|  |  |
| --- | --- |
| Cursist(e):  Contactnummer:     | Bedrijf:      Contactpersoon:       |

**Beroep: Verkoper van voertuigen Indicatieve duurtijd: …. weken**

Verkoopt nieuwe of tweedehandswagens of andere voertuigen voor particulieren of voor bedrijven in een toonzaal.
Helpt klanten bij hun keuze naar een geschikt model en assisteert hen bij de werking van de voertuigen.
Stelt een financieringsplan voor en biedt bijkomende diensten aan, zoals leasing, een onderhoudscontract of verzekeringen en verzorgt de administratie van de dossiers. Handelt volgens de strategie en de commerciële doelstellingen van de onderneming.
Bijkomende activiteiten kunnen zijn: klanten werven (particulieren, grote ondernemingen, ...), voertuigen of boten aankopen en een verkoopteam coördineren.

1. **De competenties: Inhoudstafel**

[De vraag en de behoeften van de klant identificeren (gebruik van het voertuig, budget, ...). 3](#_Toc441238518)

[De kenmerken van één of meerdere modellen voorstellen. De klant adviseren bij de keuze van de uitrusting en die samen uitproberen. 4](#_Toc441238519)

[Het commerciële aanbod en de financiering aan de klant voorstellen. Samen met de klant de verkoopvoorwaarden bepalen. 5](#_Toc441238520)

[Een bestelling opvolgen. Bij problemen oplossingen aan de klant voorstellen. 6](#_Toc441238521)

[Opvolggegevens van de activiteiten registreren. Informatie met het team uitwisselen. 8](#_Toc441238522)

[Commerciële acties uitvoeren tijdens evenementen. 9](#_Toc441238523)

[Verkoop van: Bedrijfsvoertuigen. 10](#_Toc441238524)

[Verkoop van: Industriële voertuigen (vrachtwagens, autocars). 10](#_Toc441238525)

[Verkoop van: Nieuwe motorfietsen. 12](#_Toc441238526)

[Verkoop van: Nieuwe wagens . 13](#_Toc441238527)

[Verkoop van: Oldtimers. 13](#_Toc441238528)

[Verkoop van: Plezierboten. 14](#_Toc441238529)

[Verkoop van: Tweedehandsmotorfietsen. 15](#_Toc441238530)

[Verkoop van: Tweedehandswagens. 15](#_Toc441238531)

[Verkoop van: Vrijetijdsvoertuigen (caravans, kampeerauto’s). 16](#_Toc441238532)

[Verkoop van: Landbouwwerktuigen. 16](#_Toc441238533)

[Instaan voor de opvolging na de verkoop (transport, levering van voertuigen, administratieve stappen, inschrijving, ...). 17](#_Toc441238534)

[De klant bij het overhandigen van het voertuig assisteren bij de werking, het manoeuvreren, … 18](#_Toc441238535)

[Klantenbezoeken, prospecties, telemarketing, … uitwerken en opzetten voor verschillende doelgroepen (professionals, key accounts, particulieren). 18](#_Toc441238536)

[Een voertuig of boot bij een overname, een aankoop schatten. Een commercieel aanbod aan de klant voorstellen. 19](#_Toc441238537)

[De activiteiten van een team coördineren (N.v.t. voor een beginnend cursist in dit beroep). 20](#_Toc441238538)

1. **Geplande opleidingsacties**
2. **Jobgerelateerde competenties: basis**

|  |
| --- |
| De vraag en de behoeften van de klant identificeren (gebruik van het voertuig, budget, ...). |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van Nederlands | Afspraken maken met de cursist over het gewenste taalgebruik (hoe klanten aanspreken en begroeten). |  |  |
| Kennis van gesproken Frans | Basisuitdrukkingen voor een verkoopgesprek in het Frans aanleren en laten oefenen. |  |  |
| Basiskennis van gesproken Engels | Basisuitdrukkingen voor een verkoopgesprek in het Engels aanleren en laten oefenen. |  |  |
| Kennis van de typologie van klanten of consumentenOnthaalt de klanten in de toonzaal Stelt gerichte vragen over de wensen van de klantPeilt naar de vervoergewoontes van de klantPeilt naar het beschikbare budget van de klantSchat de wensen en behoeften van de klant in | Een ervaren collega licht toe hoe klanten verwelkomd worden.De cursist leert door observatie verschillende klantentypes onderscheiden en gepast benaderen.Observeren hoe een ervaren collega klanten aanspreekt, bevraagt, adviseert en peilt naar de behoeften van de klant.Cursist laten oefenen en regelmatig feedback geven. |  |  |

|  |
| --- |
| De kenmerken van één of meerdere modellen voorstellen. De klant adviseren bij de keuze van de uitrusting en die samen uitproberen. |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Informeert de klanten over de kenmerken van verschillende voertuigen Vertaalt de technische eigenschappen van voertuigen naar begrippen die de klant kent | De cursist de technische eigenschappen en kenmerken van de aangeboden voertuigen aanleren en tonen hoe men deze op een begrijpbare manier naar de klanten toe communiceert.Catalogi, folders, websites van leveranciers en hun merken laten doornemen en benadrukken dat een goede productkennis essentieel is voor een goed advies en professionele verkoop. |  |  |
| Buigt een bezwaar van een klant om tot een koopargument Stelt een proefrit voor | Observeren en aanleren welke verkoopargumenten kunnen aangewend worden om de klant te overtuigen.Aantonen met vb van koopbezwaren die regelmatig voorkomen.De cursist de afspraken en service van proefritten voor de klanten toelichten. Leren invullen van de hierbij horende documenten. |  |  |
| Kennis van commerciële communicatietechnieken Oriënteert de klant naar voertuigen volgens het klantenprofiel en het eigen aanbodBenadrukt de kwaliteit van het aanbod | De cursist observeert een collega bij het aanbieden en verkopen van een voertuig en leert de juiste technieken aan.Leert welke vragen gesteld worden om het klantenprofiel en de behoefte van de klant in te schatten en hoe hier met het eigen aanbod op te anticiperen.De cursist leert het aanbod kennen door observatie van het assortiment en door het doornemen van verschillende catalogi, folders en websites van verdelers en door het observeren en meelopen met een ervaren medewerker. |  |  |
| Stelt bijkomende opties en accessoires voor en legt de link naar de behoeften van de klantZoekt bijkomende informatie op in brochures, catalogi, ... | De cursist leert de behoeften van de klant kennen door een ervaren medewerker te observeren.Kennis verwerven van bijkomende opties en accessoires door het raadplegen van catalogi of websites. De cursist tonen waar de nodige informatie beschikbaar is. |  |  |

|  |
| --- |
| Het commerciële aanbod en de financiering aan de klant voorstellen. Samen met de klant de verkoopvoorwaarden bepalen. |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Onderhandelt over de mogelijkheden, de leveringsvoorwaarden, de prijs, de kwaliteit, de service, speciale acties, … die leiden tot verkoop | Observeren welke onderhandelingstechnieken worden toegepast door een ervaren medewerker. Laten inoefenen en feedback geven.De cursist een duidelijke onderhandelingsvork meegeven.De cursist tonen waar informatie over de verkoops-, leverings- en servicevoorwaarden beschikbaar is. De cursist informeren over lopende acties of waar deze geraadpleegd kunnen worden.  |  |  |
| Bezorgt de klant een prijsopgave | De cursist aanleren hoe een prijsopgave moet worden opgemaakt.Tonen waar de cursist de nodige documenten of sjablonen kan vinden. |  |  |
| Stelt een kredietdossier samen | De cursist aanleren hoe een kredietdossier moet opgesteld worden. Tonen welke documenten de cursist moet raadplegen en welke stappen dienen gevolgd te worden. |  |  |
| Zoekt een aanbod dat voldoet aan de verschillende belangen | Toelichten welk de mogelijkheden zijn die aansluiten bij de belangen van de klant. De cursist informeren over alle opties. |  |  |
| Kennis van financieringsplannenBiedt bijkomende diensten aan (financiering, leasing, onderhoudscontract, verzekeringen, …) Basiskennis van onderhoudscontracten, verzekeringscontracten,... | Uitleg geven over de verschillende financieringsplannen en bijkomende diensten in het belang van de klant. Tonen waar de cursist de nodige informatie kan vinden.Toelichten van de mogelijke contracten. Tonen waar de cursist deze contracten kan raadplegen.De cursist maakt zich vertrouwd met deze informatie. |  |  |
| Kennis van fiscale aspecten (CO2 reglementering, inschrijvingstaks, BTW taxatie) | De cursist informeren over de fiscale mogelijkheden en tonen waar de nodige informatie kan opgezocht worden.De cursist maakt zich vertrouwd met deze informatie. |  |  |

|  |
| --- |
| Een bestelling opvolgen. Bij problemen oplossingen aan de klant voorstellen. |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van de organisatie van de logistieke ketenBrengt de klant op de hoogte van de levering van het product of de dienst of van wijzigingen in de leveringstermijn | Werkwijze met betrekking tot levering van de wagens uitleggen aan de cursist en deze op de hoogte brengen over de richtlijnen die gevolgd worden voor verschillende leveranciers.Telefoontechnieken bijbrengen en laten inoefenen.Zie ook de gratis beschikbare webcursussen van VDAB: Telefoneren (Nederlands) en Klantgericht telefoneren (Frans, Engels)Informeren over de gebruikelijke leveringstermijnen en leveringsvoorwaarden. |  |  |
| Kennis van procedures voor de dienst na verkoopStelt alternatieven voor die beantwoorden aan de wensen van de klant | De werkwijze van de procedures na verkoop uitleggen.Informeren over de mogelijke alternatieven voor de klant.Ondersteuning bieden wanneer er zich problemen stellen. De cursist technieken aanleren door een ervaren werknemer te laten observeren en assisteren. |  |  |
| Kennis van handelsrechtInventariseert klachten en rapporteert eroverToetst af of een klacht gegrond isDoet voorstellen aan de klant voor het afhandelen van klachten volgens bedrijfsspecifieke richtlijnen | De cursist op de hoogte brengen van de procedures bij klachten en welke gerechtelijke stappen er kunnen ondernomen worden.Afspraken maken over bevoegdheden en wanneer een verantwoordelijke kan ingeroepen worden.Aanleren hoe een goed administratief klachtendossier kan opgebouwd worden.Assisteren bij klachten en opvolgen of de juiste stappen gevolgd worden.Tonen hoe klachten op een klantvriendelijke manier behandeld kunnen worden. Gesprekken laten opvolgen door een ervaren werknemer en feedback geven. |  |  |

|  |
| --- |
| Opvolggegevens van de activiteiten registreren. Informatie met het team uitwisselen. |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Verwerkt de dossiers administratiefGebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, …) | De administratieve afhandeling van de dossiers na verkoop aanleren.Uitleggen hoe de cursist de kantoorsoftware dient te gebruiken bij de verwerking van de dossiers. |  |  |
| Rapporteert over de stand van zaken van een dossierGeeft alle gegevens voor facturatie aan de boekhouding door | Wijzen op het belang van een correcte rapportering en toelichten aan wie gerapporteerd dient te worden.De cursist aanleren welke gegevens nodig zijn voor de boekhoudkundige afhandeling van het dossier en meedelen hoe en aan wie deze gegevens verstrekt moeten worden. |  |  |

|  |
| --- |
| Commerciële acties uitvoeren tijdens evenementen.  |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van marketingtechniekenStelt de voertuigen volgens bepaalde thema’s en/of verkoopdoelstellingen tentoonVoorziet de tentoongestelde voertuigen van fiches met informatie en prijs Plaatst reclame en brochures op een zichtbare plaats voor de klant | Aanleren hoe voertuigen gepresenteerd worden en welke verkooptechnieken er gevolgd worden. De cursist observeert en assisteert.Toelichten hoe de cursist bezoekers best benadert en aanspreekt.Toelichten hoe affiches en promotiefolders aangemaakt worden en hoe deze strategisch opgesteld kunnen worden.Uitleggen waar de correcte prijzen geraadpleegd kunnen worden en hoe de prijzen geafficheerd worden. |  |  |
| Kennis van commerciële techniekenStemt verkoopacties af op de vraag en de doelgroep (speciale acties, kortingen, ...) | Toelichten welke verkooptechnieken gebruikt worden, informeren over de lopende acties en controleren of de cursist de informatie correct toepast. |  |  |
| Noteert contactgegevens van mogelijke klanten | Uitleggen welke gegevens opgevraagd worden, hoe contactgegevens genoteerd worden en waar deze bewaard worden. De cursist observeert hoe verkopers deze informatie opvragen en verzamelen.Toelichten van CRM systeem. |  |  |
| Kennis van technieken van commercieel beleid | De cursist informeren over de planning, leiding en controle van alle marketingactiviteiten (doelstellingen, strategieën, programma’s) van de organisatie.  |  |  |

1. **Jobgerelateerde competenties: specifiek**

|  |
| --- |
| Verkoop van: Bedrijfsvoertuigen. |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van commerciële distributiekanalen | De cursist op de hoogte brengen van het aanbod van verschillende verdelers van bedrijfsvoertuigen en de distributiekanalen.Catalogi, folders, websites van leveranciers en de verkochte merken laten doornemen om een goede productkennis op te bouwen.De benaming en specifieke kenmerken van de verschillende merken leren kennen.De cursist tonen waar recente aanpassingen, trends en evoluties kunnen worden teruggevonden.De cursist de specifieke voorwaarden voor bedrijfsvoertuigen aanleren. |  |  |

|  |
| --- |
| Verkoop van: Industriële voertuigen (vrachtwagens, autocars). |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van commerciële distributiekanalen | De cursist op de hoogte brengen van het aanbod van verschillende verdelers van industriële voertuigen en de distributiekanalen.Catalogi, folders, websites van leveranciers en de verkochte merken laten doornemen om een goede productkennis op te bouwen.De benaming en specifieke kenmerken van de verschillende merken leren kennen.De cursist tonen waar recente aanpassingen , trends en evoluties kan worden teruggevondenDe cursist de specifieke voorwaarden voor industriële voertuigen aanleren. |  |  |

|  |
| --- |
| Verkoop van: Nieuwe motorfietsen. |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van commerciële distributiekanalen | De cursist op de hoogte brengen van het aanbod van verschillende verdelers van nieuwe motorfietsen en de distributiekanalen.Catalogi, folders, websites van leveranciers en de verkochte merken laten doornemen om een goede productkennis op te bouwen.De benaming en specifieke kenmerken van de verschillende merken leren kennen.De cursist tonen waar recente aanpassingen , trends en evoluties kan worden teruggevondenDe cursist de specifieke voorwaarden voor nieuwe motorfietsen aanleren. |  |  |

|  |
| --- |
| Verkoop van: Nieuwe wagens . |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van commerciële distributiekanalen | De cursist op de hoogte brengen van het aanbod van verschillende verdelers van nieuwe wagens en de distributiekanalen.Catalogi, folders, websites van leveranciers en de verkochte merken laten doornemen om een goede productkennis op te bouwen.De benaming en specifieke kenmerken van de verschillende merken leren kennen.De cursist tonen waar recente aanpassingen , trends en evoluties kan worden teruggevondenDe cursist de specifieke voorwaarden voor nieuwe wagens aanleren. |  |  |

|  |
| --- |
| Verkoop van: Oldtimers. |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van commerciële distributiekanalen | De cursist op de hoogte brengen van het aanbod van oldtimers, welke merken verdeeld worden op de tweedehandsmarkt en waar deze aangekocht kunnen wordenCatalogi, folders, websites van leveranciers en de verkochte merken laten doornemen om een goede productkennis op te bouwen.De cursist bestudeert de kenmerken van de tentoongestelde modellen.De cursist informeren over de specifieke voorwaarden m.b.t. oldtimers en de tweedehandsmarkt. |  |  |

|  |
| --- |
| Verkoop van: Plezierboten. |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van commerciële distributiekanalen | De cursist informeren over het aanbod van plezierboten, welke merken verdeeld worden en waar deze aangekocht kunnen worden. Toelichten van de distributiekanalen.Catalogi, folders, websites van verdelers en merken laten doornemen en de benaming van de verschillende merken leren kennen.Kennis verwerven over de verschillende modellen die verkocht worden en de mogelijke opties.De cursist informeren over de specifieke voorwaarden m.b.t. plezierboten. |  |  |

|  |
| --- |
| Verkoop van: Tweedehandsmotorfietsen. |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van commerciële distributiekanalen | De cursist informeren over het aanbod motorfietsen van verschillende verdelers van tweedehandsmotorfietsen..Catalogi, folders, websites van verdelers en merken laten doornemen.De benaming en specifieke eigenschappen van de verschillende merken leren kennen.Informatie verstrekken over specifieke voorwaarden m.b.t. de tweedehandsmarkt. |  |  |

|  |
| --- |
| Verkoop van: Tweedehandswagens. |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van commerciële distributiekanalen | De cursist informeren over het aanbod wagens op de tweedehandsmarkt en welke verdelers aangesproken kunnen worden.Catalogi, folders, websites van verdelers en merken laten doornemen om productkennis op te bouwen.Informatie verstrekken over specifieke voorwaarden m.b.t. de tweedehandsmarkt. |  |  |

|  |
| --- |
| Verkoop van: Vrijetijdsvoertuigen (caravans, kampeerauto’s). |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van commerciële distributiekanalen | De cursist informeren over het aanbod vrijetijdsvoertuigen, welke merken verdeeld worden en waar deze aangekocht kunnen worden.Catalogi, folders, websites van verdelers en merken laten doornemen en de benaming van de verschillende merken leren kennen.De cursist bestudeert de verschillende modellen en de mogelijke opties.Informatie verstrekken over de laatste nieuwigheden en trends.De cursist informeren over de specifieke voorwaarden m.b.t. vrijetijdsvoertuigen. |  |  |

|  |
| --- |
| Verkoop van: Landbouwwerktuigen. |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van commerciële distributiekanalen | De cursist informeren over het aanbod landbouwwerktuigen, welke merken verdeeld worden en waar deze aangekocht kunnen worden.Catalogi, folders, websites van verdelers en merken laten doornemen en de benaming van de verschillende merken leren kennen.Informatie verstrekken over de nieuwe trends.De cursist bestudeert de verschillende modellen en de mogelijke opties.De cursist informeren over de specifieke voorwaarden m.b.t. landbouwwerktuigen. |  |  |

|  |
| --- |
| Instaan voor de opvolging na de verkoop (transport, levering van voertuigen, administratieve stappen, inschrijving, ...). |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Overloopt het administratief dossier met de klant | Bespreken welke gegevens moeten verstrekt worden aan de klant na verkoop van het voertuig.De cursist ziet het belang in van een goed administratief dossier. |  |  |
| Controleert of de uitvoering van het voertuig volgens de bestelbon isPeilt naar de tevredenheid van de klant over het nieuwe voertuig | Controleren of het geleverde voertuig overeenstemt met het bestelde aan de hand van de bestelbon en het administratief dossier.De cursist laten observeren en assisteren bij overhandiging van het voertuig aan de klant.Aanleren welke signalen de cursist in acht moet nemen en hoe deze kan peilen naar de tevredenheid van de klant. Controleren of alle stappen gevolgd worden bij overhandiging. |  |  |
| Kennis van procedures voor de dienst na verkoopStelt de diensten na verkoop voor | Uitleg geven over de procedure en richtlijnen na verkoop, welke stappen gevolgd moeten worden en waar de nodige informatie kan geraadpleegd worden.De cursist oefent de procedures en richtlijnen in zodat deze op een correcte manier aan de klant kunnen worden overgebracht. Een ervaren werknemer assisteert en licht toe. |  |  |

|  |
| --- |
| De klant bij het overhandigen van het voertuig assisteren bij de werking, het manoeuvreren, … |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
|  | Een ervaren medewerker toont hoe het voertuig werkt en bestuurd moet worden. De cursist observeert en oefent. |  |  |

|  |
| --- |
| Klantenbezoeken, prospecties, telemarketing, … uitwerken en opzetten voor verschillende doelgroepen (professionals, key accounts, particulieren). |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van technieken van commerciële klantenwerving Wint informatie in over de markt (concurrentie, mogelijke klanten, producten, …) via verschillende kanalen (internetsites, databanken, kranten, …)Stelt een klantenbestand op basis van de resultaten van marktonderzoek en het prospectieplan opStemt argumenten en verkooptechnieken af op de klant | Aanleren via welke kanalen potentiële klanten aangesproken kunnen worden en welke technieken aangewend worden voor werving van klanten.Het bestaande klantenaanbod leren kennen en instructies geven over de mogelijkheden om deze klanten opnieuw aan te spreken.De cursist op de hoogte brengen van informatiekanalen en databanken die geraadpleegd kunnen worden.Informatie verstrekken over het aanbod op de markt, over concurrerende verdelers en merken. Tonen welke kanalen de cursist kan raadplegen.De cursist op de hoogte brengen van marktonderzoeken en prospecties, deze mee laten uitwerken en aanleren hoe een klantenbestand wordt opgesteld.Technieken aanleren om klanten voor zich te winnen door observatie van een ervaren verkoper. Aanleren welke verkoopargumenten gebruikt kunnen worden.De cursist leert observeert, assisteert en oefent in. |  |  |

|  |
| --- |
| Een voertuig of boot bij een overname, een aankoop schatten. Een commercieel aanbod aan de klant voorstellen. |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Keurt de kwaliteit van het over te nemen voertuig (schade, defecten, kilometerstand, …) | Aanleren hoe een cursist een aangeboden voertuig kan keuren. Tonen op welke aandachtspunten er gelet moet worden. De cursist oefent dit samen met een ervaren collega in. |  |  |
| Berekent de overnameprijs | Demonstreren hoe een cursist de overnameprijs kan berekenen. Welke kenmerken spelen een rol bij het bepalen van een prijs.De cursist een onderhandelingsvork meegeven.Uitleggen waar de nodige informatie kan gevonden worden voor berekening van de overnameprijs, welke tools, documenten e.d. er voorhanden zijn. |  |  |
| Schat de kosten van een eventuele uit te voeren reparatie in (benodigde wisselstukken, producten, duurtijd, …) | Tonen welke mogelijke gebreken er zijn, waar de cursist op moet letten en hoe deze kosten doorgerekend moeten worden bij een eventuele verkoop. De cursist leren hoe deze kosten berekend moeten worden.De cursist raadpleegt catalogi en websites. |  |  |
| Informeert bij handelaars en in catalogi naar de doorverkoopprijs | Uitleggen bij welke handelaars de cursist kan informeren.Tonen welke catalogi kunnen geraadpleegd worden om de prijs te berekenen. Aanleren hoe de doorverkoopprijs kan berekend worden. |  |  |

|  |
| --- |
| De activiteiten van een team coördineren (N.v.t. voor een beginnend cursist in dit beroep). |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Organiseert en leidt teamvergaderingen |  |  |  |
| Controleert de uitvoering van de opdrachten en het naleven van procedures |  |  |  |
| Stelt een planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aanVerdeelt taken en verantwoordelijkheden |  |  |  |
| Voert plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekkenInformeert, begeleidt, stuurt en motiveert (nieuwe) medewerkersVolgt competenties van medewerkers op en bespreekt opleidingsmogelijkheden met de betrokkenen |  |  |  |

1. **Persoonsgebonden competenties**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sleutelvaardigheid** | **Opleidingsactie** |
| Klantgericht zijn | De cursist leer aanvankelijk eenvoudige klantencontacten hanteren om daarna meer complexe en conflictueuze contacten op te nemen.  |
| Verzorgen van persoonlijke presentatie | De cursist wordt geïnformeerd over de gebruikelijke regels inzake dress code en leeft deze na een tijd spontaan na. |
| Commercieel zijn | De cursist leert eenvoudige verkoopgesprekken voeren om nadien te evolueren naar situaties waarin het gaat om moeilijkere prijsonderhandelingen, nevenverkoop realiseren… |
| Contactvaardig zijn | De cursist leert aanvankelijk om eenvoudige contacten te leggen en te onderhouden om daarna ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond) contactvaardig te zijn. |
| Flexibel werken | Cursist en begeleider maken afspraken over taken en/of uurroosters. De cursist volgt de afgesproken taken en/of uurroosters en leert zich aanpassen aan een veranderende planning. |
| Kunnen omgaan met regels | Cursist en begeleider maken werkafspraken over veiligheidsregels en werkplanning. De cursist volgt de afgesproken werkwijze. |
| Doorzettingsvermogen | De cursist kan geleidelijk aan taken opnemen met een grotere complexiteit en tijdsdruk en brengt deze tot een goed einde. |
| Resultaat nastreven | Cursist en begeleider bespreken resultaten en leerpunten van de cursist in verband met het werk op tijd gedaan hebben binnen de beoogde kwaliteit. De cursist leert verantwoordelijkheid nemen voor het resultaat van het werk. |

1. **Bedrijfsspecifieke competenties**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **competenties** | **Opleidingsactie** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |