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

**Beroep: Indicatieve duurtijd: …. weken**

Realiseert het commerciële en administratieve beheer van een klein of middelgroot verkooppunt en ontwikkelt de commerciële rentabiliteit. Leidt de zaak.

1. De competenties: Inhoudstafel

[De organisatie van een verkoopeenheid ontwerpen en toepassen (uurroosters, materiaal, ...). 3](#_Toc441239240)

[De verkoopruimte inrichten en de producten in de vitrines, etalages, ... uitstallen. 5](#_Toc441239241)

[De voorraad opvolgen, tekorten vaststellen. Bestellingen plaatsen. 7](#_Toc441239242)

[De producten ontvangen. De levering met de bestelbon controleren. Producten opslaan of in afdelingen plaatsen. 8](#_Toc441239243)

[De verkoopeenheid opruimen, schoonmaken en in orde brengen. 10](#_Toc441239244)

[Kassahandelingen uitvoeren (kassabedrag afrekenen, geld storten bij de bank, …). 12](#_Toc441239245)

[De gegevens over de activiteiten van de dienst of de organisatie opvolgen en analyseren. Een vooruitgangstraject voorstellen. 13](#_Toc441239246)

[De administratieve en boekhoudkundige opvolging van de verkoopeenheid realiseren of de gegevens aan de betreffende dienst overmaken. 14](#_Toc441239247)

[Klanten adviseren en informeren over producten. Producten verkopen. 17](#_Toc441239248)

[Producten verkopen: Accessoires (juwelen, cosmetica). 18](#_Toc441239249)

[Producten verkopen: Dierenwinkel, plantenwinkel. 19](#_Toc441239250)

[Producten verkopen: Distributie van brandstof. 20](#_Toc441239251)

[Producten verkopen: Inrichting en uitrusting van een woning. 20](#_Toc441239252)

[Producten verkopen: Schoenen en accessoires. 21](#_Toc441239253)

[Producten verkopen: Sportuitrusting en vrijetijdsartikels (boeken, platen, …). 22](#_Toc441239254)

[Producten verkopen: Tabak, kranten en tijdschriften. 23](#_Toc441239255)

[Producten verkopen: Textiel. 24](#_Toc441239256)

[Producten verkopen: Voeding. 24](#_Toc441239257)

[Bijkomende diensten aan de klant voorstellen bij de aankoop van producten (getrouwheidskaart, levering aan huis, …). 25](#_Toc441239258)

[Een commerciële strategie bepalen. 26](#_Toc441239259)

[Leveranciers of dienstverleners selecteren. Onderhandelen over contractvoorwaarden. De geleverde diensten of producten controleren. 28](#_Toc441239260)

[Promotieacties voor klanten organiseren. 29](#_Toc441239261)

[Technische steun verlenen aan het team (informatie over producten, beheer van conflicten, behandelingen van klachten van klanten, …). 30](#_Toc441239262)

[Het budget van een organisatie bepalen en opvolgen. 31](#_Toc441239263)

[De activiteiten van een team coördineren. 33](#_Toc441239264)

***2. Geplande opleidingsacties***

1. **Jobgerelateerde competenties: basis**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De organisatie van een verkoopeenheid ontwerpen en toepassen (uurroosters, materiaal, ...). | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van winkelorganisatie  Stemt de indeling of structuur van de verkoopeenheid af op de producteigenschappen  Stemt de indeling van de verkoopeenheid af op de wensen en noden van de klantendoelgroep  Houdt zich aan de openingstijden | Een verantwoordelijke informeert de cursist over de winkelinrichting en de aandachtspunten voor een goede presentatie van de artikelen. De cursist leert het assortiment kennen en observeert hoe de producten zijn uitgestald om de verkoop te bevorderen.  De cursist krijgt uitleg over de klantengroepen en de manier waarop de winkel zich in de markt profileert. Wat is de doelgroep van de winkel. Welke acties worden opgezet om de klant te benaderen en aan te trekken.  Informeren over de openingstijden van de winkel en de afwijkingen bij feestdagen, koopjesdagen, events,...... |  |  |
| Kennis van reglementering brandveiligheid | Uitleg geven over de regels m.b.t. brandveiligheid die worden toegepast en tonen waar de reglementering geraadpleegd kan worden. Wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van winkelmanager bij brand en evacuatie. |  |  |
| Kennis van diefstalpreventie  Controleert de toegankelijkheid van de verkoopeenheid  Neemt maatregelen om diefstal van producten te voorkomen | Toelichten welke maatregelen genomen worden ter voorkoming van diefstal ( camera’s, tags, alarmsystemen) en informatie verstrekken over de beveiligingsfirma’s waar de winkel mee samenwerkt.  Informeren welk gedrag van klanten verdacht kan zijn en hoe hier preventief kan opgetreden worden. Duidelijk toelichten wat verwacht wordt bij incidenten. |  |  |
| Kennis van technieken voor merchandising | Aanleren van technieken om de verkoop van producten aantrekkelijker te maken en de omzet te vergroten  Informeren welk promotiemateriaal (bijv. flyers, logo’s, relatiegeschenken, cadeauartikelen) gebruikt wordt om een product of merk commercieel aantrekkelijk te maken en de verkoop te bevorderen.  De cursist tonen waar dit promotiemateriaal kan aangeschaft worden en hoe dit kan aangewend worden. |  |  |
| Stemt de planning af op de inschatting van bezoekersstromen, leveringen, personeel, … | Informeren over drukke momenten en dagen (feestdagen, speciale acties, zondagopeningen, …)  Toelichten hoe bestellingen en leveringen aangepast worden aan pieken en dalen in de winkel. Hoe wordt dit berekend ? Toelichten van de eventuele software die hiervoor wordt gebruikt  De uurroosters van het personeel bespreken en de cursist wegwijs maken in het systeem van personeelsplanning.  De cursist op de hoogte brengen van de takenpakketten en werktijdregeling van de medewerkers waarvoor hij verantwoordelijk is.  Kaderen van de specifieke afspraken binnen de organisatie.Vb. werkoverleg elke maandag, verkorte werktijd op vrijdag,…  Met enkele voorbeelden aantonen met welke onvoorziene omstandigheden bij de opmaak van de planning moet worden rekening gehouden (onverwachte leveringen, stroompannes, ziektes personeelsleden….)  Laten assisteren bij het opmaken van de planning. Uurroosters leren opstellen. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De verkoopruimte inrichten en de producten in de vitrines, etalages, ... uitstallen. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van commerciële technieken  Stelt artikels volgens bepaalde thema’s en verkoopdoelstellingen tentoon  Maakt of regelt decoraties (combinaties van de producten, licht- en kleurgebruik, attributen, …)  Bepaalt het imago van de winkel  Benut de mogelijkheden van de ruimte | Aanleren welke technieken worden toegepast om de verkoop te bevorderen.  Laten assisteren bij de inrichting van de winkel en de logica van de plaats en presentatie van de artikelen bespreken.  Toelichten van richtlijnen die vanuit de organisatie gelen bij het inrichten van winkel en etalage. Toelichten van de schappenplannen en richtlijnen bij aanvullen en op orde houden van de rekken. Aanleren welk de meest efficiënte methode is om de producten te demonstreren en welke presentatietechnieken kunnen worden toegepast.  De cursist hierop laten oefenen en meewerken met het verkooppersoneel. |  |  |
| Verandert de opstelling van de producten en artikels op regelmatige tijdstippen | Het belang van een regelmatige aanpassing van de productpresentatie uitleggen om de winkel aantrekkelijk te houden en de nieuwsgierigheid en het zoekgedrag van de klant te stimuleren. |  |  |
| Kennis van producten | De cursist stimuleren het volledige assortiment te kennen door continu aandacht te hebben voor het assortiment. Samen de leveranciers overlopen, de cursist laten meewerken bij ontvangen en uitpakken van de goederen, aanvullen in de winkel, promoties overlopen, ... |  |  |
| Plaatst reclame op een zichtbare plaats voor de klant | Observeren hoe reclame wordt gemaakt om de aandacht van de klant te trekken. |  |  |
| Selecteert artikels uit het assortiment volgens de voorraad, trends, het verkooppotentieel en doelgroep | Nieuwe trends, artikels, … toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Leert een selectie maken uit het assortiment op basis van de nieuwe trends en houdt rekening met de beschikbare voorraad.  Leert de doelgroep kennen en zoekt informatie op over het koopgedrag van klanten. |  |  |
| Houdt rekening met de seizoenen, feestdagen en lokale gelegenheden (lokale feesten, braderij, ...) | Aanleren hoe het assortiment en de inrichting wordt aangepast afhankelijk van de seizoenen, feestdagen, speciale acties. |  |  |
| Kennis van hygiëne- en veiligheidsvoorschriften voor voedingsmiddelen (HACCP) | Het belang van een goede hygiëne en veiligheid uitleggen en demonstreren hoe dit in de winkel wordt toegepast.  De cursist informeren over de richtlijnen m.b.t. hygiëne en veiligheid. Tonen waar deze informatie beschikbaar is. De cursist raadpleegt websites, instanties en reglementering die moet gerespecteerd en opgevolgd worden. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De voorraad opvolgen, tekorten vaststellen. Bestellingen plaatsen. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van voorraadbeheer  Houdt gegevens bij over de voorraad en het verbruik van producten | Aanleren hoe het voorraadbeheer in de winkel gebeurt.  Demonstreren hoe de software werkt. |  |  |
| Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling  Vult een bestelbon in  Plaatst een bestelling voor een klant | Toelichten hoe de cursist volgens de gebruikte methodiek de te bestellen hoeveelheden kan berekenen en uitvoeren.  Tonen hoe een bestelbon wordt opgemaakt en welke software hiervoor gebruikt wordt. |  |  |
| Contacteert leveranciers of het hoofdkantoor | Informatie verstrekken over de leveranciers of hoe leveringen via het hoofdkantoor worden gecentraliseerd.. De cursist raadpleegt websites met informatie van de betrokken leveranciers indien van toepassing. |  |  |
| Selecteert en test nieuwe producten uit | De cursist betrekken bij de selectie van nieuwe artikelen en uitleggen aan welke voorwaarden deze moeten voldoen om binnen het assortiment te passen. Uitleggen hoe deze getest worden. |  |  |
| Evalueert vorige bestellingen en past ze aan | De cursist observeert een verantwoordelijke wanneer deze bestellingen controleert en aanpassingen doet. Aantonen waar de cursist eerdere bestellingen kan vinden. Toelichten van de software voor voorraadbeheer. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De producten ontvangen. De levering met de bestelbon controleren. Producten opslaan of in afdelingen plaatsen. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van inventarisatietechnieken | Een medewerker legt uit hoe en wanneer de inventaris wordt bijgehouden en geregistreerd.  De cursist leert met de software voor inventarisbeheer werken. |  |  |
| Kennis handelsrecht | De wetgeving m.b.t. de aankoop en verkoop van producten toelichten en de rechten en plichten van handelaren uitleggen.  De cursist zoekt de nodige informatie op en kan databanken (wetboek van koophandel, rechtbank van koophandel, boekhoudkundige sites, …) raadplegen.  Volgt eventueel opleidingen, info’s, … |  |  |
| Registreert de levering | De begeleider legt uit hoe de registratie gebeurt (formulieren invullen, ingeven op pc, scannen met PDA, …).  De cursist controleert de levering aan de hand van de bestelbon. |  |  |
| Slaat de producten op volgens het ‘first in first out’ principe | Een ervaren collega legt uit/toont: - wat het ‘first in first out’ principe betekent, - hoe men dit concreet en efficiënt toepast in de winkel |  |  |
| Evalueert de kwaliteit van de levering | Toelichten waarop gelet moet worden bij kwaliteitscontrole van de leveringen.  Toelichten van de procedure, rol en bevoegdheid bij onregelmatigheden (verkeerde aantallen, beschadiging, ….) |  |  |
| Houdt zich aan de opslagvoorschriften | De regelgeving m.b.t. het stockeren van goederen toelichten (bijv. maximale aantallen, plaats, temperatuur, …).  De cursist raadpleegt de nodige informatie m.b.t. de regelgeving.  Toelichten hoe het magazijn of de opslagplaats georganiseerd is en waar en hoe de goederen dienen opgeslagen te worden. |  |  |
| Zendt leveringen die niet voldoen terug  Contacteert de leverancier bij problemen | De procedure m.b.t. het terugzenden van artikelen uitleggen.  De cursist volgt een gesprek tussen een verantwoordelijke en een leverancier over een levering die niet voldoet.  De cursist zoekt informatie over leveranciers en verkoopsvoorwaarden op. |  |  |
| Stelt de artikels volgens soort en eigenschappen tentoon in de afdelingen | Demonsteren hoe de artikels tentoongesteld worden en met welke elementen rekening gehouden wordt (bijv. kleur, model, kwaliteit, grondstof, trends, …)  De cursist aanmoedigen om ondertussen aandacht te hebben voor het assortiment |  |  |
| Registreert vervallen producten (verlies), producten verkocht in solden, ... | De begeleider legt uit hoe de controle en de registratie gebeurt (formulieren invullen, ingeven op pc, scannen met PDA, …). De cursist past de inventarisatietechnieken toe. |  |  |
| Signaleert en onderzoekt stockverschillen | Uitleggen hoe de voorraad gecontroleerd wordt en hoe de inventarisatie in geval van verschillen gebeurt.  Samen met een verantwoordelijke bekijken wat de oorzaak kan zijn van de verschillen.  Principes rond derving toelichten. |  |  |
| Kennis van prijsbepaling en BTW  Brengt de prijs aan volgens richtwaarden of instructies (catalogi, solden, …) | De cursist informeren over de btw-regelgeving en tonen waar de nodige informatie beschikbaar is.  Samen met de cursist verkoopprijzen berekenen en aangeven waarop gelet moet worden om een goede verkoopprijs te bepalen (aankoopprijzen, winstmarges, btw, omzet, …).  Toelichten welke richtlijnen gehanteerd worden tijdens de soldenperiodes, speciale acties, verbouwingen, sperperiodes, … (bijv. mogelijkheden koppelverkoop, percentage van de kortingen, …). |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De verkoopeenheid opruimen, schoonmaken en in orde brengen. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van hygiëne-, veiligheid- en milieureglementering | Informatie verstrekken over het belang van het respecteren van de normen m.b.t. hygiëne, veiligheid en milieu en hoe deze worden toegepast in de winkel.  Aantonen waar de cursist de nodige informatie kan vinden en welke interne reglementen er zijn opgesteld. |  |  |
| Sorteert afval volgens de richtlijnen | Uitleggen waar en hoe afval gesorteerd, gestockeerd en opgehaald wordt. |  |  |
| Legt of hangt artikels terug  Schikt artikels terug presentabel | Laten assisteren bij het opruimen van de winkel en tonen waar op gelet moet worden, zoals: waar liggen de artikelen, hoe worden ze gestapeld, hoe is de indeling van de winkel, …  De technieken voor het stapelen, schikken uitleggen. |  |  |
| Vult tekorten van producten aan | De cursist loopt mee met een medewerker wanneer deze controle uitoefent over de producten en deze demonstreert hoe de tekorten (na het opruimen) worden vastgesteld en aangevuld. |  |  |
| Verwijdert producten die niet meer aan de kwaliteit voldoen | Toelichten waarop de cursist moet letten bij het ordenen en controleren van de artikelen (houdbaarheidsdatum, beschadigingen, …). |  |  |
| Voert schoonmaakwerkzaamheden uit indien nodig | Laten assisteren bij de controle van de hygiëne in de winkel en het schoonmaken wanneer dit aangewezen is. |  |  |
| Veroorzaakt geen hinder voor klanten | Bespreken hoe het dagelijkse onderhoud kan gebeuren zonder de klanten te storen. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kassahandelingen uitvoeren (kassabedrag afrekenen, geld storten bij de bank, …). | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van inningsprocedures  Wint het bedrag van ontvangen betaalmiddelen zoals maaltijdcheques, kortingsbonnen, … terug in  Verwerkt actie- en cadeaubonnen, spaarkaarten, … | Informeren over de inningsprocedures die toegepast worden of de diensten die kunnen geraadpleegd worden.  Demonstreren hoe andere betaalmiddelen zoals maaltijdcheques, kortingsbonnen, cadeaubonnen, spaarkaarten, etc. boekhoudkundig worden verwerkt of aangeven wie hiervoor administratief verantwoordelijk is.  Informatie verstrekken over de instanties die kunnen geraadpleegd worden. |  |  |
| Bedient het kassa- en/of registratiesysteem  Start en sluit het kassa- en/of registratiesysteem  Brengt artikels of geleverde diensten in rekening  Onderzoekt oorzaken van kasverschillen | Tonen hoe het kassasysteem werkt (opstarten, registreren, afsluiten, controle, …). De cursist leert de kassasoftware aan.  Tonen hoe artikelen gescand en afgerekend worden. Uitleggen hoe diensten verrekend worden.  Het kassabeheer uitleggen en samen met de cursist de kassacontrole uitvoeren. De mogelijke oorzaken benaderen. |  |  |
| Basiskennis informatica  Maakt een BTW-bon of factuur volgens de wettelijke normen | Leert met de kassasoftware en andere computersoftware voor afhandeling van de administratie werken.  De begeleider toont hoe een btw-bon of factuur wordt opgemaakt, via het kassasysteem, via aangepaste software, ….  De cursist leert de boekhoudkundige principes voor het correct opmaken van rekeningen, facturen, kassabonnen, … |  |  |
| Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid, …)  Controleert de geldigheid van geld en andere betaalmiddelen | Uitleg geven over de verschillende betaalmiddelen en aangeven waarop moet gelet worden bij betaling.  Tonen welke technieken/apparaten gebruikt worden om de geldbiljetten te controleren op valsheid en uitleggen welke procedures gevolgd worden als klanten met valse biljetten betalen. |  |  |
| Merkt verdachte klanten op | De technieken uitleggen die kunnen gehanteerd worden om verdachte klanten op te sporen. De cursist loopt mee met een medewerker en observeert. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De gegevens over de activiteiten van de dienst of de organisatie opvolgen en analyseren. Een vooruitgangstraject voorstellen. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen) | Een medewerker geeft uitleg over de elektronische verwerking van facturen en andere documenten. |  |  |
| Vertaalt het strategisch plan van het hoofdkantoor naar de eigen zaak, indien van toepassing | Uitleg verstrekken over het strategisch plan dat opgelegd wordt door het hoofdkantoor en tonen hoe dit in de eigen zaak moet toegepast worden. |  |  |
| Rapporteert aan het hoofdkantoor, indien van toepassing | Toelichten hoe (timing, documenten ) aan het hoofdkantoor of de directie gerapporteerd wordt. |  |  |
| Zoekt oplossingen voor knelpunten | Een verantwoordelijke legt uit welk de mogelijke knelpunten zijn en hoe de winkel op zoek gaat naar oplossingen. De cursist betrekken bij besprekingen en vergaderingen. |  |  |
| Gaat na of de doelstellingen worden behaald | De verwachte doelstellingen overlopen en samen met de cursist bespreken. |  |  |
| Neemt beslissingen over het bedrijfsconcept (markt, dienstverlening, personeel, …) | Een verantwoordelijke betrekt de werkzoekende bij het nemen van beslissingen m.b.t. de bedrijfsfilosofie (het assortiment, de doelgroep, de marktpositie, personeelsbeleid, ….)  De cursist bestudeert de werking van de winkel en het bedrijf. |  |  |
| Volgt ontwikkelingen in de markt op | Samen met de cursist het marktaanbod bekijken en aanleren hoe ontwikkelen kunnen worden opgevolgd. |  |  |
| Maakt een stand van zaken op over de omzet, de winst, het assortiment | Aanleren hoe de cursist gegevens cijfermatig kan verwerken (berekenen van de omzet, de winst, het assortiment, …) en overzichtelijk kan presenteren.  De cursist leert de programma’s om gegevens bij te houden en te presenteren. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De administratieve en boekhoudkundige opvolging van de verkoopeenheid realiseren of de gegevens aan de betreffende dienst overmaken. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van boekhoudkundig en administratief beheer  Besteedt de boekhouding uit en volgt deze op  Gebruikt boekhoudkundige programma's | De bedrijfsprocessen, afdelingen en de plaats van de boekhoudafdeling in de onderneming leren kennen.  De boekhoudkundige taken die in de winkel gebeuren toelichten en laten uitvoeren;  De verantwoordelijkheden en taken toelichten voor het verwerken van boekhoudkundige gegevens  (debiteurenbeheer, crediteurenbeheer, algemene kosten, belasting, resultaatrekeningen, …)  Toelichten welke gegevens worden bijgehouden en doorgegeven vanuit het filiaal naar de boekhouding van de zetel of het boekhoudkantoor.  Een handleiding en/of uitleg geven over de boekhoudsoftware of het ERP-pakket indien van toepassing  Het boekhoudsoftwarepakket leren kennen via een interne of externe opleiding. |  |  |
| Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...) | De cursist leert erken met de kantoorsoftware die van toepassing is |  |  |
| Stelt een begroting op en beheert het budget | Een verantwoordelijke legt uit hoe de begroting wordt opgesteld en de budgetten beheerd worden. |  |  |
| Maakt een inventaris op | De cursist laten assisteren bij de telling en het opmaken van de inventaris. Uitleggen hoe de gegevens boekhoudkundig verwerkt worden.  Het programma voor het bijhouden van de inventaris leren kennen. |  |  |
| Komt fiscale verplichtingen na | Uitleggen welke periodieke betalingen er moeten verricht worden op fiscaal vlak (indienen btw, voorafbetalingen, belastingen, …) en welke documenten bijgehouden moeten worden.  Uitleg geven over het fiscaal dossier en wie verantwoordelijk is. |  |  |
| Houdt gegevens bij (uitgaven, inkomsten, ...)  Verzamelt aan - en verkoopfacturen | Tonen waar de cursist alle nodige informatie (facturen, cijfergegevens over inkomsten en uitgaven, kostenberekeningen, …) kan vinden om de omzet te berekenen.  Het boekhoudprogramma of ERP-pakket leren kennen waarmee de handelsdocumenten worden aangemaakt.  De programma’s aanleren waarmee de gegevens bewaard worden. |  |  |
| Berekent omzetcijfers | De cursist laten assisteren bij het berekenen van de omzetcijfers en nadien deze zelf laten berekenen. |  |  |
| Bepaalt de verkoopprijzen van diensten en producten | Uitleggen hoe de verkoopprijzen berekend worden en met welke elementen rekening gehouden moet worden om een correcte prijs te bepalen (aankoopprijs, winstmarge, btw, extra kosten, …) |  |  |
| Beheert de verzekeringen | Een medewerker legt uit waar de verzekeringsdossiers liggen en welke verzekeringen lopende zijn. De medewerker geeft uitleg over de betalingstermijnen en voorwaarden.  De cursist bestudeert de dossiers en raadpleegt als nodig de betrokken verzekeringsmaatschappijen. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Klanten adviseren en informeren over producten. Producten verkopen. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Basiskennis van gesproken Engels | Basisuitdrukkingen voor een verkoopgesprek in het Engels aanleren en laten oefenen. |  |  |
| Kennis van gesproken Frans | Basisuitdrukkingen voor een verkoopgesprek in het Frans aanleren en laten oefenen. |  |  |
| Kennis van Nederlands | Afspraken maken over het gewenste taalgebruik (hoe klanten aanspreken, al dan niet gebruik van dialect, …) |  |  |
| Kennis van regels voor het onthaal  Merkt op wanneer de klant wil worden geholpen | Toelichten hoe klanten bij het binnenkomen van de winkel dienen aangesproken te worden.  Een ervaren medewerker laten observeren. |  |  |
| Kennis van verkooptechnieken   * Stelt vragen over de wens van de klant * Vertaalt de wens van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment * Demonstreert of toont artikels * Overtuigt de klant tot een aankoopbeslissing | Samen met een ervaren collega klantengedrag observeren en bespreken.  Klantentypes leren onderscheiden en hoe ze gepast benaderen.  Observeren hoe een ervaren collega klanten aanspreekt, bevraagt, adviseert en koopwaar aanprijst uit het assortiment.  Cursist laten oefenen en regelmatig feedback geven. |  |  |
| Geeft informatie over de kenmerken van de artikels  Geeft informatiemateriaal mee | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen….  Catalogi, folders, website van de winkel , leveranciers en hun merken laten doornemen. Bespreken welke informatie aan de klant kan worden meegegeven.  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  De producten leren benoemen door gesprekken met collega’s, het doornemen van namen op de leveringsbons en het lezen van de etiketten. |  |  |
| Stimuleert meerverkoop (aanvullende producten, ...) | De cursist aanleren welke artikelen zich gemakkelijk lenen tot meerverkoop en welke technieken hiervoor kunnen worden gebruikt.  Collega observeren - Laten oefenen - Feedback geven. |  |  |

1. **Jobgerelateerde competenties: specifiek**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Accessoires (juwelen, cosmetica). | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van het assortiment accessoires (juwelen, cosmetica, ….)  Basiskennis van cosmetica  Kennis van kenmerken van huid en gezicht. | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen….  Catalogi, folders, website van de winkel , leveranciers en hun merken laten doornemen.  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, …  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Dierenwinkel, plantenwinkel. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van het assortimenten dierenvoeding en dierenverzorging  Kennis van de diersoorten en de specifieke behoeften  Kennis van het assortiment planten en potten  Kennis van de verzorging van planten  Kennis van technieken voor het schikken en decoreren van planten. | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen….  Catalogi, folders, website van de winkel , leveranciers en hun merken laten doornemen.  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, …  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent.  Cursist technieken aanleren om planten te schikken en te decoreren: bloemstukken en boeketten maken, manden te vullen, kleuren en planten/bloemen te combineren, … |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Distributie van brandstof. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van de reglementering m.b.t. de verdeling van brandstof  Kennis van de veiligheidsvoorschriften m.b.t. opslag van brandstof.  Kennis van het marktaanbod en de voorwaarden voor prijsschommelingen | Cursist opdracht geven om het aanbod te leren kennen.  Websites van leveranciers laten doornemen. Contactpersonen leren kennen..  Uitleg geven over de mogelijke prijsschommelingen en voorwaarden voor aanpassing van de prijzen.  Informeren over de opslagcapaciteit en de veiligheidsvoorschriften.  Aanleren van de publicitaire regelgeving m.b.t. brandstoffen. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Inrichting en uitrusting van een woning. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van het assortiment artikelen voor woninginrichting (meubilair, vloer- en muurbekleding, decoratie, …  Kennis van de mogelijkheden voor woninginrichting  Kennis van het assortiment artikelen voor woninguitrusting (materialen, handgereedschappen, elektrische gereedschappen, ….) | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen….  Catalogi, folders, website van de winkel , leveranciers en hun merken laten doornemen.  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, …  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Schoenen en accessoires. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van het assortiment schoenen  Kennis van het assortiment accessoires (veters, onderhoudsproducten, inlegzolen, …) | De benaming van de verschillende modellen van schoenen leren kennen  De onderhoudsproducten voor de verschillende materialen leren kennen  Op een professionele manier de maat leren nemen van een kindervoetje.  Advies leren geven over de kwaliteit van de schoenen en hun onderdelen vb. inlegzolen.  Zelf de schoenen van de winkel dragen om zo de klant te kunnen informeren over het gebruik, pasvorm en comfort.  De schoenen op een gepaste en geduldige manier leren aanpassen aan de voeten van de klanten.  De aandachtspunten en trucjes meegeven om te zien of een schoen goed past. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Sportuitrusting en vrijetijdsartikels (boeken, platen, …). | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van het assortiment sportuitrusting | De cursist begeleiden bij de kennisverwerving van de sector en de producten.  Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, ……  Catalogi, folders, website van de winkel , leveranciers en hun merken laten doornemen.  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent.  Cursist technieken aanleren om materiaal af te stellen of basisonderhoud uit te voeren: Sportuitrusting (besnaren van rackets, aanpassen van fietsen, ski's inwrijven met was, ...). |  |  |
| Kennis van het assortiment vrijetijdsartikels (boeken, platen, cd’s, dvd’s, speelgoed, muziekinstrumenten, …) | De cursist begeleiden bij de kennisverwerving van de sector en de producten.  Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, ……  Catalogi, folders, website van de winkel , leveranciers en hun merken laten doornemen.  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent.  Cursist technieken aanleren om materiaal af te stellen of basisonderhoud uit te voeren: (stemmen, vervangen van snaren, ...). |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Tabak, kranten en tijdschriften. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van het assortiment papierwaren, tabakswaren | De cursist begeleiden bij de kennisverwerving van de sector en de producten.  Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, ……  Catalogi, folders, website van de winkel , leveranciers en hun merken laten doornemen.  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent.  Aanleren van publicitaire reglementering voor tabak.  Handelingen bij het verkopen en verwerken van spelformulieren aanleren: spelformulieren overhandigen (krasspel, pronostiek, ...), de (verliezende of winnende) tickets controleren en de winsten uitbetalen. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Textiel. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van het assortiment Textiel (huishoudlinnen, garen, wol, stoffen, tafelgerei, …) | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen….  Catalogi, folders, website van de winkel , leveranciers en hun merken laten doornemen.  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, …  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Voeding. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van het assortiment voedingswaren  Kennis van de voedselgroepen | De cursist begeleiden bij de kennisverwerving van de producten.  Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, ……  Catalogi, folders, website van de winkel , leveranciers en hun merken laten doornemen.  Nieuwe trends, producten, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Bijkomende diensten aan de klant voorstellen bij de aankoop van producten (getrouwheidskaart, levering aan huis, …). | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van typologie van klanten of consumenten  Legt de link naar de behoeften van de klant | De cursist leert door observatie verschillende klantentypes onderscheiden en gepast benaderen.  Aanleren hoe door observatie van de klant een gepast voorstel kan worden gedaan.  Observeren hoe een ervaren collega klanten aanspreekt, bevraagt, adviseert en peilt naar de behoeften van de klant.  Cursist laten oefenen en regelmatig feedback geven. |  |  |
| Benadrukt de kwaliteit van het eigen aanbod | Demonstreren hoe de producten aan klanten worden voorgesteld en wat de meerwaarde is de eigen artikelen aan te schaffen.  De cursist stimuleren om de eigenschappen van de artikelen te leren kennen en de kwaliteit van artikelen te benadrukken. |  |  |
| Overtuigt de klant van de meerwaarde van de bijkomende diensten | Toelichten welke diensten beschikbaar zijn . De regels en de gebruiken kennen en weten hoe en wanneer deze te vertalen naar de klant. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Een commerciële strategie bepalen. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van commerciële strategie   * Zoekt nieuwe mogelijkheden en kansen voor verkoop * Volgt het aanbod van de concurrentie op * Werkt verkoopdoelstellingen uit en streeft ze na * Volgt ontwikkelingen in de markt op * Past het assortiment aan wijzigingen aan (trends, onvoorziene omstandigheden, …) | Bespreken welke strategieën ingezet worden om een commercieel doel te bereiken. De cursist observeert en assisteert een ervaren verkoper.  Tonen waar de cursist informatie kan vinden over mogelijkheden die de kansen voor verkoop vergroten en informeren welke kanalen/bronnen kunnen geraadpleegd worden.  Samen met de cursist de concurrentie verkennen (deelnemen aan beurzen, bedrijfsbezoeken, websites,…).  De cursist uitleg geven over de doelstellingen van de firma en welke acties ondernomen worden om deze doelstellingen te bereiken.  Stimuleren om nieuwe doelstellingen te realiseren.  De cursist ondersteunen bij zijn verkenning van de markt.  Informatie verstrekken over de laatste ontwikkelingen en hoe deze het assortiment bepalen.  De cursist laten assisteren bij aanpassing van het assortiment. |  |  |
| Peilt naar de klantentevredenheid | Tonen welke middelen worden ingezet om te peilen of de klant tevreden is met het aanbod of de aankopen (bijv. enquêtes, bevragingen in de winkel, doorvragen bij klachten, …) De cursist observeert een ervaren medewerker en assisteert bij het opstellen van vragenlijsten. |  |  |
| Verzamelt en beheert gegevens voor een klantenbestand | Toelichten hoe de klantengegevens en informatie bewaard worden en welke software gebruikt wordt voor het bijhouden van gegevens. CRM toepassingen demonstreren. |  |  |
| Kennis van prijsbepaling en BTW | De cursist laten assisteren bij opmaken of aanpassen van de prijzen en berekening van de BTW.  De cursist zelfstandig prijzen laten uitrekenen en dit regelmatig controleren.  Informatie verstrekken over de BTW-aangifte en wie hiervoor verantwoordelijk is. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Leveranciers of dienstverleners selecteren. Onderhandelen over contractvoorwaarden. De geleverde diensten of producten controleren. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Informeert naar prijzen en diensten en eventuele promoties | De cursist laten assisteren bij het inwinnen van informatie door het voeren van telefoongesprekken, het opstellen van mails, …  Regelmatig feedback geven. |  |  |
| Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze | De cursist meenemen naar bedrijven, beurzen, … om nieuwe contacten te leggen of bestaande contacten te onderhouden.  De cursist observeert hoe een ervaren collega gesprekken voert met externe relaties. |  |  |
| Maakt afspraken over prijzen, hoeveelheden, transport, leveringstermijn, … | Observeren hoe een ervaren collega de verkoopsvoorwaarden bespreekt.  Gesprekken laten inoefenen en feedback geven. |  |  |
| Vergelijkt offertes | Tonen hoe een offerte wordt opgesteld en welke voorwaarden gelden. Samen met de cursist offertes vergelijken en bespreken.  De cursist leert zelf offertes opstellen met de programma’s die ervoor gebruikt worden. |  |  |
| Evalueert de kwaliteit van producten en geleverde diensten | Informeren over de voorwaarden waaraan de producten moeten voldoen om de kwaliteit te waarborgen.  De cursist assisteert een medewerker bij controle van de producten en geleverde diensten. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Promotieacties voor klanten organiseren. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van marketing | Uitleg verschaffen over de principes van marketing om de verkoop van producten te bevorderen.  De cursist leert van een ervaren verkoper hoe men dit proces aanpakt.  De cursist bestudeert de markt en het assortiment.  Uitleg geven over de prijsstrategieën.  De concurrentie en marktstrategieën bespreken. |  |  |
| Speelt in op het tijdstip van het jaar, evenementen in de omgeving, ...  Legt de actieperiode vast | Bespreken op welke tijdstippen vaste kortingsacties worden georganiseerd en hoe wordt rekening gehouden met bepaalde evenementen, seizoenen, …  Uitleg geven over welke stappen ondernomen moeten worden om de actieperiodes vast te leggen.  Werkt een actieplan uit. |  |  |
| Weegt de kostprijs van de actie af tegen de opbrengst | De cursist laten assisteren bij de berekening van de kostprijs van de actie en onderzoeken of de actie een meerwaarde oplevert. |  |  |
| Stemt de actie af op de doelgroep | Informatie verstrekken over de doelgroep en hoe een bepaalde actie hierop kan worden afgestemd. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Technische steun verlenen aan het team (informatie over producten, beheer van conflicten, behandelingen van klachten van klanten, …). | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van pedagogische technieken | Een verantwoordelijke observeren wanneer deze werknemers begeleidt, adviseert, coacht.  Technieken laten oefenen en feedback geven. |  |  |
| Deelt kennis en ervaring met teamleden  Geeft instructies en aanwijzingen | Observeren hoe een verantwoordelijke medewerker communiceert met de teamleden.  De cursist leert op een pedagogisch verantwoorde manier instructies en aanwijzingen geven.  Een begeleider ondersteunt hierin en geeft feedback. |  |  |
| Kennis van conflicthantering  Zoekt mogelijkheden om werkprocessen te verbeteren | De begeleider laat de cursist gesprekken mee volgen en in een later stadium voeren.  De cursist observeert hoe de gesprekken gevoerd worden en hoe een oplossing voor de conflicten wordt gezocht in het belang van het team.  Samen met de cursist een stappenplan uitwerken. |  |  |
| Basiskennis van consumentenrechten | Uitleg geven over de rechten van de consument en hoe dit in de praktijk wordt toegepast.  De cursist zoekt informatie over wetgeving, rechten en plichten op via websites van de overheid en databanken. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Het budget van een organisatie bepalen en opvolgen. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van budgetbeheer | De bedrijfsstrategie van de winkel uitleggen. Informatie verstrekken over hoe de budgetten beheerd worden en met welke elementen men rekening dient te houden. |  |  |
| Bestudeert boekhoudkundige gegevens | De belangrijkste verantwoordelijkheden van de boekhoudafdeling bespreken.  De verantwoordelijkheden en taken toelichten voor het verwerken van boekhoudkundige gegevens (debiteurenbeheer, crediteurenbeheer, algemene kosten, belasting, resultaatrekeningen, …)  Informatiebronnen leren raadplegen (internet, intranet, databanken). |  |  |
| Maakt een stand van zaken op over de omzet, de winst, het assortiment | Tonen waar de boekhoudcijfers bewaard worden en hoe deze overzichtelijk verwerkt kunnen worden.  Aanleren hoe cijfergegevens, statistieken, lijsten en overzichten uit een boekhoudpakket kunnen worden gehaald.  De cursist leert de gegevens te verzamelen en overzichtelijk te presenteren. |  |  |
| Bepaalt waaraan het budget wordt besteed  Neemt maatregelen bij overschrijding van het budget | Toelichten hoe uit de verzamelde cijfergegevens informatie gehaald kan worden over de besteding van het budget en hoe dit overzichtelijk kan worden weergegeven.  Samen met de cursist het budget bespreken en vergelijken met de doelstellingen.  Informeren over wat verwacht wordt bij overschrijding van het budget en welke acties ondernomen kunnen worden om dit te voorkomen. |  |  |
| Bepaalt de mogelijkheid tot het geven van korting aan klanten (klantenkaart, speciale acties, …) | De begeleider legt bij bespreking van het budget uit wanneer en hoe prijskortingen kunnen worden gegeven.  De werking van eventuele klantenkaarten uitleggen.  De cursist laten assisteren bij het aanpassen van de prijzen tijdens speciale acties (handelsbeurzen, sperperiodes, solden, …).  Bespreken welke andere mogelijkheden er nog zijn behoudens procentuele kortingen (bijv. relatiegeschenken, uitdelen van tickets voor films of parken, uitdelen van krasloten, …) |  |  |
| Bepaalt de financiële ruimte voor uitgaven of besparingen | Na het bespreken van de budgetten samen met de cursist berekenen welke tekorten of overschotten er zijn en overlopen welke financiële acties dienen ondernomen te worden om het budget in evenwicht te krijgen. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De activiteiten van een team coördineren. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Basiskennis van sociale wetgeving | De cursist heeft al een basiskennis sociale wetgeving of volgt een opleiding als het nodig blijkt.  Informatie opzoeken m.b.t. reglementering. |  |  |
| Kennis van technieken voor het leiden van een team | De cursist loopt mee met een andere verantwoordelijke en krijgt de nodige instructies. |  |  |
| Stelt een planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan  Verdeelt taken en verantwoordelijkheden | De cursist inzicht geven in de samenstelling van het team: competenties en ervaringen van de medewerkers, uurroosters, en andere info die nodig is om een goede planning op te maken. |  |  |
| Informeert, begeleidt, stuurt en motiveert (nieuwe) medewerkers | Een collega teamleider observeren bij leidinggevende en coachende activiteiten.  Toelichten welke gebruiken en methodes in de organisatie van toepassing zijn voor het opvolgen en coachen van de medewerkers (bvb met welke gevoeligheden wordt er al dan niet rekening gehouden?). |  |  |
| Controleert de uitvoering van de opdrachten en het naleven van de procedures | De cursist de gangbare procedures voor het correct uitvoeren van opdrachten binnen het bedrijf toelichten zodat de cursist deze kan toepassen en opvolgen bij de medewerkers. |  |  |
| Organiseert en leidt teamvergaderingen | De gebruiken van de organisatie rond het informeren, briefen en delen van informatie (bedrijf, project, resultaten, …) toelichten alsook de gebruiken rond meetings, briefings, vergaderingen, …  De structuur van de bestaande overlegmomenten toelichten.  De cursist kan overlegmomenten bijwonen en later actief organiseren. |  |  |
| Volgt competenties van medewerkers op en bespreekt opleidingsmogelijkheden met de betrokkenen  Voert plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken | Het evaluatiesysteem en opleidingsmogelijkheden voor medewerkers toelichten.  Een collega teamleider observeren bij evaluatie en opvolging van medewerkers. |  |  |

1. **Sleutelvaardigheden**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sleutelvaardigheid** | **Opleidingsactie** |
| Commercieel zijn | De cursist leert eenvoudige verkoopgesprekken voeren om nadien te evolueren naar situaties waarin het gaat om moeilijkere prijsonderhandelingen, nevenverkoop realiseren… |
| Kunnen omgaan met stress | De begeleider bewaakt en helpt de cursist omgaan met tijdsdruk, werkdruk, kritiek of teleurstelling. De begeleider waakt er over dat kritiek enkel werk gerelateerd is en treedt op bij persoon gerelateerde kritiek. |
| Communicatief zijn | De cursist leert op een professionele manier contacten leggen met interne medewerkers en externe personen of organisaties. Aanvankelijk wordt geoefend in eenvoudige situaties |
| Kunnen doorzetten | De cursist kan geleidelijk aan taken opnemen met een grotere complexiteit en tijdsdruk en brengt deze tot een goed einde |
| Stressbestendig zijn | De begeleider bewaakt en helpt de cursist omgaan met tijdsdruk, werkdruk, kritiek of teleurstelling. De begeleider waakt er over dat kritiek enkel werk gerelateerd is en treedt op bij persoon gerelateerde kritiek. |
| Probleemoplossend denken | De cursist leert geleidelijk een analyse te maken wanneer er zich een probleem voordoet. Cursist en begeleider bespreken de geleidelijkheid in functie van de bedrijfscontext (moeilijkheidsgraad) en haalbaarheid (competentieniveau) van de cursist. |
| Kunnen plannen en organiseren | Cursist en begeleider maken afspraken over een werkplanning en resultaat. De cursist leert belangrijke dingen van minder belangrijke onderscheiden. |
| Resultaten 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** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |