

## Behaal je diploma secundair onderwijs

**INTKO** is dé school voor Tweedekansonderwijs in de regio Halle-Vilvoorde. Ben je ouder dan 18 en heb je je diploma secundair onderwijs nog niet behaald? Je bent lang niet de enige! **Bij INTKO krijg je een 2de kans.**

Bij ons combineer je 2 opleidingen: de **algemene vakken** (of aanvullende algemene vorming, AAV) en een door jou gekozen **beroepsopleiding**. Je kan de algemene vakken (AAV) volgen in Halle, Meise of Vilvoorde. Voor de beroepsvakken kan je terecht in Halle, Meise, Merchtem of Vilvoorde.

Als je slaagt voor de algemene vakken en de beroepsopleiding, krijg je je **diploma secundair onderwijs**.

### Opleiding Toeristisch receptionist

In de beroepsopleiding toeristisch receptionist leer je professioneel omgaan met gasten & klanten uit de toeristische sector. Ga je graag met mensen om? Hou je van talen? Reis je graag? Dan is deze opleiding iets voor jou.

### Wat ga ik leren?

- Omgaan met gasten en klanten in 4 talen  
*aan de balie, aan de telefoon, via e-mail*
- Onthaal- en verkooptechnieken
- Presentatietechnieken
- Structuur van de reisindustrie: hotels, touroperators, bezienswaardigheden
- Omgaan met klachten
- Telefoontechnieken
- Word, Excel, Google Agenda

### Modules

- **Inleiding toeristische sector**

*Toeristische trends*

*Vlaanderens Top-20 bezienswaardigheden*

*Wanneer heb je een paspoort nodig?*

*Het verschil tussen een reisagent en een touroperator?*

Maak kennis met een sector die goed is voor meer dan 6 % van de tewerkstelling in Vlaanderen & Brussel.

Reisagenten, touroperators, boekingsites, Tripadvisor, hotelketens, Toerisme Vlaanderen... Wie is wie en wie doet wat?

Deze cursus bestaat uit **7 contactlessen + 6 afstandslessen**.

Van 27-11-2019 tot 22-01-2020, elke woensdag 08.30 - 12.00 uur.

- **Back- and frontoffice**

Alles wat je nodig hebt om administratief sterk te staan achter de balie zoals timemanagement, vergadertechnieken en postbeheer. Je leert hoe een factuur in elkaar zit en hoe hotelprijzen berekend worden. Je werkt daarbij in Excel, Google Agenda en een hotelreserveringsprogramma.

- **Onthaal en informatie**

*Presentatietechnieken, verkooptechnieken, onthaaltechnieken en een stevige portie toeristische informatie*

Verwacht je aan computerwerk en rollenspel. Je leert o.a.:

- een presentatie maken en geven (Smile, we zetten het op film!)
- een verkoopgesprek voeren,
- bezoekers correct onthalen en rondleiden,
- klantgericht omgaan aan de telefoon,
- inschrijflijsten opstellen en controleren in Word en Excel.

- **Zakelijk Engels 1**

*Goodmorning, how may I help you?*

Je leert de typische woordenschat die je nodig hebt op het werk. Je leert omgaan met klanten, leveranciers en collega's. Je neemt de telefoon op en gebruikt het internationaal spellingsalfabet om boodschappen correct te noteren. De klemtoon ligt op begrijpen en spreken.

- **Zakelijk Engels 2**

*Goodmorning, how may I help you?*

Deze cursus is een vervolg op *zakelijk Engels 1*.

Met rollenspellen oefen je je conversatie- en telefoontechnieken verder in. Je leert ook een standaardcorrespondentie verzorgen via e-mail en op papier: uitnodigingen, prijsoffertes, infobrieven, klachten en dankbrieven.

Je oefent verder je telefoontechnieken in: afspraken maken, informatie geven, gegevens noteren. In de klas spreek je mee over prijzen, bestellingen & leveringen en klantenservice.

- **Toeristisch Engels**

*Goodmorning, how may I help you?*

Deze module is een vervolg op *zakelijk Engels 2*.

Je leert vooral typisch toeristische woorden gebruiken en klantgericht communiceren. Je maakt reservaties, zoekt & geeft informatie over toeristische bestemmingen en oefent een verkoopgesprek. Verwacht je aan veel rollenspel. Je maakt ook een presentatie en je schrijft een aantal infomails.

- **Zakelijk Frans 1**

*Bonjour, comment puis-je vous aider?*

Omgaan met Franstalige klanten en leveranciers, hoe doe je dat? Je leert de typische woordenschat die je nodig hebt in een zakelijke omgeving. Je communiceert zowel face-to-face als aan de telefoon met bezoekers, klanten en collega's. De klemtoon ligt op spreken en begrijpen.

- **Zakelijk Frans 2**

*Bonjour, comment puis-je vous aider?*

Deze module is een vervolg op *zakelijk Frans 1*.

Met rollenspellen oefen je je conversatie- en telefoontechnieken verder in. Je leert ook een standaardcorrespondentie verzorgen via e-mail en op papier: uitnodigingen, prijsoffertes, infobrieven, klachten en dankbrieven.

- **Toeristisch Frans**

*Bonjour, comment puis-je vous aider?*

Deze cursus is een vervolg op *zakelijke communicatie Frans 2*.

Je leert vooral typisch toeristische woorden gebruiken en klantgericht communiceren. Je zoekt en geeft toeristische informatie, ontvangt gasten aan de balie en schrijft een aantal infomails.

- **Zakelijk Nederlands**

In deze heel praktische module leer je vooral door zelf te doen. Je leert:

- correct werken in Word,
- nettiquette, lay-out en zakelijke taal,
- handelscorrespondentie: prijsaanvragen & prijsoffertes, uitnodigingen, dankbrieven,

- afspraken maken en boodschappen noteren aan de telefoon,
- je cv en een motivatiebrief opstellen.

- **Zakelijke communicatie Spaans**

*Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?*

Spaanstalige klanten vinden het fantastisch als je hen in het Spaans begroet.

Je leert Spaanstalige klanten correct ontvangen en helpen, zowel aan de balie als aan de telefoon. Je leert ook telefonische boodschappen noteren en eenvoudige documenten invullen.

- **Stage toerisme**

Einde van je opleiding in zicht? Tijd om praktijkervaring op te doen.

Samen met je stagebegeleider ga je op zoek naar een stageplek in of rond Brussel. Dat kan een hotel zijn of een reisbureau, maar evengoed het onthaal van een bedrijf. Je werkt **minstens 80 uren** in je stagebedrijf. Dat kan voltijds zijn of deeltijds, tijdens het weekend of net niet. De dagen en uren spreek je af met je stagebedrijf.

Bij de stage horen stageopdrachten. Je schrijft o.a. een dankbrief en je geeft een presentatie over je ervaringen.

- **Algemene omgangsvormen voor de toeristische sector**

*Hoe ontvang je een groep Chinese toeristen?*

*Wat doe je best als een klant woedend uitbarst?*

*Hoe pak je ontevreden, twijfelende of babbelse klanten aan?*

Verwacht je aan een flinke dosis psychologie en veel rollenspel. In deze cursus leer je assertief communiceren, lichaamstaal interpreteren, reageren op klachten en omgaan met culturele verschillen.

## **Evaluatie**

Gespreide evaluatie op basis van toetsen, taken en online werk tijdens de modules.

## **Traject**

Het modeltraject duurt 1,5 jaar en gaat door in dagonderwijs. Op het einde van je opleiding ga je 2 weken op stage. De meeste lessen gaan door op ma., di., wo. en do. namiddag, van 12u45 tot 16u15. Een aantal vakken loopt 's morgens, van 08u30 tot 12u00.

## **Vrijstellingen**

Er worden geen algemene vrijstellingsproeven georganiseerd behalve voor zakelijk Engels 1 en zakelijk Frans 1. Voor andere vakken kan je een vrijstelling vragen aan de vakleerkracht voor de lessenreeks begint. Elke aanvraag wordt individueel bekeken. De directie beslist of je de vrijstelling krijgt. Eventueel wordt een bijkomende proef opgelegd.

### **Inschrijving**

Inschrijven kan door naar een infomoment te komen. Tijdens het infomoment maak je kennis met de school en krijg je uitleg over de werking van het tweedekansonderwijs. Nadien kan je aan een verantwoordelijke vragen stellen over de beroepsopleiding. Ben je overtuigd? Dan kan je ter plaatse inschrijven voor de opleiding. Kan je niet naar één van onze infomomenten komen? Mail dan naar [info@intko.be](mailto:info@intko.be).

**De luchthaven, hotels, touroperators, infokantoren en klantendiensten zijn op zoek naar jou!**