

STANDAARDTRAJECT

Winkelmedewerker duaal

1. Situering en omschrijving

De opleiding **winkelmedewerker** duaal combineert een schoolcomponent en een werkplekcomponent. De combinatie van schoolcomponent met werkplekcomponent omvat minimaal 28 opleidingsuren per week.

In de opleiding **winkelmedewerker** duaal wordt gekozen voor een overeenkomst alternerende 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 **winkelmedewerker** duaal situeert zich op het niveau van de tweede graad beroepssecundair onderwijs omwille van de koppeling met de verplichte algemene vorming met het oog op het behalen van een bewijs van onderwijskwalificatie van niveau 2 binnen het domein economie en organisatie.

Het standaardtraject voor de opleiding **winkelmedewerker** duaal is gebaseerd op de volgende beroepskwalificatie:

- Beroepskwalificatie bk-0068-2 winkelmedewerker, niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur

In de opleiding **winkelmedewerker** duaal leert men **producten op een commerciële wijze in de winkel te plaatsen en de kassa te bedienen om zo de commerciële doelstellingen van de organisatie te realiseren.**

Indien een werkplek 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 duaal leren bepaalt zelf of hij dit lineair of modulair organiseert.

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

2. Toelatingsvoorwaarden

De voorwaarden om bij de start van de opleiding **winkelmedewerker** duaal 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 tweede graad bso, waarop de opleiding winkelmedewerker duaal 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 tweede graad wordt het eerste leerjaar niet-duaal gelijk gesteld met het eerste jaar duaal. Voor overstap in de tweede graad van het eerste leerjaar niet-duaal naar het tweede jaar duaal bso moet de leerling voldoen aan de toelatingsvoorwaarden tot het tweede leerjaar van de tweede graad bso; ofwel als zijinstromer¹ beschikken over een gunstige beslissing van de klassenraad voor de opleiding **winkelmedewerker** duaal.

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

3. Algemene vorming

De algemene vorming binnen dit standaardtraject omvat de eindtermen van het voltijds gewoon secundair onderwijs van de tweede graad arbeidsmarktfinaliteit (bso).

In afwijking hiervan en voor zover de aanbieder van het duale structuuronderdeel een CDO of Syntra is, zijn niet van toepassing: de eindtermen van de sleutelcompetentie "competenties op het vlak van lichamelijk, geestelijk en emotioneel bewustzijn en op vlak van lichamelijke, geestelijke en emotionele gezondheid", meer bepaald:

- de leerlingen aanvaarden winst en verlies in beweging en sport (eindterm 1.9);
- de leerlingen voeren, conform de bewegingsnorm en rekening houdend met hun evolutie op het vlak van fysieke capaciteiten, op een veilige wijze bewegingen en fysieke activiteiten uit in verschillende omgevingen met nadruk op plezier in beweging en sport (eindterm 1.10);
- de leerlingen passen principes en strategieën toe bij een brede waaier van sporten, bewegingsactiviteiten en spelvormen (eindterm 1.11);
- de leerlingen hanteren in verschillende rollen principes van verantwoord gedrag met nadruk op plezier in beweging en sport (eindterm 1.12).

Het levensbeschouwelijk onderricht (godsdienst, niet-confessionele zedenleer, cultuurbeschouwing of eigen cultuur en religie) in duale structuuronderdelen is identiek aan het levensbeschouwelijk onderricht in niet-duale structuuronderdelen. In afwijking hiervan en voor zover de aanbieder van het duale structuuronderdeel een CDO of Syntra is, is het levensbeschouwelijk onderricht geen verplicht onderdeel.

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

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 duaal structuuronderdeel".

Algemene activiteiten

Activiteiten	Kennis
<p>A Werkt in teamverband</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Communiceert effectief en efficiënt 2. Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken 3. Meldt problemen 4. Werkt efficiënt samen met collega's 5. Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op 6. Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...) 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 <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 i.f.v. de uitvoering van de eigen taken 3. Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 4. Kennis van kantoorsoftware 5. Kennis van vakterminologie
<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 voedselveiligheidsvoorschriften <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van hygiëne-, veiligheids-, milieu-, kwaliteits- en welzijnsvoorschriften 2. Kennis van (veiligheids)pictogrammen 3. Kennis van persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen 4. Kennis van ergonomische technieken 5. Kennis van voorschriften m.b.t. afvalsortering 6. Kennis van werkdocumenten 7. Kennis van kantoorsoftware 8. Kennis van procedures en regels in functie van de uitvoering van beroep 9. Kennis van regels voor traceerbaarheid van producten 10. Kennis van regels en de procedures om de werkplek schoon te houden 11. Kennis van gebruik van gepaste reinigingsmiddelen
<p>C Gaat professioneel om met klanten</p> <ol 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 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van Frans (basis standaardterminologie over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, eenvoudige (verkoop)gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken)

<ol style="list-style-type: none"> 3. Zorgt voor een aangename sfeer 4. Neemt een uitnodigende lichaamshouding aan (armen, handen, oogcontact, ...) 5. Vermijdt conflicten met klanten 6. Lost eventuele ontevredenheden op 7. Gebruikt efficiënt (digitale) communicatiemiddelen 8. Staat klanten te woord 9. Helpt klanten verder met hun vragen 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Basiskennis van Engels (basis standaardterminologie over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, eenvoudige (verkoop)gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) <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 ifv de uitvoering van de eigen taken 3. Kennis van principes van klantvriendelijkheid 4. Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten 5. Kennis van verkooptechnieken 6. Kennis van het digitale verkoopprocessen 7. Kennis van zakelijke communicatietechnieken
<p>D 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. Leeft zich in de wensen en problemen van de klant/collega's in 6. Gaat authentiek en volgens de bedrijfsprocedures om met bezwaren, weerstand en klachten 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van handelswetgeving ifv de uitvoering van de eigen taken 2. Basiskennis van ICT 3. Basiskennis van multimedia 4. Basiskennis van Frans (basis standaardterminologie over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, eenvoudige (verkoop)gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 5. Basiskennis van Engels (basis standaardterminologie over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, eenvoudige (verkoop)gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) <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 (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 4. Kennis van regels voor het onthaal 5. Kennis van zakelijke communicatietechnieken
<p>E Werkt oplossingsgericht</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie, ...) 2. Werkt een passende oplossing uit binnen het eigen takenpakket 3. Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen 4. Meldt aan de leidinggevende problemen die zelf niet opgelost kunnen worden 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 conflicthantering i.f.v. de uitvoering van de eigen taken 3. Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen 4. Kennis van bedrijfseigen procedures 5. Kennis van bedrijfsadministratie 6. Kennis van kantoorsoftware 7. Kennis van registratietechnieken 8. Kennis van rapporteringstechnieken
<p>F Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Woont productpresentaties bij indien van toepassing 2. Houdt de eigen kennis van het product en het assortiment op peil 3. Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de collega's 4. Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing indien van toepassing 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van ICT 2. Basiskennis van handelswetgeving ifv de uitvoering van de eigen taken 3. Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop 4. Basiskennis van marktontwikkelingen 5. Basiskennis van Frans (basis standaardterminologie over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, eenvoudige (verkoop)gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 6. Basiskennis van Engels (basis standaardterminologie over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, eenvoudige (verkoop)gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) <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 bedrijfseigen procedures 4. Kennis van registratietechnieken 5. Kennis van rapporteringstechnieken

1 Cluster Aanvulwerk – BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennis
<p>A 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 i.f.v. de uitvoering van de eigen taken 2. Basiskennis van handelswetgeving i.f.v. de uitvoering van de eigen taken <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van de meest gangbare verpakkingen en labels 2. Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken 3. Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
<p>B 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
<p>C Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telt de voorraad, manueel of scant met de actuele technologieën 2. Ondersteunt de inventarisering 3. Meldt tekorten of gebreken van producten volgens bedrijfsafspraken 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van ICT <p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden 2. Kennis van inventarisatietechnieken 3. Kennis van scantechnieken
<p>D Onderhoudt de verkooppuimte 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 principes van klantvriendelijkheid 2. Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken 3. Kennis van schoonmaakmiddelen en - technieken
<p>E Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging, ...) en presenteert deze op een</p>	<p>Kennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen, ...)

<p>commerciële manier in een aanvulomgeving</p> <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. 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 (point of sale materialen, combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek, ...) 7. Beveiligd deskundig de artikels 8. Controleert of de artikels juist geprijsd zijn 9. Controleert de artikels op versheid, houdbaarheid, koeling, ... 10. Verwerkt online aankopen via bedrijfseigen procedures indien van toepassing 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Kennis van merchandisingtechnieken i.f.v. de uitvoering van de eigen taken 3. Kennis van prijsbepaling en BTW 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 het digitale verkoopprocessen 10. Kennis van promotionele acties
<p>F Gaat professioneel om met diefstalpreventie in een aanvulomgeving</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 i.f.v. de uitvoering van de eigen taken 2. Basiskennis van conflictvrij communiceren <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 principes van klantvriendelijkheid 3. Kennis van wet- en regelgeving i.v.m. diefstalpreventie : rechten van personeel en van klant 4. Kennis van bedrijfseigen procedures 5. Kennis van veiligheidsvoorschriften van de organisatie
<p>G Reageert passend en volgens bedrijfseigen procedures op klachten van klanten in een aanvulomgeving</p>	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van handelswetgeving i.f.v. de uitvoering van de eigen taken

<ol style="list-style-type: none"> 1. Onthaalt klanten met klachten op een deskundige manier 2. Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht 3. Doet beroep op de leidinggevende 4. Handelt de klacht af volgens de instructies van de leidinggevende 5. Sluit de klachtbehandeling deskundig af (bv. registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken, ...) 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Basiskennis van Frans (basis standaardterminologie over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, eenvoudige (verkoop)gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 3. Basiskennis van Engels (basis standaardterminologie over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, eenvoudige (verkoop)gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) <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 ifv de uitvoering van de eigen taken 3. Kennis van principes van klantvriendelijkheid
--	--

2 Cluster Kassawerk – BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennis
<p><b style="color: red;">A 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 betalingsystemen 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 artikels 8. Registreert correct de verkoopprijs en de bijkomende kosten indien van toepassing 9. Zoekt klantgegevens op 	<p><b style="color: blue;">Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van handelsrecht i.f.v. de uitvoering van de eigen taken 2. Basiskennis van ICT 3. Basiskennis van handelswetgeving i.f.v. de uitvoering van de eigen taken 4. Basiskennis van multimedia <p><b style="color: blue;">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 principes van klantvriendelijkheid 3. Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid, ...) 4. Kennis van inningsprocedures 5. Kennis van prijsbepaling en BTW 6. Kennis van technieken voor diefstalpreventie 7. Kennis van scantechieken 8. Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke

<ul style="list-style-type: none"> 10. Past klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen correct toe 11. Past de verschillende betalingsmogelijkheden correct toe 12. Reageert adequaat op fraudepogingen 13. Start en sluit het kassa- en/of registratiesysteem 14. Geeft correct wisselgeld weer 15. Lost eenvoudige technische storingen op 16. Corrigeert foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier 17. Verpakt de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming 	<p>standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</p> <ul style="list-style-type: none"> 9. Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) 10. Kennis van verkoopdocumenten ifv de uitvoering van de eigen taken
<p>B Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging, ...) en presenteert deze op een commerciële manier in een kassaomgeving</p> <ul 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. 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 (point of sale materialen, combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek, ...) 7. Beveiligt deskundig de artikels 8. Controleert of de artikels juist geprijsd zijn 9. Controleert de artikels op versheid, houdbaarheid, koeling... 10. Verwerkt online aankopen via bedrijfseigen procedures indien van toepassing 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...) 2. Kennis van merchandisingtechnieken i.f.v. de uitvoering van de eigen taken 3. Kennis van prijsbepaling en BTW 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 het digitale verkoopprocessen 10. Kennis van promotionele acties

<p>C Gaat professioneel om met diefstalpreventie in een kassaomgeving</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 i.f.v. de uitvoering van de eigen taken 2. Basiskennis van conflictvrij communiceren <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 principes van klantvriendelijkheid 3. Kennis van wet- en regelgeving i.v.m. diefstalpreventie : rechten van personeel en van klant 4. Kennis van bedrijfseigen procedures 5. Kennis van veiligheidsvoorschriften van de organisatie
<p>D Reageert passend en volgens bedrijfseigen procedures op klachten van klanten in een kassaomgeving</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Onthaalt klanten met klachten op een deskundige manier 2. Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht 3. Doet beroep op de leidinggevende 4. Handelt de klacht af volgens de instructies van de leidinggevende 5. Sluit de klachtbehandeling deskundig af (bv. registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken, ...) 	<p>Basiskennis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basiskennis van handelswetgeving i.f.v. de uitvoering van de eigen taken 2. Basiskennis van Frans (basis standaardterminologie over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, eenvoudige (verkoop)gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) 3. Basiskennis van Engels (basis standaardterminologie over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, eenvoudige (verkoop)gesprekken kunnen voeren over vertrouwde en werkgerelateerde zaken) <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 i.f.v. de uitvoering van de eigen taken 3. Kennis van principes van klantvriendelijkheid

4. Werkplekcomponent

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

De werkplekcomponent in de opleiding winkelmedewerker duaal omvat gemiddeld op jaarbasis minstens 20 opleidingsuren per week op de reële werkplek.

5. Studiebekrachtiging

Met in acht name van het evaluatieresultaat leidt de opleiding **winkelmedewerker** duaal tot één van de volgende vormen van studiebekrachtiging:

- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, onderwijskwalificatie niveau 2:
 - wordt uitgereikt als de leerling via de combinatie van een schoolcomponent en een werkplekcomponent, in voldoende mate de algemene en beroepsgerichte vorming, bestaande uit beroepsgerichte competenties die de beroepskwalificatie "winkelmedewerker" niveau 3 vormen zoals in dit standaardtraject is opgenomen, heeft behaald.
- een bewijs van beroepskwalificatie:
 - wordt uitgereikt als de leerling via de combinatie van een schoolcomponent en een werkplekcomponent, in voldoende mate de beroepsgerichte vorming, bestaande uit beroepsgerichte competenties die de beroepskwalificatie "winkelmedewerker" niveau 3 vormen zoals in dit standaardtraject is opgenomen, heeft behaald.
- een bewijs van deelkwalificatie:
 - wordt uitgereikt, bij een modulaire organisatie, als de leerling via de combinatie van een schoolcomponent en een werkplekcomponent, in voldoende mate het geheel van de volgende cluster(s):
 - Aanvulwerk
en de algemene activiteiten die in de cluster(s) geïntegreerd worden aangeboden, van de beroepsgerichte vorming, bestaande uit beroepsgerichte competenties die de deelkwalificatie "aanvuller" van de beroepskwalificatie "winkelmedewerker" niveau 3 vormen zoals in dit standaardtraject is opgenomen, heeft behaald.
- een bewijs van deelkwalificatie:
 - wordt uitgereikt, bij een modulaire organisatie, als de leerling via de combinatie van een schoolcomponent en een werkplekcomponent, in voldoende mate het geheel van de volgende cluster(s):
 - Kassawerk
en de algemene activiteiten die in de cluster(s) geïntegreerd worden aangeboden, van de beroepsgerichte vorming, bestaande uit beroepsgerichte competenties die de deelkwalificatie "kassier" van de beroepskwalificatie "winkelmedewerker" niveau 3 vormen zoals in dit standaardtraject is opgenomen, heeft behaald.
- een bewijs van competenties:

- wordt uitgereikt als de leerling via de combinatie van een schoolcomponent en een werkplekcomponent een aantal beroepsgerichte competenties die in dit standaardtraject zijn opgenomen, heeft bereikt, die geen beroepskwalificatie of deelkwalificatie vormen.

6. Aanloopstructuuronderdeel

De opleiding winkelmedewerker duaal heeft als aanloopstructuuronderdeel "Aanloop winkelmedewerker 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>Werkt in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiceert effectief en efficiënt - Wisselt informatie uit - Meldt problemen - Werkt efficiënt samen - Volgt aanwijzingen op - Past zich flexibel aan - Vraagt zelf hulp of advies indien nodig - Toont respect - Reageert gepast 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van communicatietechnieken - Basiskennis van vakterminologie - Basiskennis van ICT - Basiskennis van Frans en Engels op zelfredzaamheidsniveau
<p>Werkt met oog voor hygiëne, (voedsel)veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Past hygiëne-, (voedsel)veiligheids-, milieu-, kwaliteits- en welzijnsvoorschriften toe - Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen - Werkt ergonomisch - Werkt economisch en vermijdt verspilling - Werkt conform voorgeschreven procedures en vult de nodige documenten in - Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning - Werkt zorgvuldig en met oog voor detail - Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen, ... - Houdt de werkplek schoon - Gaat de netheid van het materiaal na - Sorteert afval volgens de richtlijnen - Bergt de eigen gereedschappen en hulpmiddelen op 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van hygiëne-, veiligheids-, milieu-, kwaliteits- en welzijnsvoorschriften - Basiskennis van (veiligheids)pictogrammen - Basiskennis van persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen - Basiskennis van ergonomische technieken - Basiskennis van voorschriften m.b.t. afvalsortering - Basiskennis van werkdocumenten - Basiskennis van kantoorsoftware - Basiskennis van procedures en regels in functie van de uitvoering van beroep - Basiskennis van regels voor traceerbaarheid van producten - Basiskennis van regels en de procedures om de werkplek schoon te houden - Basiskennis van gebruik van gepaste reinigingsmiddelen
<p>Oefent omgang met klanten onder begeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verwelkomt de klant - Zorgt voor een aangename sfeer - Neemt een uitnodigende lichaamshouding aan - Vermijdt conflicten met klanten - Lost eventuele ontevredenheden op 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van communicatietechnieken - Basiskennis van Frans en Engels op zelfredzaamheidsniveau - Basiskennis van conflicthantering - Basiskennis van principes van klantvriendelijkheid - Basiskennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten - Basiskennis van verkooptechnieken
<p>Ontvangt goederen en producten en kijkt de levering na onder begeleiding</p>	<p>Basiskennis</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Vergelijkt de levering met de bestelbon en andere formulieren - Registreert de levering - Kijkt de kwaliteit van de levering na - Meldt leveringen die niet voldoen aan de richtlijnen - Slaat de goederen en producten op volgens de gangbare principes 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
<p>Bevoorraadt de afdelingen en ordent deze onder begeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vult producten aan volgens de verkoop en gangbare principes - Merkt gebreken aan de producten op en neemt gepaste maatregelen - Schikt producten permanent op een commerciële manier - Legt of hangt misplaatste artikels terug - Veroorzaakt geen hinder voor klanten bij de bevoorrading 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ergonomische hef- en tiltechnieken - Basiskennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden - Basiskennis van presentatietechnieken van producten
<p>Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast onder begeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telt de voorraad - Meldt tekorten van producten 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van multimedia - Basiskennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden
<p>Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging, ...) en presenteert deze op een commerciële manier onder begeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brengt de prijs aan/in volgens richtlijnen of instructies - Presenteert de producten volgens de richtlijnen - Plaatst promotionele artikels op een commerciële plaats - Verandert de opstelling van de producten volgens de commerciële planning - Speelt in op plaats- en tijdsgebonden mogelijkheden om producten creatief te presenteren binnen het gegeven kader - Plaatst decoraties al dan niet themagebonden - Beveiligt deskundig de artikels - Kijkt na of de artikels juist geprijsd zijn - Kijkt de artikels na op versheid, houdbaarheid, koeling, ... 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van technieken voor diefstalpreventie - Basiskennis van ergonomische hef- en tiltechnieken - Basiskennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden - Basiskennis van milieu-, veiligheids- en hygiënevoorschriften voor de organisatie - Basiskennis van presentatietechnieken van producten

<p>Onderhoudt de verkoopruimte en producten in de afdeling onder begeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht - Voert de schoonmaakwerkzaamheden uit - Veroorzaakt geen hinder voor klanten tijdens het onderhoud 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van principes van klantvriendelijkheid - Basiskennis van ergonomische hef- en tiltechnieken - Basiskennis van schoonmaakmiddelen en -technieken
<p>Ontvangt betalingen en bedient de kassa onder begeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kijkt de kassa na bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting - Bedient het kassa- en/of registratiesysteem - Voert klantgericht de kassa- en/of registratieverrichtingen uit - Roept op een klantvriendelijke manier hulp in bij te lange wachtrijen - Registreert correct de verkoopprijs en de bijkomende kosten indien van toepassing - Past de verschillende betalingsmogelijkheden correct toe - Start en sluit het kassa- en/of registratiesysteem - Geeft correct wisselgeld weer - Corrigeert foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier - Verpakt de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van multimedia - Basiskennis van Frans en Engels op zelfredzaamheidsniveau - Basiskennis van communicatietechnieken - Basiskennis van principes van klantvriendelijkheid - Basiskennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid, ...) - Basiskennis van inningsprocedures - Basiskennis van scantechieken - Basiskennis van verkoopdocumenten i.f.v. de uitvoering van de eigen taken

Met in acht name van het evaluatieresultaat leidt het aanloopstructuuronderdeel "Aanloop winkelmedewerker dual" tot volgende studiebekrachtiging:

- een bewijs van competenties:
 - wordt uitgereikt als de leerling via de combinatie van een schoolcomponent en een aanloopcomponent een aantal beroepsgerichte competenties uit bovenstaande opsomming voor dit aanloopstructuuronderdeel, heeft bereikt, die geen beroepskwalificatie of deelkwalificatie vormen.

7. Onderliggende beroepskwalificaties i.f.v. flexibele instap

Niet van toepassing.