, de hoofdstad van Ierland. Dat gaan onze leerlingen fantastisch vinden!

Om alles te bespreken heb ik een afspraak gemaakt om deze school te bezoeken. Deze afspraak is gezet op woensdag over twee weken in de middag. Nu kan ik daar natuurlijk niet zomaar heen met de auto. Dat wordt dus vliegen en een overnachting in een hotel. Kun jij voor mij het volgende regelen:

- Een overnachting in een hotel in Dublin (niet duurder dan € 150,- per nacht)
- Een vliegticket voor een retour vanaf Schiphol naar Dublin (ticket niet duurder dan € 400,-)
- Een huurauto voor één dag vanaf luchthaven Dublin (zo simpel mogelijk, niet duurder dan € 40,-)

Ik wil graag het volgende van je weten:

- De naam en adres van het hotel, vanaf hoe laat kan ik inchecken?
- Het vluchtnummer van het vliegticket en de tijden van vertrek van het vliegtuig.
- Hoe lang duurt de vlucht?
- Maakt de vlucht ook een tussenstop. Zo ja, waar? En hoe lang moet ik dan wachten?
- Wat kosten de overnachting en het ticket?
- Wat kost de huurauto?

Zou je mij dit vóór het weekend kunnen mailen?

Alvast bedankt!

- b. Vat in hooguit twee zinnen samen wat er van jou wordt verwacht.

---

---



c. Lees de tweede opdracht.

Dag collega,

Elke week verschijnt er op school een nieuwsbrief. Hierin staat een aantal nieuwtjes, weetjes en leuke berichten van de school. Zou jij die deze week willen maken?

In de nieuwsbrief wil ik in ieder geval de volgende punten hebben staan:

- Bijzondere activiteiten op school deze maand;
- Een verslag van een leuke activiteit die net is geweest;
- Een overzicht van alle vakanties die dit schooljaar nog komen.

Zou je de nieuwsbrief in een passende opmaak kunnen maken? Hij moet maandag de deur uit!

Alvast bedankt!

d. Vat in hooguit twee zinnen samen wat er van jou wordt verwacht.

---

---

e. Lees de derde opdracht

Dag collega,

Over drie weken is er een studiedag voor al het personeel. Alle collega's worden deze dag verwacht. Deze dag zal duren van 9:00 uur tot 16:00 uur. Om 12:30 uur hebben we een gezamenlijke lunch. Deze lunch zal bestaan uit een drie belegde broodjes en wat melk, karnemelk of jus d'orange voor elke medewerker.

Zou jij bij een aantal cateringbedrijven willen uitzoeken of we zo'n lunch kunnen bestellen en hoeveel dit kost? Ik wil eigenlijk niet meer dan € 15,- per persoon kwijt zijn. Kun jij mij vervolgens aangeven bij wie we het beste kunnen bestellen?

Alvast bedankt!

f. Vat in hooguit twee zinnen samen wat er van jouw wordt verwacht.

---

---





## Plan je werkzaamheden

- a. Als secretaresse is het belangrijk dat je een goed overzicht hebt wanneer de opdrachten af moeten zijn. Noteer in het schema wanneer de opdrachten af moeten zijn en waarom.

Opdracht	Wanneer af?	Reden
Een reis boeken		
Een nieuwsbrief opstellen		
Een lunch bestellen		

## Bereid je werkzaamheden voor

Voordat je alle gegevens van de reis kunt verzamelen heb je een heleboel informatie nodig. Veel informatie weet je al, zoals de data, de plaats en wat het mag kosten. Het hotel, het ticket en de huurauto moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen.

- b. Vul de gegevens in het schema verder in.

Vraag	Antwoord
Wanneer is de reis, welke data?	
Hoeveel nachten moet ik boeken?	
Wat mag het hotel kosten?	
Van waaruit vertrekt het vliegtuig?	
Wat mag het vliegticket kosten?	
Waar moet de huurauto staan?	
Wat mag de auto kosten?	

- c. Vul in waar je de informatie vandaan gaat halen, welke websites je gebruikt.

Onderdeel	Website
Hotel	
Vliegticket	
Huurauto	

- d. In de tweede opdracht zijn een aantal punten aangegeven waar de nieuwsbrief aan moet voldoen.

- Wat is er komende maand allemaal te doen bij jou op school wat in de nieuwsbrief kan?

---

---



## Backoffice

- Van welk evenement kun je een kort verslag maken voor in de nieuwsbrief? Heb je hier ook foto's van?

---

---

- Wat zijn de data van de vakanties die dit schooljaar nog komen?

---

---

---

---

- e. Vraag aan de docent een paar oude nieuwsbrieven van jouw school. Bestudeer ze goed. Vind je de nieuwsbrief overzichtelijk? Waarom wel/niet?

---

---

- f. Veel nieuwsbrieven hebben een standaard opmaak, gemaakt in een vast sjabloon. Vraag aan de docent of jij ook gebruik mag maken van dit sjabloon bij jou op school.

- g. De derde opdracht gaat over de lunch voor de medewerkers. Beantwoord de volgende vragen:

- Hoeveel personeelsleden telt jouw school? Vraag eventueel aan de docent.

---

- Hoeveel belegde broodjes heb je dus nodig?

---

- Uit 1 liter melk/karnemelk/jus drinken ongeveer vier personen. Hoeveel drinken heb je nodig?

---

- Hoe verdeel je dit in melk, karnemelk en jus d'orange? Waarom?

---

---

- h. Welke cateringbedrijven ga jij onderzoeken?

---

---



**VRAAG TOESTEMMING AAN JE DOCENT OM VERDER TE GAAN MET STAP 3.**





### Stap 3: Uitvoeren



#### Uitvoeren

Je gaat nu de opdrachten uitvoeren. Kijk voordat je begint nog eens goed naar de eisen van de opdracht die aan het begin van de lesbrief staan.



#### Een reis boeken

- a. Zoek alle benodigde gegevens op. Vul de schema's in.

Hotel	
Naam Hotel	
Adres	
Tijden inchecken en uitchecken	
Type kamer	
Prijs	



## Backoffice

Vliegticket	Heenreis	Terugreis
Datum reis		
Maatschappij en vluchtnummer		
Tijdstip vertrek		
Tussenstop en aankomst- en vertrektijd bij tussenstop		
Maatschappij en vluchtnummer na tussenstop		
Tijdstip aankomst		
Prijs vliegticket		

Huurauto	
Merk en type	
Waar op te halen?	
Prijs	

### Een nieuwsbrief maken

- Maak de nieuwsbrief. Kijk nog eens goed wat er in moet komen te staan. Zorg voor afbeeldingen die passen bij de onderdelen.

### Een lunch bestellen

- Vul de schema's in:

Lunch	
Naam cateringbedrijf	
Wat levert het bedrijf?	
Prijs per persoon	

Lunch	
Naam cateringbedrijf	
Wat levert het bedrijf?	
Prijs per persoon	



## Backoffice

<b>Lunch</b>	
Naam cateringbedrijf	
Wat levert het bedrijf?	
Prijs per persoon	



## Stap 4: Afronden en terugkijken



### Het resultaat

Nu je van alles hebt uitgezocht en hebt gemaakt, is het tijd om jouw werk terug te koppelen en te laten controleren.

- a. Informeer de directeur over jouw gevonden resultaten voor de reis. Doe dit in een e-mail. Gebruik de **Werkkaart: Zakelijke e-mail schrijven**.

<p>Beste collega,</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p>Met vriendelijke groet,</p> <hr/>
--



## Backoffice

- b. Laat je nieuwsbrief controleren door de docent of door degene die de nieuwsbrieven voor school schrijft. Wat vond hij/zij ervan? Wat was goed, wat kon beter?

---

---

---

---

---

- c. Informeer de directeur over jouw gevonden resultaten voor de reis. Doe dit in een e-mail. Gebruik de **Werkkaart: Zakelijke e-mail schrijven**.

Beste collega,

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Met vriendelijke groet,

---



### Kijk terug op deze lesbrief

- a. Als het goed is, heb je bij de uitvoering gekeken naar de eisen waaraan de opdracht moet voldoen. Wat vind jij, voldoet jouw resultaat van de opdracht aan de eisen? Kruis aan wat jij vindt.

Eis	Voldoet?	Omdat?
Alle benodigde informatie over de reis is gegeven.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De nieuwsbrief is kort, bondig en aantrekkelijk geschreven.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Alle gevraagde onderwerpen voor de nieuwsbrief zijn aan bod gekomen.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De lunch is binnen het budget gebleven, inclusief drinken.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	

- b. Waar was je goed in bij het opzoeken van alle gegevens en het schrijven van de nieuwsbrief?

- Ik was goed in:

---

---

- Dat blijkt uit:

---

---

- c. Wat vond je minder goed gaan?

---

---

- Waarom vond je dat?

---

---

- d. Wat zou je nog willen leren bij een volgende opdracht?

---

---