

STANDAARDTRAJECT

Onthaal, organisatie en sales dual

1. Situering en omschrijving

De opleiding onthaal, organisatie en sales dual combineert een schoolcomponent en een werkplekcomponent. De combinatie van schoolcomponent met werkplekcomponent omvat minimaal 28 opleidingsuren per week.

In de opleiding onthaal, organisatie en sales dual wordt gekozen voor een overeenkomst altemnerende opleiding. Dit impliceert dat de wekelijkse invulling moet overeenstemmen met de normale voltijdse wekelijkse arbeidsduur die van toepassing is in de onderneming overeenkomstig de CAO. Meestal is dit gemiddeld 38 opleidingsuren per week, maar dit dient bij opmaak van de overeenkomst op de werkplek nagevraagd te worden.

De opleiding onthaal, organisatie en sales dual wordt georganiseerd in het eerste en tweede leerjaar van de derde graad beroepssecundair onderwijs binnen het studiegebied handel.

Het standaardtraject voor de opleiding onthaal, organisatie en sales dual is gebaseerd op de volgende beroepskwalificatie(s):

- Beroepskwalificatie winkelverkoper, niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur
- Beroepskwalificatie administratief medewerker onthaal, niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur

In de opleiding onthaal, organisatie en sales dual leert men personen correct te onthalen en informeren, een beperkt aantal administratieve taken uit te voeren en klantgericht te werken om producten/diensten aan particuliere klanten te verkopen om zo de commerciële/onthaaldoelstellingen van de organisatie te helpen realiseren.

De leerling dient zijn opleidingstraject te vervullen binnen deze 2 verschillende contexten, namelijk een verkoopomgeving en een onthaalomgeving.

Indien een verkoopomgeving alleen non-food of alleen food aanbiedt, zal de aanbieder de vaardigheden en kennis die niet op de werkplek kunnen gerealiseerd worden tijdens de schoolcomponent aanbieden.

In een standaardtraject wordt er geen uitspraak gedaan over de organisatievorm van de duale opleiding. De aanbieder dual leren bepaalt zelf of hij dit lineair of modulair organiseert.

De opleidingsduur bedraagt 2 jaar, waarvan bij modulaire organisatie kan worden afgeweken in functie van de individuele leerweg van een jongere.

2. Toelatingsvoorwaarden

De voorwaarden om bij de start van de opleiding onthaal, organisatie en sales dual als regelmatige leerling te worden toegelaten zijn:

- voldaan hebben aan de voltijdse leerplicht, en
- ofwel voldoen aan de toelatingsvoorwaarden tot het eerste leerjaar van de derde graad bso, waarop de opleiding onthaal, organisatie en sales dual zich situeert. Deze voorwaarden zijn bepaald in de codex secundair onderwijs en het besluit van de Vlaamse Regering van 19 juli 2002 betreffende de organisatie van het voltijds secundair onderwijs, en meegedeeld bij omzendbrief SO 64. Voor de overstap van een niet-duale naar een duale opleiding binnen de derde graad (met uitzondering van het derde leerjaar van de derde graad) wordt het eerste leerjaar niet-duaal gelijk gesteld met het eerste jaar dual. Voor overstap in de derde graad van het eerste leerjaar niet-duaal naar het tweede jaar dual bso moet de leerling voldoen aan de toelatingsvoorwaarden tot het tweede leerjaar van de derde graad bso; ofwel als zijinstromer¹ beschikken over een gunstige beslissing van de klassenraad voor de opleiding onthaal, organisatie en sales dual.

Uit het leerlingendossier moet de verificatie kunnen opmaken dat de leerling aan de toelatingsvoorwaarden voldoet.

3. Algemene vorming

De verplichte algemene vorming voor het eerste en tweede leerjaar van de derde graad bso is opgenomen in het standaardtraject en omvat alle eindtermen of een verwijzing naar de inhoud van deze onderdelen:

Project algemene vakken

De vakgebonden eindtermen van het eerste en tweede leerjaar van de derde graad bso.

Moderne vreemde talen (Frans of Engels)

De vakgebonden eindtermen van Frans of Engels van het eerste en tweede leerjaar van de derde graad bso.

Lichamelijke opvoeding (niet van toepassing voor CDO en Syntra)

De vakgebonden eindtermen van het eerste en tweede leerjaar van de derde graad bso.

Vakoverschrijdende eindtermen

De vakoverschrijdende eindtermen van het secundair onderwijs.

Levensbeschouwing (niet van toepassing voor CDO en Syntra)

De doelen voor godsdienst, niet-confessionele zedenleer, cultuurbeschouwing of eigen cultuur en religie zijn in overeenstemming met de internationale en grondwettelijke beginselen inzake de rechten van de mens en van het kind in het bijzonder en respecteren de door het Vlaams Parlement, naargelang van het geval, bekrachtigde of goedgekeurde eindtermen.

¹ Definitie zijinstromer: "jongeren die het onderwijs al hebben verlaten, al dan niet gekwalificeerd, en die zich, na een onderbreking, opnieuw willen inschrijven voor een dual structuuronderdeel".

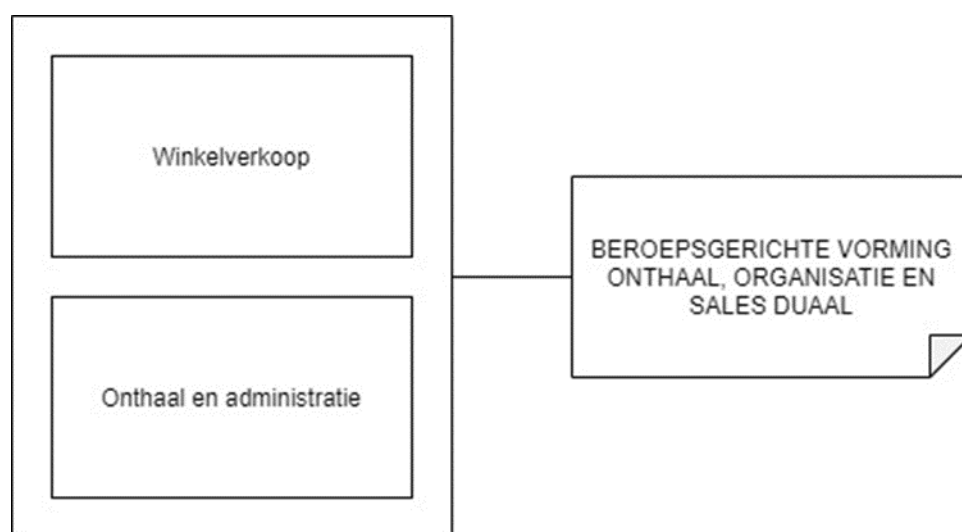
De aanbieder duaal leren bepaalt zelf hoe de algemeen vormende competenties georganiseerd worden en bepaalt zelf de mate van integratie met de beroepsgerichte competenties.

4. Beroepsgerichte vorming – organisatie modulair

De beroepsgerichte vorming kan modulair georganiseerd worden. De beroepsgerichte vorming is opgebouwd uit 2 cluster(s). Een cluster is een samenhangend en afgerond geheel van competenties die de lerende de mogelijkheid biedt via een individuele leerweg toe te werken naar een studiebekrchtiging met waarborg op vervolgoopleidingen of tewerkstellingsmogelijkheden.

De beroepsgerichte vorming is opgebouwd uit de volgende cluster(s):

- Winkelverkoop
- Onthaal en administratie



Voor elke onderstaande activiteit worden de bijhorende vaardigheden en kenniselementen opgenomen. De geselecteerde kennis moet steeds in functie van de activiteit en vaardigheden gerealiseerd worden.

0 Algemene activiteit

Onderstaande algemene activiteit moet in de modulaire organisatie op beheersingsniveau 2 (volwaardige beheersing) geïntegreerd worden, in één of meerdere clusters doorheen de volledige duale opleiding.

Activiteiten	Kennis
A Werkt met oog voor hygiëne, (voedsel)veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn <ol style="list-style-type: none">1. Past hygiëne-, (voedsel)veiligheids-, milieu-, kwaliteits- en welzijnsvoorschriften toe2. Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen3. Werkt ergonomisch4. Werkt economisch en vermijdt verspilling	Basiskennis <ol style="list-style-type: none">1. Basiskennis van voedselveiligheidsvoorschriften Kennis <ol style="list-style-type: none">1. Kennis van hygiëne-, veiligheids-, milieu-, kwaliteits- en welzijnsvoorschriften2. Kennis van (veiligheids)pictogrammen3. Kennis van persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen

<ul style="list-style-type: none"> 5. Werkt conform voorgeschreven procedures en vult de nodige documenten in 6. Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning 7. Werkt zorgvuldig en met oog voor detail 8. Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen, ... 9. Houdt de werkplek schoon 10. Gaat de netheid van het materieel na 11. Sorteert afval volgens de richtlijnen 12. Bergt de eigen gereedschappen en hulpmiddelen op 	<ul style="list-style-type: none"> 4. Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken 5. Kennis van voorschriften m.b.t. afvalsortering 6. Kennis van kantoorsoftware 7. Kennis van procedures en regels in functie van de uitvoering van beroep 8. Kennis van regels voor traceerbaarheid van producten 9. Kennis van regels en de procedures om de werkplek schoon te houden 10. Kennis van schoonmaakmiddelen en - technieken
---	---

1 Cluster Winkelverkoop- BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennis
<p>A Werkt in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Communiceert effectief en efficiënt 2. Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken 3. Rapporteert aan leidinggevenden 4. Werkt efficiënt samen met collega's 5. Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op 6. Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...) 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van ICT <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken 2. Kennis van conflicthantering 3. Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 4. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 5. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 6. Kennis van kantoorsoftware
<p>B Werkt oplossingsgericht</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie, ...) 2. Analyseert de aard van de problemen 3. Analyseert problemen in het proces 4. Werkt een passende oplossing uit 5. Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van ICT <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken 2. Kennis van conflicthantering

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 4. Kennis van bedrijfsadministratie 5. Kennis van dossierbeheer 6. Kennis van kantoorsoftware 7. Kennis van registratietechnieken 8. Kennis van rapporteringstechnieken
<p>C Werkt doelgroepgericht</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's 2. Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's 3. Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen 4. Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten/collega's 5. Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven 6. Gaat authentiek en volgens de bedrijfsprocedures om met bezwaren, weerstand en klachten 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis multimedia 2. Basiskennis van handelswetgeving 3. Basiskennis van ICT <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. 2. Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten 3. Kennis van verkooptechnieken 4. Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 5. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 6. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 7. Kennis van regels voor het onthaal 8. Kennis van zakelijke communicatietechnieken
<p>D Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden 2. Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden 3. Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden 4. Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden 5. Deelt kennis met collega's 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis multimedia 2. Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop 3. Basiskennis van ICT <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 2. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over

	<p>vertrouwde en werkgerelateerde zaken)</p> <p>3. Kennis van kantoorsoftware</p>
<p>E Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Woont productpresentaties bij indien van toepassing 2. Verzamelt informatie over marktontwikkelingen 3. Verzamelt informatie over gelijkaardige producten en/of diensten 4. Houdt de eigen kennis van het product en het assortiment op peil 5. Denkt mee over initiatieven om de verkoop te stimuleren indien van toepassing 6. Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de collega's 7. Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van ICT 2. Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen, ...) 2. Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 3. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 4. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 5. Kennis van bedrijfseigen procedures 6. Kennis van registratietechnieken 7. Kennis van rapporteringstechnieken
<p>F Gaat professioneel om met diefstalpreventie</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detecteert verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie en communiceert efficiënt met de leidinggevende 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van handelswetgeving <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken 2. Kennis van conflicthantering 3. Kennis van wet- en regelgeving i.v.m. diefstalpreventie: rechten van personeel en van klant 4. Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten 5. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 6. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken)

	<ul style="list-style-type: none"> 7. Kennis van bedrijfseigen procedures 8. Kennis van veiligheidsvoorschriften voor de organisatie <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>G Gaat professioneel om met klanten</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Past uiterlijk en kleding aan de kenmerken van de verkoopomgeving aan 2. Verwelkomt de klant professioneel en volgens bedrijfsinterne afspraken, ook al is het zeer druk in de winkel 3. Onthaalt klant via verschillende verkoopkanalen (online/offline). 4. Zorgt voor een aangename sfeer 5. Neemt een uitnodigende lichaamshouding aan (armen, handen, oogcontact, ...) 6. Vermijdt conflicten met klanten 7. Lost eventuele ontevredenheden op 8. Gebruikt efficiënt (digitale) communicatiemiddelen 9. Communiceert professioneel tijdens het verkoopproces 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken 2. Kennis van conflicthantering 3. Kennis van verkooptechnieken 4. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 5. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 6. Kennis van verkoopprocessen 7. Kennis van zakelijke communicatietechnieken 8. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>H Stelt de aankoopwensen van de klant vast en adviseert over de producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Schat in wanneer de klant wil worden geholpen 2. Stelt vloeiend en spontaan (open) vragen over de wens van de klant zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken 3. Kan online en fysieke verkoop in de winkelactiviteiten combineren indien van toepassing 4. Stelt zich empathisch op ten opzichte van klanten 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van ICT 2. Basiskennis multimedia <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken 2. Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten 3. Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen, ...) 4. Kennis van merchandisingtechnieken 5. Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken

<ol style="list-style-type: none"> 5. Past zich aan diverse klantenpopulaties (leeftijd, origine, taal, ...) aan 6. Vertaalt de wens van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment 7. Geeft informatie over de kenmerken van de artikels (werking, gebruik,...) en de voordelen voor de klant in functie van zijn wensen. 8. Zorgt voor productbeleving (een product wordt zo gepresenteerd als iets wat als een beleving wordt ervaren) 9. Zorgt voor winkelbeleving (de winkel wordt zo aan- en ingekleed dat er een beleving plaatsvindt) 10. Zoekt informatie op in aanwezigheid van de klant 11. Demonstreert of toont artikels 12. Raadt artikels aan in functie van de wensen van de klant 13. Geeft informatie mee (stalen, brochures, online, ...) 14. Houdt rekening met de identiteit van de retailer 15. Biedt bedrijfseigen diensten aan (afspelden, wegen, monteren, ...) indien van toepassing 16. Berekent prijsverschillen, kortingen, ... 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 7. Kennis van bediening van weegschalen 8. Kennis van presentatietechnieken van producten 9. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 10. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 11. Kennis van verkoopprocessen 12. Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven 13. Kennis van promotionele acties 14. Kennis van commerciële kengetallen <p>Grondige kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>I Sluit de verkoop af</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stimuleert de klant tot een aankoopbeslissing 2. Sluit de verkoop af 3. Stelt aanvullende producten voor (meerverkoop) 4. Informeert de klant over de diensten bij/na verkoop (herstel, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart, ...) indien van toepassing 5. Plaatst, indien nodig, de bestelling volgens de bedrijfseigen procedures 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen) <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken 2. Kennis van verkooptechnieken 3. Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 4. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 5. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over

	<p>vertrouwde en werkgerelateerde zaken)</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Kennis van verkoopdocumenten 7. Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
<p>J Ontvangt betalingen en bedient de kassa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting 2. Bedient het kassa- en/of registratiesysteem 3. Voert professioneel en klantgericht de kassa- en/of registratieverrichtingen uit 4. Helpt klanten bij moeilijkheden met automatische betalingssystemen indien van toepassing 5. Begeleidt verschillende klanten tegelijkertijd bij automatische kassasystemen indien van toepassing 6. Roept op een klantvriendelijke manier hulp in bij te lange wachtrijen 7. Verwijdert/desactiveert diefstalbeveiliging van de artikels 8. Registreert correct de verkoopprijs en de bijkomende kosten indien van toepassing 9. Zoekt klantgegevens op 10. Past klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen correct toe 11. Past de verschillende betalingsmogelijkheden correct toe 12. Maakt een BTW-bon of factuur volgens de wettelijke normen indien van toepassing 13. Reageert adequaat op fraudepogingen 14. Start en sluit het kassa- en/of registratiesysteem 15. Geeft correct wisselgeld weer 16. Lost eenvoudige technische storingen op 17. Corrigeert foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier 18. Verpakt de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van handelsrecht 2. Basiskennis van ICT 3. Basiskennis multimedia <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken 2. Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid, ...) 3. Kennis van inningsprocedures 4. Kennis van verkooptechnieken 5. Kennis van prijsbepaling en BTW 6. Kennis van technieken voor diefstalpreventie 7. Kennis van scantechnieken 8. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 9. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 10. Kennis van verkoopdocumenten 11. Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven 12. Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten 13. Kennis van verpakkingstechnieken <p>Grondige kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>K Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging, ...) en presenteert deze op een commerciële manier</p>	<p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen) 2. Kennis van merchandisingtechnieken 3. Kennis van prijsbepaling en BTW

<ol style="list-style-type: none"> 1. Brengt de prijs aan/in volgens richtlijnen of instructies (eventueel in elektronisch systeem) 2. Presenteert de producten volgens de principes van visual merchandising en/of de richtlijnen van de organisatie 3. Denkt mee over initiatieven om de verkoop te stimuleren indien van toepassing 4. Plaatst promotionele artikels op een commerciële plaats 5. Verandert de opstelling van de producten volgens de commerciële planning 6. Speelt in op plaats- en tijdsgebonden mogelijkheden om producten creatief te presenteren binnen het gegeven kader 7. Plaatst decoraties al dan niet themagebonden (pos-materialen, combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek, ...) 8. Beveiligt deskundig de artikels 9. Controleert of de artikels juist geprijsd zijn 10. Controleert de artikels op versheid, houdbaarheid, koeling, ... 11. Verwerkt online aankopen via bedrijfseigen procedures indien van toepassing 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Kennis van technieken voor diefstalpreventie 5. Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken 6. Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden 7. Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 8. Kennis van presentatietechnieken van producten 9. Kennis van verkoopprocessen
<p>L Bevoorraadt de afdelingen en ordent de producten</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vult producten aan volgens de verkoop en gangbare principes (first in-first out, versheid, nieuwe collectie, ...) 2. Merkt gebreken aan de producten op en neemt gepaste maatregelen 3. Schikt producten permanent op een commerciële manier 4. Legt of hangt misplaatste artikels terug 5. Veroorzaakt geen hinder voor klanten bij de bevoorrading 	<p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten 2. Kennis van technieken voor diefstalpreventie 3. Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken 4. Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden 5. Kennis van presentatietechnieken van producten 6. Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
<p>M Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gebruikt software voor voorraadbeheer en voor het plaatsen van bestellingen indien van toepassing 2. Houdt gegevens bij over de verkoop van producten indien van toepassing 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van ICT 2. Basiskennis van customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)

<ol style="list-style-type: none"> 3. Telt de voorraad, manueel of scant met de actuele technologieën 4. Ondersteunt de inventarisering 5. Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling indien van toepassing 6. Vult een bestelformulier in indien van toepassing 7. Controleert de door te voeren bestelling indien van toepassing 8. Contacteert leveranciers indien van toepassing 9. Meldt tekorten of gebreken van producten volgens bedrijfsafspraken 10. Plaatst een bestelling indien van toepassing 	<p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden 2. Kennis van inventarisatietechnieken 3. Kennis van scantechnieken 4. Kennis van promotionele acties
<p>N Ontvangt goederen en producten en controleert de levering</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vergelijkt de levering met de bestelbon en andere formulieren 2. Registreert de levering 3. Evalueert de kwaliteit van de levering (versheid, beschadigingen, gebreken, aantastingen, ...) 4. Meldt leveringen die niet voldoen aan de bedrijfseigen richtlijnen 5. Slaat de goederen en producten op volgens de gangbare principes (koeling, 'first in first out', ...) 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van handelsrecht <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken 2. Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 3. Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven 4. Kennis van de meest gangbare verpakkingen en labels
<p>O Onderhoudt de verkoopruimte en producten in de afdeling</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht (vegen, ontsmetten, sociale ruimte, ...) 2. Merkt de nood aan extra schoonmaakwerkzaamheden op en voert deze uit 3. Veroorzaakt geen hinder voor klanten tijdens het onderhoud 	<p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken 2. Kennis van schoonmaakmiddelen en -technieken 3. Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven <p>Grondige kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>P Voert na-verkoop diensten uit (inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel, ...)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Onthaalt klanten met retourartikelen op een deskundige manier 2. Registreert de retourartikelen in het kassa- of registratiesysteem 3. Neemt een commerciële beslissing i.f.v. het bevorderen van klantentevredenheid en volgens de bedrijfseigen procedure 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van handelsrecht 2. Basiskennis van ICT 3. Basiskennis multimedia <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. 2. Kennis van conflicthantering

<p>4. Handelt de retour volgens de richtlijnen af (terugsturen, vernietigen, herstellen, ...)</p>	<p>3. Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid, ...)</p> <p>4. Kennis van scantechnieken</p> <p>5. Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</p> <p>6. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken)</p> <p>7. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken)</p> <p>8. Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven</p> <p>Grondige kennis</p> <p>1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</p>
<p>Q Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures</p> <p>1. Onthaalt klanten met klachten op een deskundige manier</p> <p>2. Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht</p> <p>3. Stelt een (commerciële) oplossing voor in het kader van de behoefte van de klant volgens de bedrijfseigen procedures</p> <p>4. Gaat na of het voorstel voor de klant een oplossing biedt</p> <p>5. Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende</p> <p>6. Sluit de klachtbehandeling deskundig af (bv. registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken, ...)</p> <p>7. Doet verbetervoorstellen i.f.v. het voorkomen gelijkaardige klachten indien mogelijk</p>	<p>Kennis</p> <p>1. Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken</p> <p>2. Kennis van conflicthantering</p> <p>3. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken)</p> <p>4. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken)</p> <p>Grondige kennis</p> <p>1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</p>

2 Cluster Onthaal en administratie– BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennis
<p>A Sorteert en verdeelt binnenkomende (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie</p>	<p>Basiskennis</p> <p>1. Basiskennis van klassement- en archiveringsmethodes</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes, ... 2. Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen 3. Kopieert documenten 4. Gebruikt kantoorsoftware 5. Gaat vertrouwelijk om met informatie 6. Gaat correct om met verkeerde, verdachte of beschadigde binnenkomende (elektronische) post 	<p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 2. Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf 3. Kennis van kantoorsoftware
<p>B Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verzamelt de uit te sturen stukken (post, dossiers, pakjes, ...) 2. Treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen 3. Legt de stukken klaar voor verzending 4. Neemt (telefonisch) contact op met de betrokkenen in functie van de verzending indien van toepassing 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van klassemment- en archiveringsmethodes 2. Basiskennis van verzendingsmethodes (nationaal en internationaal) <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf 2. Kennis van registratietechnieken 3. Kennis van klantgericht telefoneren 4. Kennis van zakelijke communicatietechnieken
<p>C Ontvangt te verwerken documenten, controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal, ...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht 2. Neemt de nodige notities over de opdracht 3. Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van technieken om notities te nemen 2. Basiskennis van assertiviteitstechnieken 3. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 3. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 4. Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken 5. Kennis van werkplanning 6. Kennis van kantoorsoftware

<p>D Digitaliseert en verwerkt documenten en data</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...) 2. Scant documenten in 3. Typt teksten 4. Typt vlot 5. Voert gegevens in 6. Verzorgt de lay-out 7. Slaat de verwerkte documenten en digitale data op 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 3. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 4. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 5. Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken 6. Kennis van digitaliseringstechnieken 7. Kennis van registratietechnieken 8. Kennis van werkplanning 9. Kennis van kantoorsoftware
<p>E Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie 2. Controleert taalfouten 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 3. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 4. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen

	<p>maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk)</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken 6. Kennis van digitaliseringstechnieken 7. Kennis van kantoorsoftware
<p>F Voert kopieerwerk uit</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gebruikt kantoomateriaal 2. Controleert het kopieerwerk in functie van de opdracht 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van klassemment- en archiveringsmethodes <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Kennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoomateriaal
<p>G Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten op vraag van de opdrachtgever</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Legt (vergader)zalen vast 2. Zet (vergader)zalen klaar 3. Reserveert media 4. Zorgt voor catering 5. Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten 	<p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 3. Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf 4. Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken 5. Kennis van werkplanning 6. Kennis van kantoorsoftware 7. Kennis van klantgericht telefoneren 8. Kennis van mogelijke opstellingen van vergaderzalen
<p>H Respecteert de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hanteert de huisstijl 2. Respecteert de gangbare bedrijfs/organisatieprocedures 3. Past zich aan de algemene bedrijfs/organisatiecultuur aan 4. Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf/de organisatie 	<p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 2. Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf
<p>I Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verwelkomt de bezoeker/gast 2. Identificeert de bezoeker /gast 3. Registreert de bezoeker/gast 4. Overhandigt een toegangsbewijs 5. Kondigt de bezoeker/gast aan 6. Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/gast 7. Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/gast 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van systemen om de toegang te controleren 2. Basiskennis van assertiviteitstechnieken 3. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Kennis van regels voor het onthaal

<ol style="list-style-type: none"> 8. Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan 9. Stelt zichzelf op als representant van de organisatie 10. Bezorgt, indien nodig, een informatie- of promotiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg 11. Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de bezoekers/gasten 12. Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord 13. Consulteert, indien nodig beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie 14. Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten 15. Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen indien van toepassing 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 4. Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf 5. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 6. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 7. Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken 8. Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten 9. Kennis van kantoorsoftware <p>Grondige kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>J Identificeert de vraag van de bezoeker/gast</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Laat de bezoeker/gast uitpraten 2. Analyseert de situatie 3. Stelt vragen ter verduidelijking 4. Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker 5. Zorgt voor een passende opvolging 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van assertiviteitstechnieken 2. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van regels voor het onthaal 2. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 3. Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf 4. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 5. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen

	<p>maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk)</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken 7. Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing 8. Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten 9. Kennis van kantoorsoftware 10. Kennis van klantgericht telefoneren <p>Grondige kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>K Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Legt uit hoe men de gevraagde locatie bereikt 2. Voorziet bezoekers/gasten van drank 3. Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda 4. Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/gast 5. Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten 6. Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen 7. Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/gast(en) 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Kennis van regels voor het onthaal 3. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 4. Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf 5. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 6. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 7. Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken 8. Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten 9. Kennis van kantoorsoftware 10. Kennis van klantgericht telefoneren <p>Grondige kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>L Neemt telefonische oproepen aan en verbindt door naar de gevraagde</p>	<p>Basiskennis</p>

<p>gesprekspartners of noteert een boodschap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gebruikt een telefooncentrale (antwoordapparaat, nummers instellen, headset gebruiken, ...) 2. Selecteert de gevraagde contactpersoon of zoekt bij afwezigheid een collega 3. Verbindt een telefonische oproep door naar de gevraagde gesprekspartners 4. Geeft een boodschap tijdig door 5. Noteert telefonische afspraken en boodschappen 6. Zoekt telefoonnummers op 7. Noteert boodschappen/klachten en geeft ze door voor behandeling 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van technieken om notities te nemen 2. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 3. Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf 4. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 5. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 6. Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken 7. Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing 8. Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten 9. Kennis van registratietechnieken 10. Kennis van kantoorsoftware 11. Kennis van klantgericht telefoneren <p>Grondige kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>M Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega 2. Stuurt de mail tijdig door 3. Stelt een antwoord op indien van toepassing 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 2. Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf 3. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over

	<p>vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 5. Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken 6. Kennis van kantoorsoftware 7. Kennis van redactionele normen <p>Grondige kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>N Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Communiceert over de huisregels van het bedrijf/de organisatie in functie van de veiligheid en zorgt voor de toepassing ervan 2. Controleert een toegangsbewijs indien van toepassing 3. Hanteert, indien van toepassing, instrumenten voor veiligheid (camera's, toegangssystemen, ...) 4. Signaleert ongewenste bezoekers/gasten en afwijkend gedrag van bezoekers/gasten 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van systemen om de toegang te controleren 2. Basiskennis van assertiviteitstechnieken 3. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 3. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 4. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 5. Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken 6. Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing 7. Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten

	<p>Grondige kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>O Organiseert de onthaalruimte in opdracht van de (project)verantwoordelijke</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zorgt voor of regelt decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek, ...) 2. Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage 3. Verandert de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen 4. Houdt de voorraad van promotie- en documentatiemateriaal of attenties op peil 5. Voorziet folders, brochure(s), posters, ... in de onthaalruimte 6. Opent en sluit het onthaal en bijhorende ruimtes af volgens de gangbare procedures 7. Controleert het onthaal en bijhorende ruimtes bij het afsluiten (licht, alarm en technologie aan- en uitschakelen) 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoomateriaal 2. Basiskennis van decoratietechnieken <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep
<p>P Raadpleegt gegevens, voert deze in op computer, werkt deze bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen, ...)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...) 2. Beheert de centrale agenda (afspraken, reservaties, opdrachten, vergaderingen, ...) 3. Houdt een adressenbestand bij 4. Controleert en registreert gegevens over aan- en afwezigheid 5. Houdt een klassemment bij 6. Registreert bezoekerscijfers/gegevens 7. Handelt, indien van toepassing, betalingen af 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van klassemment- en archiveringsmethodes 2. Basiskennis van betalingen 3. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 2. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 3. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 4. Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken 5. Kennis van registratietechnieken 6. Kennis van kantoorsoftware

	<p>Grondige kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>Q Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kan de bezoekers/gasten begrijpen en informeren in een andere taal 2. Luistert actief naar de bezoeker/gast 3. Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door. 4. Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke 5. Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van assertiviteitstechnieken 2. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) 3. Basiskennis van klachtenbehandeling <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Kennis van regels voor het onthaal 3. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 4. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 5. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 6. Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken 7. Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing 8. Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten 9. Kennis van kantoorsoftware 10. Kennis van klantgericht telefoneren <p>Grondige kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>R Voert telefonische gesprekken in opdracht</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zoekt telefoonnummers op 2. Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...) 3. Gebruikt een telefooncentrale 4. Communiceert efficiënt 5. Geeft een boodschap door 6. Noteert telefonische afspraken 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van technieken om notities te nemen 2. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van zakelijke communicatietechnieken

<ul style="list-style-type: none"> 7. Geeft de afspraken door aan de betrokkene 8. Werkt de agenda van de betrokkene bij 	<ul style="list-style-type: none"> 2. Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep 3. Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf 4. Kennis van Frans (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 5. Kennis van Engels (standaardterminologie begrijpen, gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk) 6. Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken 7. Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing 8. Kennis van werkplanning 9. Kennis van kantoorsoftware 10. Kennis van klantgericht telefoneren <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
--	---

Alle activiteiten situeren zich op beheersingsniveau 2 (volwaardige beheersing).

5. Werkplekcomponent

In het kader van de werkplekcomponent moet er een voorafgaandelijk gezondheidsbeoordeling plaatsvinden indien de welzijnswetgeving dit vereist.

De werkplekcomponent in de opleiding onthaal, organisatie en sales dual is gemiddeld op jaarbasis minstens 20 opleidingsuren per week op de reële werkplek.

Gezien de verschillende contexten binnen deze opleiding onthaal, organisatie en sales dual dient de leerling zijn opleidingstraject te vervullen binnen deze 2 contexten, namelijk een verkoopomgeving en een onthaalomgeving.

Indien een verkoopomgeving alleen non-food of alleen food aanbiedt, zal de aanbieder de vaardigheden en kennis die niet op de werkplek kunnen gerealiseerd worden tijdens de schoolcomponent aanbieden.

6. Studiebekrachtiging

Met in acht name van het evaluatieresultaat leidt de opleiding onthaal, organisatie en sales dual tot één van de volgende vormen van studiebekrachtiging:

- een studiegetuigschrift van het tweede leerjaar van de derde graad van het secundair onderwijs, bewijs van onderwijskwalificatie "onthaal, organisatie en sales dual" niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 3 van het Europese kwalificatiekader, met inbegrip van de beroepskwalificatie "winkelverkoper" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader en de beroepskwalificatie "administratief medewerker onthaal" niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 3 van het Europese kwalificatiekader:
 - wordt uitgereikt na slagen voor het geheel van de algemene en beroepsgerichte vorming zoals in dit standaardtraject is opgenomen en via de schoolcomponent en de werkplekcomponent is gerealiseerd.
- een certificaat, bewijs van beroepskwalificatie "winkelverkoper" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader:
 - wordt uitgereikt, bij een modulaire organisatie, na slagen voor het geheel van de volgende cluster van de beroepsgerichte vorming:
 - Winkelverkoopen de algemene activiteit die in de cluster geïntegreerd wordt aangeboden, die overeenstemmen met de beroepskwalificatie, zoals in dit standaardtraject is opgenomen, en via de schoolcomponent en de werkplekcomponent is gerealiseerd.
- een certificaat, bewijs van beroepskwalificatie "administratief medewerker onthaal" niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 3 van het Europese kwalificatiekader:
 - wordt uitgereikt, bij een modulaire organisatie, na slagen voor het geheel van de volgende cluster van de beroepsgerichte vorming:
 - Onthaal en administratieen de algemene activiteit die in de cluster geïntegreerd wordt aangeboden, die overeenstemmen met de beroepskwalificatie, zoals in dit standaardtraject is

opgenomen, en via de schoolcomponent en de werkplekcomponent is gerealiseerd.

- een attest van verworven competenties, bewijs van competenties:
 - wordt uitgereikt na slagen voor een aantal competenties die in dit standaardtraject zijn opgenomen en via de schoolcomponent en de werkplekcomponent zijn gerealiseerd.
- een attest van regelmatige lesbijwoning:
 - wordt uitgereikt bij vroegtijdige beëindiging van de opleiding zonder dat er attesteerbare competenties verworven zijn of na het eerste leerjaar van een graad.

7. Aanloopstructuuronderdeel

De opleiding onthaal, organisatie en sales duaal heeft als aanloopstructuuronderdeel "Aanloop onthaal, organisatie en sales duaal". Dit kan op elk moment van het schooljaar starten. Het doel van de aanloopfase is om de leerling zo snel als mogelijk voor te bereiden op een instap in duaal leren. De aanloopfase is hierbij zo kort als mogelijk, maar zolang als nodig. De aanbieder kan kiezen hoe hij het aanloopstructuuronderdeel op maat van de leerling organiseert, en dit ongeacht of hij het bovenliggende duale structuuronderdeel modulair of lineair organiseert.

Dit aanloopstructuuronderdeel kan georganiseerd worden door een aanbieder duaal (school voltijds gewoon secundair onderwijs, centrum deeltijds onderwijs, syntra vzw) al dan niet samen met een externe organisatie.

Een aanloopstructuuronderdeel omvat minimaal 28 opleidingsuren per week en combineert een schoolcomponent en een aanloopcomponent.

Binnen de schoolcomponent komt de verplichte algemene vorming zoals vermeld in dit standaardtraject onder rubriek "3. Algemene vorming" aan bod.

Binnen de aanloopcomponent en schoolcomponent kan men zich in functie van de individuele noden van de leerling en zijn mate van arbeidsrijpheid richten op een selectie van of een combinatie van de vier onderstaande acties:

- **Acties gerelateerd aan het opbouwen van een loopbaan**
 - Actie:
Loopbaangerichte competenties voor leerlingen die nog geen duidelijkheid hebben over hun concrete onderwijsloopbaan, maar wel overtuigd zijn om een duale leerweg te volgen. Voorbeelden hiervan zijn loopbaanwensen en -talenten in kaart brengen, loopbaanoriëntatie-oefeningen, solliciteren, ...
- **Acties gerelateerd aan het opbouwen van beroepsgerichte vorming**
 - Actie:
Arbeidsgerichte competenties voor leerlingen die bepaalde generieke competenties missen die noodzakelijk zijn om te kunnen leren en participeren op een werkplek. Voorbeelden hiervan zijn samenwerken, op tijd komen, werken onder gezag, ...
 - Actie:
Vaktechnische competenties voor leerlingen die op vaktechnisch vlak geen of onvoldoende bagage hebben om een duale opleiding aan te vatten.
 - Actie:
Begeleide leerervaring op een reële werkplek. Ook op een reële werkplek kunnen leerlingen bepaalde competenties aanleren die nuttig zijn om later over te stappen naar een duale opleiding. De leerling maakt hiervoor gebruik van een leerlingenstageovereenkomst, zoals bepaald in SO/2015/01.

Voor het opbouwen van de beroepsgerichte vorming kan na de screening van de leerling gewerkt worden aan onderstaande activiteiten. Deze hoeven niet alle aan bod te komen, maar worden geselecteerd en aangeboden in functie van de doelstellingen van de aanloopfase.

Per activiteit worden de bijhorende vaardigheden en kenniselementen opgenomen. De geselecteerde kennis moet steeds in functie van de activiteit en vaardigheden gerealiseerd worden.

Activiteiten	Kennis
<p>A Werkt in teamverband</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Communiceert effectief en efficiënt 2. Wisselt informatie uit 3. Meldt problemen 4. Werkt efficiënt samen 5. Volgt aanwijzingen op 6. Past zich flexibel aan 7. Vraagt zelf hulp of advies indien nodig 8. Toont respect 9. Reageert gepast 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van ICT 2. Basiskennis van kantoorsoftware 3. Basiskennis van werkdocumenten 4. Basiskennis van vakterminologie 5. Basiskennis van (digitale) communicatietechnieken 6. Basiskennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 7. Basiskennis van Frans 8. Basiskennis van Engels
<p>B Werkt met oog voor hygiëne, (voedsel)veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Past hygiëne-, (voedsel)veiligheids-, milieu-, kwaliteits- en welzijnsvoorschriften toe 2. Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen 3. Werkt ergonomisch 4. Werkt economisch en vermijdt verspilling 5. Werkt conform voorgeschreven procedures en vult de nodige documenten in 6. Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning 7. Werkt zorgvuldig en met oog voor detail 8. Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen, ... 9. Houdt de werkplek schoon 10. Gaat de netheid van het materieel na 11. Sorteert afval volgens de richtlijnen 12. Bergt de eigen gereedschappen en hulpmiddelen op 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van hygiëne-, (voedsel)veiligheids-, milieu-, kwaliteits- en welzijnsvoorschriften 2. Basiskennis van (veiligheids)pictogrammen 3. Basiskennis van persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen 4. Basiskennis van ergonomische hef- en tiltechnieken 5. Basiskennis van voorschriften m.b.t. afvalsortering 6. Basiskennis van kantoorsoftware 7. Basiskennis van procedures en regels in functie van de uitvoering van beroep 8. Basiskennis van regels voor traceerbaarheid van producten 9. Basiskennis van regels en de procedures om de werkplek schoon te houden 10. Basiskennis van schoonmaakmiddelen en -technieken
<p>C Oefent omgang met klanten onder begeleiding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verwelkomt de klant 2. Zorgt voor een aangename sfeer 3. Neemt een uitnodigende lichaamshouding aan 4. Vermijdt conflicten met klanten 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van (digitale) communicatietechnieken 2. Basiskennis van conflicthantering 3. Basiskennis van principes van klantvriendelijkheid 4. Basiskennis van verkooptechnieken 5. Basiskennis van Frans 6. Basiskennis van Engels 7. Basiskennis van verkoopprocessen
<p>D Stelt de aankoopwensen van de klant vast en adviseert over de producten en diensten onder begeleiding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Schat in wanneer de klant wil worden geholpen 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van ICT 2. Basiskennis multimedia 3. Basiskennis van (digitale) communicatietechnieken

<ol style="list-style-type: none"> 2. Stelt vloeiend en spontaan (open) vragen over de wens van de klant 3. Stelt zich empathisch op ten opzichte van klanten 4. Past zich aan diverse klantenpopulaties aan 5. Vertaalt de wens van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment 6. Geeft informatie over de kenmerken van de artikels en de voordelen voor de klant in functie van zijn wensen. 7. Zorgt voor productbeleving 8. Zorgt, op basis van aangereikte instructies, voor winkelbeleving 9. Zoekt informatie op in aanwezigheid van de klant 10. Demonstreert of toont artikels 11. Raadt artikels aan in functie van de wensen van de klant 12. Geeft informatie mee 13. Houdt rekening met de identiteit van de retailer 14. Biedt bedrijfseigen diensten aan indien van toepassing 15. Berekent prijsverschillen, kortingen, ... 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Basiskennis van principes van klantvriendelijkheid 5. Basiskennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten 6. Basiskennis van winkelgedrag 7. Basiskennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 8. Basiskennis van bediening van weegschalen 9. Basiskennis van presentatietechnieken van producten 10. Basiskennis van Frans 11. Basiskennis van Engels 12. Basiskennis van verkoopprocessen 13. Basiskennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven 14. Basiskennis van promotionele acties
<p>E Sluit de verkoop af onder begeleiding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stimuleert de klant tot een aankoopbeslissing 2. Sluit de verkoop af 3. Stelt aanvullende producten voor 4. Informeert de klant over de diensten bij/na verkoop indien van toepassing 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van (digitale) communicatietechnieken 2. Basiskennis van verkooptechnieken 3. Basiskennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 4. Basiskennis van Frans 5. Basiskennis van Engels 6. Basiskennis van verkoopdocumenten 7. Basiskennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
<p>F Ontvangt betalingen en bedient de kassa onder begeleiding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kijkt de kassa bij het begin van de werkdag na en telt bij sluiting 2. Bedient het kassa- en/of registratiesysteem 3. Voert klantgericht de kassa- en/of registratieverrichtingen uit 4. Roept op een klantvriendelijke manier hulp in bij te lange wachtrijen 5. Registreert correct de verkoopprijs en de bijkomende kosten indien van toepassing 6. Zoekt klantgegevens op 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van ICT 2. Basiskennis multimedia 3. Basiskennis van (digitale) communicatietechnieken 4. Basiskennis van principes van klantvriendelijkheid 5. Basiskennis van betaalmiddelen 6. Basiskennis van inningsprocedures 7. Basiskennis van verkooptechnieken 8. Basiskennis van Frans 9. Basiskennis van Engels 10. Basiskennis van verkoopdocumenten

<ul style="list-style-type: none"> 7. Past de verschillende betalingsmogelijkheden correct toe 8. Start en sluit het kassa- en/of registratiesysteem 9. Geeft correct wisselgeld weer 10. Lost eenvoudige technische storingen op 11. Corrigeert foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier 12. Verpakt de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming 	<ul style="list-style-type: none"> 11. Basiskennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven 12. Basiskennis van verpakkingstechnieken
<p>G Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging, ...) en presenteert deze op een commerciële manier onder begeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Brengt de prijs aan/in volgens richtlijnen of instructies 2. Presenteert de producten volgens richtlijnen 3. Plaatst promotionele artikels op een commerciële plaats 4. Verandert de opstelling van de producten volgens de commerciële planning 5. Speelt in op plaats- en tijdsgebonden mogelijkheden om producten creatief te presenteren binnen het gegeven kader 6. Plaatst decoraties al dan niet themagebonden 7. Beveiligt deskundig de artikels 8. Kijkt na of de artikels juist geprijsd zijn 9. Kijkt de artikels na op versheid, houdbaarheid, koeling, ... 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van technieken voor diefstalpreventie 2. Basiskennis van ergonomische hef- en tiltechnieken 3. Basiskennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden 4. Basiskennis van presentatietechnieken van producten
<p>H Bevoorraadt de afdelingen en ordent de producten onder begeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Vult producten aan volgens de verkoop en gangbare principes 2. Merkt gebreken aan de producten op en neemt gepaste maatregelen 3. Schikt producten permanent op een commerciële manier 4. Legt of hangt misplaatste artikels terug 5. Veroorzaakt geen hinder voor klanten bij de bevoorrading 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van ergonomische hef- en tiltechnieken 2. Basiskennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden 3. Basiskennis van presentatietechnieken van producten 4. Basiskennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
<p>I Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen onder begeleiding</p>	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van ICT

<ol style="list-style-type: none"> 1. Telt de voorraad 2. Ondersteunt de inventarisering 3. Vult een bestelformulier in indien van toepassing 4. Kijkt de door te voeren bestelling na indien van toepassing 5. Meldt tekorten of gebreken van producten 6. Plaatst een bestelling indien van toepassing 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Basiskennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden 3. Basiskennis van inventarisatietechnieken 4. Basiskennis van promotionele acties
<p>J Ontvangt goederen en producten en kijkt de levering na onder begeleiding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vergelijkt de levering met de bestelbon en andere formulieren 2. Registreert de levering 3. Kijkt de kwaliteit van de levering na 4. Meldt leveringen die niet voldoen aan de richtlijnen 5. Slaat de goederen en producten op volgens de gangbare principes 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 2. Basiskennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven 3. Basiskennis van ergonomische hef- en tiltechnieken 4. Basiskennis van de meest gangbare verpakkingen en labels
<p>K Onderhoudt de verkoopruimte en producten in de afdeling onder begeleiding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht 2. Merkt de nood aan extra schoonmaakwerkzaamheden op en voert deze uit 3. Veroorzaakt geen hinder voor klanten tijdens het onderhoud 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van principes van klantvriendelijkheid 2. Basiskennis van ergonomische hef- en tiltechnieken 3. Basiskennis van schoonmaakmiddelen en -technieken 4. Basiskennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
<p>L Sorteert en verdeelt binnenkomende (elektronische) post volgens de richtlijnen onder begeleiding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes, ... 2. Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen 3. Kopieert documenten 4. Gebruikt kantoorsoftware 5. Gaat vertrouwelijk om met informatie 6. Gaat correct om met verkeerde, verdachte of beschadigde binnenkomende (elektronische) post 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van klassement- en archiveringsmethodes 2. Basiskennis van kantoorsoftware
<p>M Digitaliseert en verwerkt documenten en data onder begeleiding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...) 2. Scant documenten in 3. Typt teksten 4. Typt vlot 5. Voert gegevens in 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) 3. Basiskennis van Frans 4. Basiskennis van Engels 5. Basiskennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken

<ol style="list-style-type: none"> 6. Verzorgt de lay-out 7. Slaat de verwerkte documenten en digitale data op 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Basiskennis van digitaliseringstechnieken 7. Basiskennis van registratietechnieken 8. Basiskennis van werkplanning 9. Basiskennis van kantoorsoftware
<p>N Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten onder begeleiding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie 2. Controleert taalfouten 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) 3. Basiskennis van Frans 4. Basiskennis van Engels 5. Basiskennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken 6. Basiskennis van digitaliseringstechnieken 7. Basiskennis van kantoorsoftware
<p>O Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten onder begeleiding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verwelkomt de bezoeker/gast 2. Identificeert de bezoeker /gast 3. Registreert de bezoeker/gast 4. Overhandigt een toegangsbewijs 5. Kondigt de bezoeker/gast aan 6. Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/gast 7. Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/gast 8. Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan 9. Bezorgt, indien nodig, een informatie- of promotiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg 10. Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de bezoekers/gasten 11. Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord 12. Consulteert, indien nodig beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel 13. Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten 14. Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen indien van toepassing 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Basiskennis van systemen om de toegang te controleren 3. Basiskennis van assertiviteitstechnieken 4. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) 5. Basiskennis van regels voor het onthaal 6. Basiskennis van Engels 7. Basiskennis van Frans 8. Basiskennis van kantoorsoftware Basiskennis van principes van klantvriendelijkheid 9. Basiskennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken 10. Basiskennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten
<p>P Identificeert de vraag van de bezoeker/gast onder begeleiding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Laat de bezoeker/gast uitpraten 2. Schat de situatie in 3. Stelt vragen ter verduidelijking 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van assertiviteitstechnieken 2. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau)

<ul style="list-style-type: none"> 4. Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker 5. Zorgt voor een passende opvolging 	<ul style="list-style-type: none"> 3. Basiskennis van regels voor het onthaal 4. Basiskennis van Frans 5. Basiskennis van Engels 6. Basiskennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken 7. Basiskennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten 8. Basiskennis van kantoorsoftware 9. Basiskennis van klantgericht telefoneren 10. Basiskennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>Q Informeert personen en verwijst door naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats onder begeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Legt uit hoe men de gevraagde locatie bereikt 2. Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda 3. Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/gast 4. Verstrekt basisinformatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van zakelijke communicatietechnieken 2. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) 3. Basiskennis van regels voor het onthaal 4. Basiskennis van Frans 5. Basiskennis van Engels 6. Basiskennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken 7. Basiskennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten 8. Basiskennis van kantoorsoftware 9. Basiskennis van klantgericht telefoneren 10. Basiskennis van principes van klantvriendelijkheid
<p>R Neemt telefonische oproepen aan en noteert een boodschap onder begeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Gebruikt een telefooncentrale (antwoordapparaat, nummers instellen, headset gebruiken, ...) 2. Geeft een boodschap tijdig door 3. Noteert telefonische afspraken en boodschappen 4. Zoekt telefoonnummers op 5. Noteert boodschappen/klachten 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van technieken om notities te nemen 2. Basiskennis van zakelijke communicatietechnieken 3. Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) 4. Basiskennis van Frans 5. Basiskennis van Engels 6. Basiskennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken 7. Basiskennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten 8. Basiskennis van registratietechnieken 9. Basiskennis van kantoorsoftware 10. Basiskennis van klantgericht telefoneren 11. Basiskennis van principes van klantvriendelijkheid

Met in acht name van het evaluatieresultaat leidt het aanloopstructuuronderdeel "Aanloop onthaal, organisatie en sales duaal" tot volgende studiebekrachtiging:

- een bewijs van competenties:
 - wordt uitgereikt na slagen van competenties uit bovenstaande opsomming voor dit aanloopstructuuronderdeel.

8. Onderliggende beroepskwalificaties i.f.v. flexibele instap bij modulaire organisatie

Bij de modulaire organisatie van de opleiding onthaal, organisatie en sales duaal laat/laten onderstaande beroepskwalificatie(s) of deelkwalificatie(s) van rechtswege studievoortgang (lees: instroom als regelmatig leerling tot desbetreffende opleiding) toe:

- beroepskwalificatie "polyvalent administratief ondersteuner" niveau 2 van de Vlaamse kwalificatiestructuur;
- beroepskwalificatie "winkelmedewerker" niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur.

Bij de modulaire organisatie van de opleiding onthaal, organisatie en sales duaal laat/laten onderstaand(e) certificaat/certificaten uitgereikt in het stelsel van leren en werken van rechtswege studievoortgang (lees: instroom als regelmatig leerling tot desbetreffende opleiding) toe:

- certificaat "administratief medewerker";
- certificaat "aanvuller";
- certificaat "kassier";
- certificaat "verkoper";
- certificaat "winkelbediende".

In dit geval volgt de leerling enerzijds de beroepsgerichte vorming modulair zoals vermeld in dit standaardtraject onder rubriek "5. Beroepsgerichte vorming" gecombineerd met de invulling van rubriek "6. Werkplekcomponent" en anderzijds de verplichte algemene vorming voor het eerste en tweede leerjaar van de tweede graad bso en omvat alle eindtermen of een verwijzing naar de inhoud van deze onderdelen:

- **Project algemene vakken**
De vakgebonden eindtermen van het eerste en tweede leerjaar van de tweede graad bso.
- **Moderne vreemde talen (Frans of Engels)**
De vakgebonden eindtermen van Frans of Engels van het eerste en tweede leerjaar van de tweede graad bso.
- **Lichamelijke opvoeding (niet van toepassing voor CDO en Syntra)**
De vakgebonden eindtermen van het eerste en tweede leerjaar van de tweede graad bso.
- **Vakoverschrijdende eindtermen**
De vakoverschrijdende eindtermen van het secundair onderwijs.
- **Levensbeschouwing (niet van toepassing voor CDO en Syntra)**
De doelen voor godsdienst, niet-confessionele zedenleer, cultuurbeschouwing of eigen cultuur en religie zijn in overeenstemming met de internationale en grondwettelijke beginselen inzake de rechten van de mens en van het kind in het bijzonder en respecteren de door het Vlaams Parlement, naargelang van het geval, bekrachtigde of goedgekeurde eindtermen.

De aanbieder duaal leren bepaalt zelf hoe de algemeen vormende competenties georganiseerd worden en bepaalt zelf de mate van integratie met de beroepsgerichte competenties.

Met in acht name van het evaluatieresultaat leidt dit na het slagen van bovenstaande algemene vorming van de tweede graad tot één van de volgende studiebekrachtigingen:

- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, bewijs van onderwijskwalificatie "polyvalent administratief ondersteuner duaal" niveau 2 van

de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 2 van het Europese kwalificatiekader, met inbegrip van de beroepskwalificatie "polyvalent administratief ondersteuner" niveau 2 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 2 van het Europese kwalificatiekader;

- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, bewijs van onderwijskwalificatie "winkelmedewerker duaal" niveau 2 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 2 van het Europese kwalificatiekader, met inbegrip van de beroepskwalificatie "winkelmedewerker" niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 3 van het Europese kwalificatiekader;
- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, tesamen met een certificaat van de opleiding "administratief medewerker";
- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, tesamen met een certificaat van de opleiding "aanvuller";
- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, tesamen met een certificaat van de opleiding "kassier";
- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, tesamen met een certificaat van de opleiding "verkoper";
- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, tesamen met een certificaat van de opleiding "winkelbediende".

Na het behalen van één van bovenstaande studiebekrchtigingen volgt de leerling enerzijds de beroepsgerichte vorming modulair zoals vermeld in dit standaardtraject onder rubriek "5. Beroepsgerichte vorming" gecombineerd met de invulling van rubriek "6 Werkplekcomponent" en anderzijds de verplichte algemene vorming voor het eerste en tweede leerjaar van de derde graad bso zoals vermeld in rubriek "3 Algemene vorming".

De leerling kan afhankelijk van zijn evaluatieresultaat van de opleiding onthaal, organisatie en sales duaal één van de studiebekrchtigingen behalen zoals vermeld in rubriek "7. Studiebekrchtiging" bovenop de reeds uitgereikte bovenstaande studiebekrchtiging.