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

**Beroep**: **Verkoper in doe het zelfzaak**  **Indicatieve duurtijd: 16 weken**

Verkoopt in een doe het zelf zaak producten voor klussen in en rond het huis, materiaal en gereedschap, ruwe materialen, decoratie- en huishoudmateriaal. Verkoopt aan particuliere klanten en adviseert de klant met technische kennis over aankoop en gebruik van producten en materialen.

1. **De competenties: Inhoudstafel**

[De producten en artikels voorbereiden (etiketteren, diefstalbeveiliging, tags plaatsen, ...) en in de winkel of op een stand plaatsen. 2](#_Toc425949102)

[De klant verwelkomen De wensen vaststellen en adviseren over de producten en diensten. 4](#_Toc425949103)

[De klant informeren over de diensten bij verkoop (korting, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart) 6](#_Toc425949104)

[Betalingen ontvangen 7](#_Toc425949105)

[Afdelingen en de voorraad ordenen en bevoorraden (bijbestellen, defecte producten uit de afdeling nemen, ...) 8](#_Toc425949106)

[De voorraad opvolgen, tekorten vaststellen Bestellingen plaatsen 9](#_Toc425949107)

[Goederen en producten ontvangen De levering controleren 10](#_Toc425949108)

[Dienst na verkoop uitvoeren (inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel, ...) 11](#_Toc425949109)

[De klanten informeren over de verhuurmodaliteiten (contractvoorwaarden, waarborg, ...) van doe-het-zelfmateriaal (kettingzaag, betonmolen, polijstmachine, ...) 12](#_Toc425949110)

[Contracten opstellen. 12](#_Toc425949111)

[De kassa bij het begin van de werkdag controleren 12](#_Toc425949112)

[De kassa-inhoud bij sluiting tellen 12](#_Toc425949113)

[Materiaal snijden (hout, multiplex, glas, stoffen, ...) volgens de afmetingen en vormen die de klant geeft 13](#_Toc425949114)

[Producten verkopen: Bouwmaterialen, metselwerk 13](#_Toc425949115)

[Producten verkopen: Decoratie (lichtarmaturen, lijsten, ... 14](#_Toc425949116)

[Producten verkopen: Elektrische artikels 15](#_Toc425949117)

[Producten verkopen: : Elektrische huishoudtoestellen 15](#_Toc425949118)

[Producten verkopen: Gereedschap, chemische middelen, ijzerwaren 16](#_Toc425949119)

[Producten verkopen: Huishoudlinnen 16](#_Toc425949120)

[Producten verkopen: : : Inrichting voor buiten (omheining, chalets, ...) 17](#_Toc425949121)

[Producten verkopen: Keukens, badkamers 17](#_Toc425949122)

[Plannen voor keukens, badkamers, ... realiseren en de kostenraming voor realisatie uitwerken 18](#_Toc425949123)

[Producten verkopen: Loodgieterij 18](#_Toc425949124)

[Producten verkopen: Schoorstenen, kachels 19](#_Toc425949125)

[Producten verkopen: Schrijnwerk 20](#_Toc425949126)

[Producten verkopen: Telefonie 20](#_Toc425949127)

[Producten verkopen: Verwarming, airconditioning, isolatie 21](#_Toc425949128)

[Producten verkopen: Vloer- en muurbekleding, verven 21](#_Toc425949129)

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De producten en artikels voorbereiden (etiketteren, diefstalbeveiliging, tags plaatsen, ...) en in de winkel of op een stand plaatsen. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van diefstalpreventie.   * Beveiligt de goederen | De cursist informeren  - welke voorzieningen er zijn ter preventie van diefstal  (camera’s, tags, alarmsysteem, …), - hoe men de artikelen beveiligt - welk gedrag van klanten verdacht is  - hoe men hierop preventief kan optreden, - hoe men moet handelen bij incidenten. |  |  |
| Kennis van prijsbepaling en BTW   * Brengt de prijs aan volgens richtwaarden of instructies * Controleert of de artikels juist geprijsd zijn | Tonen :  - hoe prijzen aangebracht moeten worden. - hoe belangrijk het is om steeds correcte prijzen te vermelden  (catalogi, solden, …), - welke regels er gelden bij het prijzen en herprijzen |  |  |
| Kennis van technieken voor merchandising   * Stelt de artikels volgens soort en eigenschappen ten toon * Stelt artikels volgens bepaalde thema’s en verkoopdoelstellingen ten toon. * Plaatst reclame op een zichtbare plaats voor de klant. * Maakt of regelt decoratie (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek, …). * Benut de mogelijkheden van de ruimte. * Maakt een keuze uit het assortiment. * Verandert de opstelling van de producten en artikels op regelmatige tijdstippen. | De cursist betrekken bij de inrichting van de winkel en de logica van de plaats en de presentatie van het artikel.  Een schappenplan laten lezen, begrijpen en uitvoeren en dit binnen de opgelegde tijd.  Principes van visual merchandising toelichten.  De cursist betrekken in de decoratie van de winkel: het afbakenen van de ruimte, het bepalen van het thema, het uitkiezen van het kleurenpallet, het kiezen van de producten uit het assortiment, de sfeer/het gevoel dat je bij de klant wil uitlokken, …  De cursist inzicht verschaffen in kleurencombinaties en binnenhuisdecoratie.  Bespreken van het belang van vernieuwing en verandering van de winkel ter bevordering van de verkoop. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De klant verwelkomen De wensen vaststellen en adviseren over de producten en diensten. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Merkt op wanneer de klant wil worden geholpen | Een ervaren collega legt uit: - hoe klanten bij het binnenkomen van de winkel  begroet worden, - hoe je klantengedrag observeert, - hoe je klantentypes onderscheidt, - wanneer klanten dienen aangesproken te worden, - hoe elk klantentype het best benaderd wordt.  \* Cursist observeert een ervaren collega en kan daarna zelf inoefenen |  |  |
| Kennis van Nederlands. | Afspraken maken met de cursist over het gewenste taalgebruik (hoe klanten aanspreken, al dan niet gebruik van dialect, …) |  |  |
| Kennis van gesproken Frans. | Basisuitdrukkingen van een verkoopgesprek in het Frans aanleren en laten oefenen. |  |  |
| Kennis van gesproken Engels | Basisuitdrukkingen van een verkoopgesprek in het Engels aanleren en laten oefenen. |  |  |
| 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. * Raadt een artikel aan of af. * Geeft informatiemateriaal mee. * Overtuigt de klant tot een aankoopbeslissing. | Cursist observeert hoe een ervaren collega klanten aanspreekt, bevraagt, adviseert en koopwaar aanprijst uit het assortiment. Cursist voert zelfstandig de volledige flow van een klantencontact waarbij hij klanten aanspreekt, informeert, adviseert, artikels demonstreert onder regelmatig toezicht van een ervaren medewerker.  Kennis van producten meegeven zodat de cursist de info correct kan vertalen naar de klant.  Een ervaren collega demonstreert producten en geeft er uitleg bij (voor/nadelen, gebruik, …). |  |  |
| Kennis van producten.   * Geeft informatie over de kenmerken van de artikels (werking, gebruik, …) * Adviseert klanten over de producten | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, seizoenen, …  Cursist leert assortiment en producten kennen door in de winkel rond te lopen en tegelijkertijd op te ruimen en artikels goed te zetten.  Catalogi, folders, website van de winkel, leveranciers en hun merken laten doornemen.  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing. |  |  |
| Stimuleert meerverkoop.  Wijst klanten op speciale acties en extra diensten | De cursist aanleren welke artikelen zich gemakkelijk lenen tot meerverkoop en welke technieken hiervoor gebruikt kunnen worden.  Demonstreren en aanmoedigen om de klanten te durven aanspreken om de speciale acties voor te stellen |  |  |
| Kennis van procedures voor het terugnemen van artikelen   * Handelt volgens de regels van klantvriendelijkheid bij conflicten met of klachten van klanten | Toelichten hoe de cursist dient te reageren bij klachten (taalgebruik, houding, verantwoordelijkheid, gebruiken,...). Documenteren met een paar voorbeelden.  Afspraken maken over bevoegdheden en wanneer een verantwoordelijke kan ingeroepen worden.  De procedures om goederen terug te nemen of in te ruilen toelichten aan de cursist. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De klant informeren over de diensten bij verkoop (korting, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart) | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Benadrukt de kwaliteit van het eigen aanbod Legt de link naar de behoeften van de klant * Kennis van typologie van klanten of consumenten | Cursist krijgt toelichting welke diensten beschikbaar zijn .  Cursist leert de procedures en de gebruiken kennen en hoe en wanneer deze te vertalen naar de klant. Cursist laten observeren en laten oefenen. Tijdens nagesprek eventuele gemiste opportuniteiten duiden |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Betalingen ontvangen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Bedient het kassa- en/of registratiesysteem  Berekent de verkoopprijs en bijkomende kosten.  Zoekt klantengegevens op. | Een ervaren collega leert/toont: - hoe de kassa wordt opgestart  (wisselgeld voorzien, zich aanmelden, …), - hoe artikelen worden gescand - hoe het bedrijfseigen klantenregistratiesysteem werkt  (klanten opzoeken, gegevens wijzigen of aanvullen,  nieuwe klanten invoeren), - hoe men de kassa afsluit  (inhoud geldlade vergelijken met kassarol en verwerken,  zich afmelden, …)  Ter voorbereiding van deze activiteit de cursist de kassatraining VDAB online laten doornemen :Retail kassaverkoop non-food  Opleiding bij de leverancier van de kassa is heel vaak een mogelijkheid |  |  |
| Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid, …)  Controleert de geldigheid van betaalmiddelen.  Verwerkt actie- en cadeaubonnen, spaarkaarten. | Uitleg geven aan de cursist over de mogelijke betaalmiddelen in de winkel (aanwezigheid van terminals, betalingen met smartphone, acceptatie van grote coupures, kortingsbonnen, ecocheques ...) en hoe deze verwerkt worden.  Demonstreren hoe biljetten gecontroleerd worden op geldigheid  Aanleren hoe wisselgeld teruggegeven wordt volgens werkwijze van de winkel (terugtellen, opbergen geld, afromen kassa, …)  Benadrukken van het belang van een nauwkeurige, discrete en eerlijke houding hierbij |  |  |
| Verwerkt actie- en cadeaubonnen, spaarkaarten, … | Toelichten welke diensten (bonnen, spaarkaarten, kredietkaarten… ) beschikbaar zijn, Welke regels er gelden en hoe en wanneer deze vertaald worden naar de klant, Tonen op welke manier deze diensten verwerkt moeten worden. |  |  |
| Maakt een BTW-bon of factuur volgens de wettelijke normen | Procedure voor factuuropmaak van de winkel toelichten. Tonen hoe in het systeem een factuur/BTW-bon wordt opgemaakt. |  |  |
| Verpakt de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming | Cursist laten assisteren bij de kassa om te observeren en ondertussen beveiligingen laten verwijderen, verpakken en alert zijn dat klanten hun kassaticket meekrijgen. |  |  |
| Merkt verdachte klanten op | Bespreken welke methodes dienen toegepast te worden mbt diefstalpreventie aan de kassa. Duidelijk toelichten hoe er moet opgetreden worden bij activatie van het alarm of het opmerken van poging tot diefstal door een klant. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Afdelingen en de voorraad ordenen en bevoorraden (bijbestellen, defecte producten uit de afdeling nemen, ...) | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Legt of hangt misplaatste artikels terug  Schikt producten terug presentabel | De cursist laten meelopen met medewerker die in de verschillende afdelingen de verkoopbaarheid van producten en artikels controleert en eventueel vervangt.  De collega toont hoe telkens de verkoopbaarheid van het product wordt gecontroleerd (krassen, scheuren, vlekken, …).  Wijzen op :  - het belang van orde en netheid - en de attitude om hier continu aandacht voor te hebben.  Principes van spiegelen van de rekken toelichten |  |  |
| Kennis van inventarisatietechnieken | Laten meewerken bij inventarisatie  Toelichten hoe er geteld moet worden en hoe de gegevens worden geregistreerd. |  |  |
| Bepaalt collecties in te doen of ontvangt collecties | *Het is niet aangewezen deze taak toe te vertrouwen aan een cursist in opleiding. Betrekken van de cursist bij het bepalen en beslissen van de nieuwe collectie kan in sommige gevallen wel nuttig zijn.* |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| De voorraad opvolgen, tekorten vaststellen Bestellingen plaatsen | | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt software voor voorraadbeheer  Houdt gegevens bij over het verbruik van producten  Meldt tekorten van producten aan de verantwoordelijke | | De cursist aanleren :  - hoe belangrijk een correct voorraadbeheer is,  - hoe de voorraad gecontroleerd wordt, automatisch of manueel  - hoe de bedrijfseigen software gebruikt wordt  - hoe fouten gemeld en verwerkt worden |  |  |
| Gebruikt software voor het plaatsen van bestellingen  Plaatst een bestelling voor een klant  Vult een bestelformulier in  Contacteert leveranciers | | Toelichten hoe de cursist volgens de gebruikte methodiek de te bestellen hoeveelheden kan berekenen en uitvoeren Toelichten hoe bestelling geplaatst wordt voor een klant bij een leverancier of een ander filiaal De cursist krijgt inzicht in de leveranciers en de leveranciersvoorwaarden en -afspraken. |  |  |
| Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling | | Een ervaren collega licht toe hoe de cursist volgens de gebruikte methodiek de te bestellen hoeveelheden kan berekenen en uitvoeren. |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Goederen en producten ontvangen De levering controleren | | | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | | **Afgewerkt op** |
| Vergelijkt de levering met de bestelbon en andere formulieren | | Een ervaren collega legt uit/toont hoe men : - ergonomisch werkt (evt. hef- en tiltechnieken), - de leveringen uitpakt - wat gecontroleerd wordt (aantallen, kwaliteit, artikelnummers, …) - wat er moet gebeuren als er iets niet klopt  (aantallen, beschadiging, ...) | |  |  |
| Registreert de levering | Samen met medewerker doet de cursist de registratie (formulieren invullen, ingeven op PC, scannen met PDA, …) | | |  |  |
| Evalueert de kwaliteit van de levering (beschadigingen, gebreken, aantastingen, …)  Meldt leveringen die niet voldoen aan de verantwoordelijke | Toelichten van procedure, rol en bevoegdheid bij onregelmatigheden (verkeerde aantallen, beschadiging, ….) | | |  |  |
| Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken  Gebruikt niet-gemotoriseerde machines voor goederenbehandeling (transpallet, steekwagentje, ...) | Een medewerker legt uit/toont aan de cursist hoe je: - het magazijn of de opslagplaats organiseert, - waar en hoe de goederen opgeslagen moeten worden. | | |  |  |
| Stapelt en ontstapelt goederen  Houdt rekening met de stabiliteit van de goederen | Een medewerker legt uit/toont aan de cursist hoe je: - het magazijn of de opslagplaats organiseert, - waar en hoe de goederen opgeslagen moeten worden.  - goederen op een veilig en ergonomisch stapelt  Cursist oefent in onder toezicht van een medewerker | | |  |  |
| Slaat de goederen en producten op volgens het ‘first in first out’ principe | Een medewerker legt ut - wat het ‘first in first out’ principe betekent, - hoe men dit concreet en efficiënt toepast. | | |  |  |

1. **Jobgerelateerde competenties: specifiek**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dienst na verkoop uitvoeren (inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel, ...) | | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Basiskennis van consumentenrechten | De regels en gebruiken van de winkel overlopen: de aangeboden diensten (en mogelijke variatie), omruilen van aangekochte goederen, gedragscode bij klachten  . | |  |  |
| Stelt de klant op de hoogte van de procedure en/of de herstel- of leveringstermijn  Stelt een oplossing voor aan de klant  Schat of berekent de kosten  Vraagt het akkoord van de klant met de oplossing  Kennis van conflicthantering  Vult formulieren in en geeft een bewijs aan de klant | Toelichten hoe de cursist dient te reageren bij klachten (taalgebruik, houding, verantwoordelijkheid, gebruiken,...). Documenteren met een paar voorbeelden.  Afspraken maken over bevoegdheden en wanneer een verantwoordelijke kan ingeroepen worden  De cursist laten meevolgen bij een transactie ‘dienst na verkoop’  De cursist voert zelf een volledige transactie dient na verkoop onder toezicht van medewerker | |  |  |
| Contacteert leveranciers of het hoofdkantoor  Geeft informatie aan de betrokken dienst door  Houdt gegevens bij over de uitgevoerde diensten | De administratieve afhandeling bij dienst na verkoop, ruilen, beschadigde producten, …..aanleren. | |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De klanten informeren over de verhuurmodaliteiten (contractvoorwaarden, waarborg, ...) van doe-het-zelfmateriaal (kettingzaag, betonmolen, polijstmachine, ...)  Contracten opstellen. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kent de verhuurmodaliteiten   * Kan contracten opstellen | De cursist krijgt uitleg over de verhuurmodaliteiten. Een medewerker toont hoe de contracten worden opgesteld.  De cursist laten meevolgen bij een transactie ‘verhuur’  De cursist voert zelf een volledige transactie ‘verhuur’ onder toezicht van medewerker |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De kassa bij het begin van de werkdag controleren  De kassa-inhou**d** bij sluiting tellen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Onderzoekt oorzaken van kasverschillen  Controleert de totale dagontvangst en vergelijkt deze met de kassarol  Gebruikt een kasregister | De cursist krijgt uitleg en demonstraite van medewerker van alle stappen die moeten gevolgd worden bij het opstarten en afsluiten van de kassa  Cursist oefent in onder toezicht van een medewerker  Benadrukken van het belang van een nauwkeurige, discrete en eerlijke houding hierbij |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Materiaal snijden (hout, multiplex, glas, stoffen, ...) volgens de afmetingen en vormen die de klant geeft | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Kennis van technieken om materialen te snijden   Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)  -Maakt berekeningen volgens de bestelling  Houdt zich aan het plan  Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (snijwerktuigen, meetgereedschap, …)  Houdt het snijgereedschap scherp | De cursist krijgt een demo over de toegepaste-software.  Medewerker toont aan de cursist hoe de snijwerktuigen werken en geeft daarbij duiding.  De cursist zelf berekening laten uitvoeren en materialen laten snijden onder toezicht van medewerker  Een medewerker kijkt er op toe dat de cursist de werktuigen juist gebruikt en stuurt bij waar nodig. Geeft daarbij feedback over het functioneren en geeft tips. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Bouwmaterialen, metselwerk | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Productkennis  Basiskennis bouwtechnieken | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, types, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, installatie, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Decoratie (lichtarmaturen, lijsten, ... | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Productkennis | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, installatie, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Elektrische artikels | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Productkennis | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, installatie, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: : Elektrische huishoudtoestellen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Productkennis  Basiskennis elektriciteit | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, installatie, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Gereedschap, chemische middelen, ijzerwaren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Productkennis | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, installatie, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Huishoudlinnen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * + 1. Productkennis | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, installatie, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: : : Inrichting voor buiten (omheining, chalets, ...) | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Productkennis : | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, installatie, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Keukens, badkamers | | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van assortiment keukens en badkamers  Basiskennis loodgieterij | | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, installatie, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Plannen voor keukens, badkamers, ... realiseren en de kostenraming voor realisatie uitwerken | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * Kennis van technisch tekenen (ontwerp, referentienummers, normalisatie, …)   Kan CAD-software gebruiken en toepassen  Kan dimensionale berekeningen uitvoeren (oppervlakte, volume, ...)  Kan afmetingen nemen  Maakt een ruimtelijke voorstelling volgens de wens van de klant  Kan het gebruik van materialen afstemmen op de toepassing  Kan gerichte voorstellen doen aan de klant en correcte prijzen en promoties meedelen  Kan efficiënt informatie opzoeken | De cursist krijgt opleiding over onderdeel CAD software dat hij nodig heeft voor plannen van keukens en badkamers uit te werken. De cursist krijgt handleiding / cursus ter beschikking  De cursist maakt samen met medewerker meerdere plannen en wordt hierbij constant bijgestuurd.  De cursist volgt met een medewerker mee bij de prijsvoorstellen aan klanten  De cursist doet zelf prijsvoorstellen onder toezicht van een medewerker. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Loodgieterij | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * + 1. Productkennis     2. Basiskennis loodgieterij | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, installatie, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Schoorstenen, kachels | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Productkennis | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, installatie, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Schrijnwerk | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * + 1. Productkennis     2. Basiskennis schrijnwerk | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, installatie, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Telefonie | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * + 1. Productkennis | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, installatie, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Verwarming, airconditioning, isolatie | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * + 1. Productkennis | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, installatie, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten verkopen: Vloer- en muurbekleding, verven | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| * + 1. Productkennis     2. Basiskennis van schildertechnieken | Cursist opdracht geven om tijdens alle activiteiten in de winkel aandacht te hebben voor het assortiment, nieuwe artikels, merken, modellen, kleuren, stijlen, …  Nieuwe trends, artikels, … kort toelichten tijdens dagelijkse of wekelijkse briefing.  Informeren over de mogelijke toepassingen van de koopwaar, het onderhoud, toepassing, ….  De cursist motiveren om de expertise van een ervaren collega in te roepen als hij/zij het antwoord niet kent. |  |  |

1. **Persoonsgebonden competenties**

|  |  |
| --- | --- |
| Efficiënt werken | De cursist leert geleidelijk om meer initiatief zelf te nemen met minder instructies van de begeleider. Cursist en begeleider bespreken de geleidelijkheid in functie van de bedrijfscontext (moeilijkheidsgraad) en haalbaarheid (competentieniveau) van de cursist. |
| Flexibel zijn | 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. |
| Klantgericht zijn | De cursist leer aanvankelijk eenvoudige klantencontacten hanteren om daarna meer complexe en conflictueuze contacten op te nemen. |
| Kunnen doorzetten | De cursist kan geleidelijk aan taken opnemen met een grotere complexiteit en tijdsdruk en brengt deze tot een goed einde |
| Kunnen omgaan met regels | Cursist en begeleider maken werkafspraken over veiligheidsregels en werkplanning. De cursist volgt de afgesproken werkwijze. |
| 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. |
| Verzorgen van persoonlijke presentatie | De cursist wordt geïnformeerd over de gebruikelijke regels inzake dress code en leeft deze na een tijd spontaan na |
| Zorgvuldig en hygiënisch werken | De cursist krijgt aanvankelijk nauwkeurige aanwijzingen in verband met de hygiëne en weet geleidelijk zelf welke regels hij in welke situatie moet naleven |

1. **Bedrijfsspecifieke competenties**

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