

# BEROEPSKWALIFICATIE

## Polyvalent taal- en communicatieassistent

////////////////////////////////////

BK-0515-1

### 1. Globaal

#### 1.1 TITEL

Polyvalent taal- en communicatieassistent

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "E110301 Communicatie".

#### 1.2 DEFINITIE

Het ondersteunen van de realisatie van communicatieprojecten en -acties rekening houdend met het communicatiebeleid van de organisatie teneinde het communicatieplan te helpen realiseren.

#### 1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

4

#### 1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 1, 2020

### 2. Competenties

#### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie

- Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
- Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
- Handelt op een zakelijke manier
- Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ergonomische technieken
- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van rechten van intellectuele eigendom
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

Competentie 2:

Werkt oplossingsgericht

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Merkt problemen op en signaleert ze aan de leidinggevende
- Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ergonomische technieken
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's

kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.

- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rechten van intellectuele eigendom
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

### Competentie 3:

Werkt doelgroepgericht

- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorg voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's
- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
- Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van rechten van intellectuele eigendom
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

### Competentie 4:

Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden

- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

Competentie 5:

Assisteert bij het uitwerken van communicatieplan

- Zoekt informatie op voor een communicatieplan
- Bespreekt de informatie met de leidinggevende

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van (marketing)communicatietools
- Basiskennis van strategische communicatieplanning
- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media en hun functie

- Kennis van redactionele normen
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van communicatieprincipes
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

#### Competentie 6:

Bereidt de communicatieprojecten voor (verzamelen, evalueren, selecteren, opstellen, ...)

- Ondersteunt de uitwerking van interne en externe communicatieprojecten
- Raadpleegt informatiebronnen (literatuur, databanken, websites, ...)
- Controleert informatie die betrekking heeft op de organisatie
- Overlegt met collega's of externe partners
- Formuleert voorstellen
- Bespreekt de voorstellen met de verantwoordelijke

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van strategische communicatieplanning
- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van communicatieprincipes
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

#### Competentie 7:

Voert communicatieactiviteiten uit

- Rapporteert hierover aan de leidinggevende
- Beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal
- Redigeert aangeleverde teksten
- Ondersteunt het beheer van de informatie op internet en intranet

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van (marketing)communicatietools
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van presentatietechnieken
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van communicatieprincipes
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

Competentie 8:

Ondersteunt de uitwerking van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools

- Gebruikt kantoorsoftware
- Gebruikt software voor desktoppublishing
- Stemt inhoud en vorm af op de kenmerken van de organisatie
- Respecteert het huisstijlhandboek en -sjablonen en past deze aan indien nodig
- Presenteert informatie op een manier die belangstelling wekt
- Past taalgebruik en boodschap aan doelpubliek aan
- Structureert en formuleert kernachtig de tekst
- Integreert reeds bestaand materiaal
- Actualiseert materiaal

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van (marketing)communicatietools
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekkanalen

- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van rechten van intellectuele eigendom
- Kennis van communicatieprincipes
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Kennis van DTP-toepassingen

#### Competentie 9:

Ondersteunt interne diensten bij hun communicatieacties

- Verleent hulp bij problemen bij de uitvoering van communicatieacties

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van (marketing)communicatietools
- Basiskennis van strategische communicatieplanning
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van communicatieprincipes
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

#### Competentie 10:

Ondersteunt bij de ontwikkeling van een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...

- Kijkt na of de communicatiemiddelen voldoen aan de vooropgestelde criteria in het communicatieplan
- Formuleert verbetervoorstellen
- Bespreekt de verbetervoorstellen met de verantwoordelijke

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van (marketing)communicatietools
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van rechten van intellectuele eigendom
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van communicatieprincipes
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

Competentie 11:

Ondersteunt de uitvoering en organisatie van evenementen en campagnes

- Neemt deel aan het overleg met opdrachtgever
- Gebruikt het draaiboek voor het evenement en/of campagne
- Regelt het vervoer van materialen en personen
- Richt ruimtes in en installeert materialen
- Draagt zorg voor de dagelijkse voorzieningen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.



- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van rechten van intellectuele eigendom
- Kennis van communicatieprincipes
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

#### Competentie 12:

Ondersteunt de selectie van leveranciers of dienstverleners voor projecten en volgt de geleverde diensten of producten op

- Vraagt offertes op
- Vergelijkt offertes (prijs, kwaliteit, voorwaarden, termijnen, ...)
- Bespreekt de offertes met de verantwoordelijke

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van communicatieprincipes
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

#### Competentie 13:

Draagt bij aan het optimaliseren van contacten en relaties

- Verzorgt interne en externe communicatie (telefonisch, elektronisch, ontvangt en begeleidt stakeholders, bemant stands op beurzen...)
- Neemt telefonische oproepen aan en verbindt door naar de gevraagde gesprekspartners of noteert een boodschap
- Ondersteunt de uitvoering van een tevredenheidsonderzoek en effectmeting

- Werkt samen met de marketing en/of verkoopafdeling
- Volgt sociale media mee op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van rechten van intellectuele eigendom
- Kennis van communicatieprincipes
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

Competentie 14:

Schrijft, redigeert en vertaalt niet-complexe teksten

- Assisteert bij het schrijven van teksten en artikelen
- Schrijft niet-complexe teksten (handleidingen, persteksten, intranetberichten, teksten voor de website....) binnen een format in functie van interne en externe informatievoorziening
- Bespreekt de eigen teksten in functie van externe communicatie met de leidinggevende
- Verzamelt de nodige informatie
- Neemt deel aan overleg met grafische vormgevers over de lay-out
- Redigeert aangeleverde teksten
- Bereidt op vraag van de leidinggevende een presentatie voor
- Hertaalt niet-complexe teksten doelgroepgericht
- Vertaalt niet-complexe teksten met behulp van een (ver)taaltool

\* Een niet-complexe tekst is een niet zo moeilijk te schrijven tekst, omdat hij (1) vormelijk in een eenduidig sjabloon moet worden geschreven en (2) inhoudelijk binnen het kennisbereik van de medewerker blijft. De tekst kan bedrijfsgerelateerde terminologie bevatten.

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van (ver)taaltools

- Basiskennis van vertaaltechnieken
- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van communicatieprincipes
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

#### Competentie 15:

##### Ondersteunt het beheer van informatie en data

- Levert een bijdrage aan de realisatie en instandhouding van een adequaat informatiebeheersysteem
- Zorgt dat informatie in het informatiebeheersysteem duidelijk en makkelijk vindbaar is
- Verzamelt en verwerkt informatie in datasystemen
- Gebruikt additionele informatie om de inhoud van online communicatieplatformen up-to-date te houden
- Gebruikt sociale media voor het bekomen van relevante informatie
- Raadpleegt en voert gegevens in op de computer of werkt deze bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen...)

##### Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van registratietechnieken
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen

#### Competentie 16:

Ondersteunt het beheer van de inhoud van een website

- Gebruikt software voor desktoppublishing (DTP)
- Integreert teksten, beeldmateriaal, geluidsopnames
- Verzamelt informatie over het gebruik van de website
- Volgt de reacties van gebruikers op
- Houdt de website actueel

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van (marketing)communicatietools
- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekanaalen
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van rechten van intellectuele eigendom
- Kennis van communicatieprincipes
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Kennis van CMS-toepassingen
- Kennis van DTP-toepassingen

#### Competentie 17:

Rapporteert over het gebruik van sociale media-toepassingen

- Volgt evoluties van het gebruik van sociale media op
- Rapporteert aan de leidinggevende

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's

- kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
  - Kennis van typologie van klanten of consumenten
  - Kennis van commerciële distributiekkanalen
  - Kennis van commerciële technieken
  - Kennis van kantoorsoftware
  - Kennis van sociale media en hun functie
  - Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen
  - Kennis van redactionele normen
  - Kennis van presentatietechnieken
  - Kennis van rechten van intellectuele eigendom
  - Kennis van communicatieprincipes
  - Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen
  - Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken

## 2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

#### Algemene kennis

- Basiskennis ergonomische technieken
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatiethema's begrijpen, gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een tekst over communicatiethema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Basiskennis van Duits: functionele gesprekken over communicatiethema's kunnen voeren, een functionele tekst over communicatiethema's kunnen begrijpen en opstellen

Een communicatiethema is in dit bestek een eenvoudig bedrijfsgerelateerd onderwerp waarover het bedrijf intern of extern, mondeling of schriftelijk communicatie moet voeren.

### Specifieke kennis

- Basiskennis van (marketing)communicatietools
- Basiskennis van strategische communicatieplanning
- Basiskennis van (ver)taaltools
- Basiskennis van vertaaltechnieken
  
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van de inzet van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van rechten van intellectuele eigendom
- Kennis van communicatieprincipes
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Kennis van CMS-toepassingen
- Kennis van DTP-toepassingen

### **Cognitieve vaardigheden**

- Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
- Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
- Handelt op een zakelijke manier
- Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket
- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorg voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's
- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
- Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten
- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's
- Zoekt informatie op voor een communicatieplan
- Bespreekt de informatie met de leidinggevende
- Ondersteunt de uitwerking van interne en externe communicatieprojecten

- Raadpleegt informatiebronnen (literatuur, databanken, websites, ...)
- Controleert informatie die betrekking heeft op de organisatie
- Overlegt met collega's of externe partners
- Bespreekt de voorstellen met de verantwoordelijke
- Rapporteert hierover aan de leidinggevende
- Beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal
- Redigeert aangeleverde teksten
- Ondersteunt het beheer van de informatie op internet en intranet
- Gebruikt kantoorsoftware
- Gebruikt software voor desktoppublishing
- Stemt inhoud en vorm af op de kenmerken van de organisatie
- Respecteert het huisstijlhandboek en -sjablonen en past deze aan indien nodig
- Presenteert informatie op een manier die belangstelling wekt
- Past taalgebruik en boodschap aan doelpubliek aan
- Structureert en formuleert kernachtig de tekst
- Integreert reeds bestaand materiaal
- Actualiseert materiaal
- Verleent hulp bij problemen bij de uitvoering van communicatieacties
- Kijkt na of de communicatiemiddelen voldoen aan de vooropgestelde criteria in het communicatieplan
- Bespreekt de verbetervoorstellen met de verantwoordelijke
- Neemt deel aan het overleg met opdrachtgever
- Gebruikt het draaiboek voor het evenement en/of campagne
- Regelt het vervoer van materialen en personen
- Richt ruimtes in en installeert materialen
- Draagt zorg voor de dagelijkse voorzieningen
- Vraagt offertes op
- Vergelijkt offertes (prijs, kwaliteit, voorwaarden, termijnen, ...)
- Bespreekt de offertes met de verantwoordelijke
- Verzorgt interne en externe communicatie (telefonisch, elektronisch, ontvangt en begeleidt stakeholders, bemant stands op beurzen...)
- Neemt telefonische oproepen aan en verbindt door naar de gevraagde gesprekspartners of noteert een boodschap
- Ondersteunt de uitvoering van een tevredenheidsonderzoek en effectmeting
- Werkt samen met de marketing en/of verkoopafdeling
- Volgt sociale media mee op
- Assisteert bij het schrijven van teksten en artikelen
- Schrijft niet-complexe teksten (handleidingen, persteksten, intranetberichten, teksten voor de website....) binnen een format in functie van interne en externe informatievoorziening
- Bespreekt de eigen teksten in functie van externe communicatie met de leidinggevende
- Verzamelt de nodige informatie
- Neemt deel aan overleg met grafische vormgevers over de lay-out
- Redigeert aangeleverde teksten
- Bereidt op vraag van de leidinggevende een presentatie voor
- Levert een bijdrage aan de realisatie en instandhouding van een adequaat informatiebeheersysteem
- Zorgt dat informatie in het informatiebeheersysteem duidelijk en makkelijk vindbaar is
- Verzamelt en verwerkt informatie in datasystemen
- Gebruikt additionele informatie om de inhoud van online communicatieplatformen up-to-date te houden

- Gebruikt sociale media voor het bekomen van relevante informatie
- Raadpleegt en voert gegevens in op de computer of werkt deze bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen...)
- Gebruikt software voor desktoppublishing (DTP)
- Integreert teksten, beeldmateriaal, geluidsopnames
- Verzamelt informatie over het gebruik van de website
- Volgt de reacties van gebruikers op
- Houdt de website actueel
- Volgt evoluties van het gebruik van sociale media op
- Rapporteert aan de leidinggevende
- Hertaalt niet-complexe teksten doelgroepgericht
- Vertaalt niet-complexe teksten met behulp van een (ver)taaltool

## Probleemoplossende vaardigheden

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket
- Merkt problemen op en signaleert ze aan de leidinggevende
- Formuleert verbetervoorstellen
- Formuleert voorstellen

## Motorische vaardigheden

### Omgevingscontext

- Dit beroep wordt meestal uitgeoefend in een kantooromgeving en soms op verplaatsing
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- De bedrijfsprocedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waarnaar de beroepsbeoefenaar zich moet schikken.
- Het wordt meestal uitgeoefend in een dag-systeem en soms in het weekend of 's avonds
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in het bedrijf.
- Het takenpakket is vrij gevarieerd
- Voor de meeste taken zijn procedures uitgetekend. Voor andere taken kan de beroepsbeoefenaar een beroep doen op de verantwoordelijke.
- Het uitvoeren van communicatieopdrachten vraagt flexibiliteit.
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket.
- De vaardigheden zijn onderhevig aan evoluties.
- Binnen dit beroep is een goede taal en communicatie essentieel.
- De meeste werkopdrachten verlopen volgens een regelmaat en moeten binnen de voorzien tijd uitgevoerd worden.
- Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.



- De beroepsbeoefenaar moet communicatief (intercultureel) vaardig zijn.
- Heeft een brede interesse in evolutie, trends en uitdagingen die een impact kunnen hebben op de organisatie

## Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken
- Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten
- Werkt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en handelt integer in alle omstandigheden.
- Handelt economisch en ecologisch
- Handelt volgens de wetgeving en het communicatiebeleid van de organisatie.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's en externe dienstverleners is cruciaal
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig
- Stelt zich empatisch en positief assertief op
- Het beheren van databases vraagt nauwgezet werken
- Gaat discreet om met informatie
- Is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken
- De beroepsbeoefenaar werkt oplossings- en doelgroepgericht
- Kan omgaan met plotse veranderingen
- Werkt vaak in een stressvolle omgeving en kan verscheidene taken tegelijk uitvoeren

## Autonomie

### Is zelfstandig in

- het ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie
- het oplossingsgericht en doelgroepgericht werken
- het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- het assisteren bij het uitwerken van communicatieplan
- het voorbereiden van communicatieprojecten
- het uitvoeren van communicatieactiviteiten
- het ondersteunen van de uitwerking van communicatieproducten en -tools en interne diensten bij hun communicatieacties
- het ondersteunen van de ontwikkeling van een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...
- het ondersteunen van de organisatie van evenementen en campagnes
- het ondersteunen van selectie van leveranciers of dienstverleners voor eigen projecten en volgt de geleverde diensten of producten op
- het bijdragen aan het optimaliseren van contacten en relaties
- het schrijven en redigeren van niet-complexe teksten en/of deze vertalen
- het ondersteunen van het beheer van informatie en data en de inhoud van een website
- het inzetten van sociale media-toepassingen in professionele processen

### Is gebonden aan

- eindcontrole van een aantal opdrachten
- opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken/projecten
- de geldende regels en bepaalde procedures van de organisatie

- de bedrijfscultuur, het commercieel- en communicatiebeleid van de organisatie
- de geldende wetgeving
- beslissingen genomen door de leidinggevende(n)

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de aanpak van bepaalde taken
- collega's, leidinggevende(n) en verantwoordelijke(n) voor het inwinnen van informatie om taken af te kunnen werken
- externe communicatiedienstverleners om projecten te helpen realiseren.
- de verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

## Verantwoordelijkheid

- Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie
- Werkt oplossingsgericht
- Werkt doelgroepgericht
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Assisteert bij het uitwerken van communicatieplan
- Bereidt de communicatieprojecten voor (verzamelen, evalueren, selecteren, opstellen, ...)
- Voert communicatieactiviteiten uit
- Ondersteunt de uitwerking van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools
- Ondersteunt interne diensten bij hun communicatieacties
- Ondersteunt bij de ontwikkeling van een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...
- Ondersteunt de uitvoering en organisatie van evenementen en campagnes
- Ondersteunt de selectie van leveranciers of dienstverleners voor projecten en volgt de geleverde diensten of producten op
- Draagt bij aan het optimaliseren van contacten en relaties
- Schrijft, redigeert en vertaalt niet-complexe teksten
- Ondersteunt het beheer van informatie en data
- Ondersteunt het beheer van de inhoud van een website
- Rapporteert over het gebruik van sociale media-toepassingen

## 2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

### Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.