

Bijlage 14 bij het besluit van de Vlaamse Regering van ... tot wijziging van de regelgeving over de indeling van studiegebieden in opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging en de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden horeca, huishoudhulp, koeling en warmte en logistiek en verkoop

Bijlage XXIV bij het besluit van de Vlaamse Regering van 11 juni 2010 betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden administratie, bedrijfsbeheer en logistiek en verkoop

Beroepsopleiding

Studiegebied Logistiek en verkoop

• 01.09.2021

Polyvalent post- en pakketmedewerker

Opleidingsprofiel

secundair volwassenenonderwijs

BO LVK 002

REFERENTIEKADER:

ERKENDE BEROEPSKWALIFICATIE: "POLYVALENT POST- EN PAKKETMEDEWERKER"

NIVEAU BEROEPSKWALIFICATIE: 3

Polyvalent post- en pakketmedewerker

OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding Polyvalent post- en pakketmedewerker leert men verschillende soorten (inter)nationale zendingen ophalen, ontvangen, sorteren, leveren en deze verzendklaar maken teneinde bij te dragen tot een efficiënte verwerking en tijdige verzending en levering van de post(pakketten) naar de juiste bestemming

RELATIE OPLEIDING BEROEPSKWALIFICATIE

Elke module is samengesteld uit de competenties en de descriptorelementen kennis en vaardigheden van de erkende beroepskwalificatie.

De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding.

SAMENHANG

2 modules in de opleiding zijn gemeenschappelijk met opleidingen uit andere studiegebieden.

- Module EHBO: gemeenschappelijk met de opleidingen Huishoudhulp zorg, Logistiek assistent in de zorg, Verzorgende en Zorgkundige.
- Uitbreidingsmodule Mentor op de werkvloer: gemeenschappelijk met de opleidingen Verzorgende en Zorgkundige.

LINK BEROEPSKWALIFICATIE

[Polyvalent post- en pakketmedewerker \[2020\]](#)
BK-0534-1

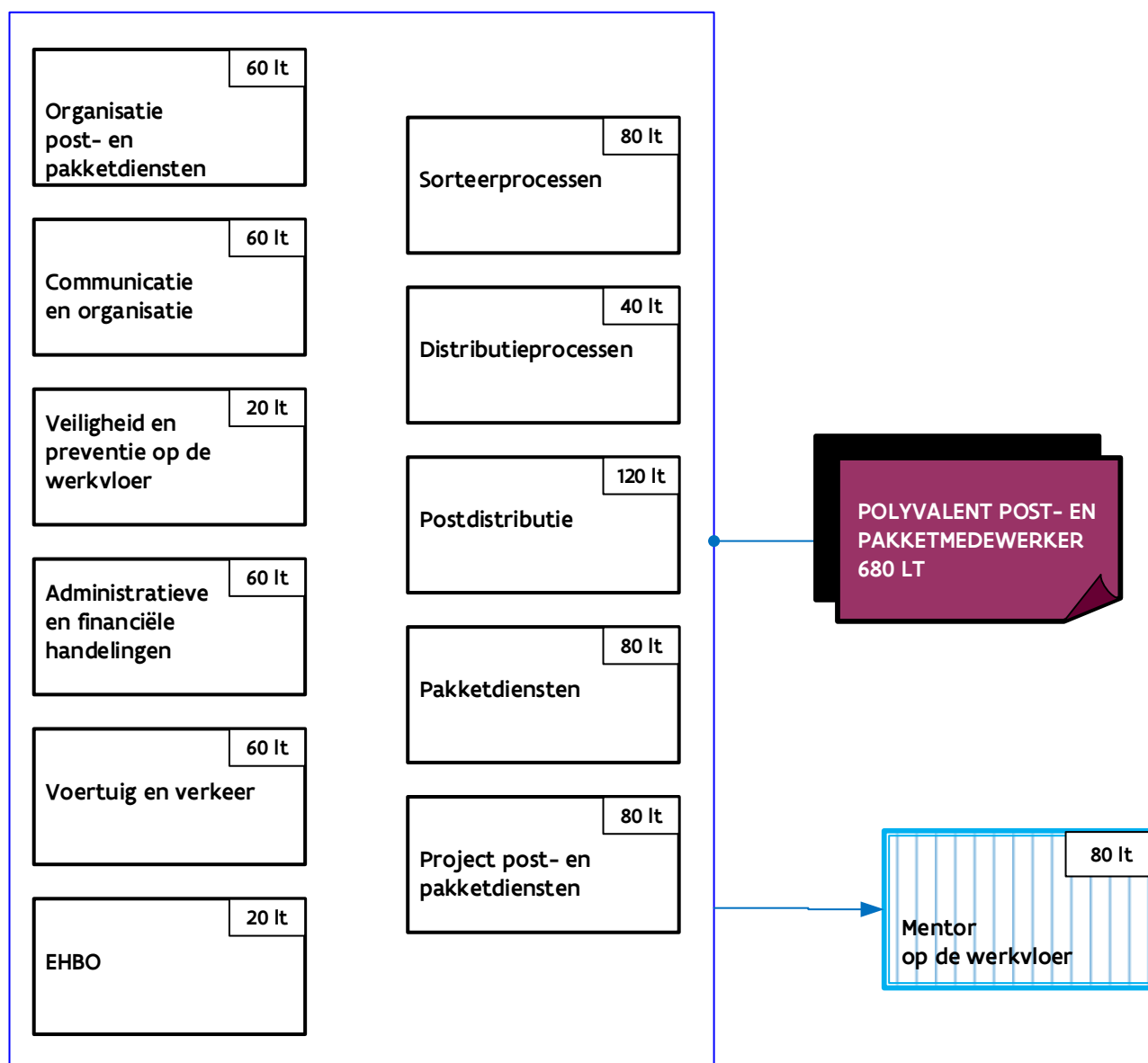
MODULAIR TRAJECT

De opleiding "Polyvalent post- en pakketmedewerker" bestaat uit 11 modules:

- Module Organisatie post- en pakketdiensten	60 Lt	M LVK	003
- Module Communicatie en organisatie	60 Lt	M LVK	004
- Module Veiligheid en preventie op de werkvloer	20 Lt	M LVK	005
- Module Administratieve en financiële handelingen	60 Lt	M LVK	006
- Module Voertuig en verkeer	60 Lt	M LVK	007
- Module EHBO	20 Lt	M HH	C012
- Module Sorteertprocessen	80 Lt	M LVK	008
- Module Distributieprocessen	40 Lt	M LVK	009
- Module Postdistributie	120 Lt	M LVK	010
- Module Pakketdiensten	80 Lt	M LVK	011
- Module Project post- en pakketdiensten	80 Lt	M LVK	012

Na de opleiding kan een uitbreidingsmodule gevolgd worden; deze maakt geen deel uit van het certificaatraject:

- Mentor op de werkvloer	80 Lt	UM PZG960
--------------------------	-------	-----------



CERTIFICERING

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat.
Deze opleiding leidt tot het certificaat Polyvalent post- en pakketmedewerker en een bewijs van beroepskwalificatie van niveau 3 van Polyvalent post- en pakketmedewerker.

OPLEIDINGSDUUR

De opleiding omvat in totaal **680** lestijden.

DIPLOMA SO

Het certificaat leidt in combinatie met het certificaat Aanvullende algemene vorming tot het diploma secundair onderwijs.

ATTESTEN EN VOORWAARDEN

TOELATINGS- VOORWAARDEN

- Algemeen geldende toelatingsvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs
[Decreet volwassenenonderwijs](#)
- Om te kunnen participeren aan de modules “Pakketdiensten” en “Project post- en pakketdiensten” wordt het sterk aanbevolen om het attest voor het rijbewijs B voorafgaandelijk of in de loop van de module(s) te behalen.

INSTAPVEREISTEN

GEEN PIJLEN TUSSEN MODULES

De cursist is niet gebonden aan een verplichte volgorde relatie in het traject en moet niet beschikken over een deelcertificaat (deelcertificaten) om aan de module te participeren.

Modules

MODULE ORGANISATIE POST- EN PAKKETDIENSTEN

SITUERING

In deze module leert de cursist hoe post- en pakketdiensten worden georganiseerd. De cursist leert welke producten en diensten worden aangeboden met de bijhorende geografische, administratieve en logistieke organisatie. Bij het uitvoeren van de taken ligt de nadruk op het efficiënt, kwaliteitsvol en zorgvuldig werken.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<i>Werkt in teamverband</i> <ul style="list-style-type: none">– Communiceert effectief en efficiënt– Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken– Rapporteert aan de leidinggevenden– Werkt efficiënt samen met collega's– Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op– Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...)	<ul style="list-style-type: none">– Basiskennis van registratietechnieken– Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken– Kennis van rapporteringstechnieken
2	<i>Plant en organiseert de werkzaamheden</i> <ul style="list-style-type: none">– Handelt volgens de bedrijfseigen procedures– Ziet er op toe dat handelingen niet leiden tot het verlies van goederen– Merkt onregelmatigheden op en signaleert ze aan de leidinggevende– Zoekt naar oplossingen voor onregelmatigheden binnen het eigen takenpakket	<ul style="list-style-type: none">– Basiskennis van registratietechnieken– Basiskennis van ICT– Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken– Kennis van rapporteringstechnieken– Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen– Kennis van de te vervoeren producten
4	<i>Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</i> <ul style="list-style-type: none">– Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden– Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none">– Basiskennis van ICT– Kennis van vakterminologie– Kennis van digitaliseringsprocessen
5	<i>Sorteert verschillende soorten (inter)nationale zendingen volgens bedrijfsspecifieke regels en procedures</i> <ul style="list-style-type: none">– Sorteert de zendingen manueel– Zoekt miszendingen uit en biedt ze aan voor verdere verwerking– Trieert dringende en niet-dringende zendingen– Scant de zendingen in– Plaatst gesorteerde zendingen in de daarvoor voorziene plek– Aanvaardt retourzendingen	<ul style="list-style-type: none">– Kennis van de te vervoeren producten– Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken– Kennis van reglementering van goederentransport– Kennis van modaliteiten voor het laden en lossen van de goederen– Kennis van laad- en stouwtechnieken– Kennis van digitale toestellen (o.a. scanner, mobiel apparaat, apps, ...)– Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten)

<p>6</p>	<p><i>Bereidt het traject van uitreiking voor volgens de vereisten van de levering en/of ophaling en volgens vooraf vastgestelde bedrijfsregels en procedures</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Kijkt de nodige documenten na (uurroosters, bestelling, ...) – Verplaatst de te verwerken producten naar de sorteerplaats – Gebruikt optische leestoestellen (flasher, scanner, ...) – Houdt rekening met de wensen van de klant bij het bepalen van de reisweg – Houdt rekening met eventuele adreswijzigingen bij de klant – Houdt zich aan het afgesproken tijdstip 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de te vervoeren producten – Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van modaliteiten voor het laden en lossen van de goederen – Kennis van laad- en stouwtechnieken – Kennis van digitale toestellen (o.a. scanner, mobiel apparaat, apps, ...) – Kennis van levering en verzending van goederen (bv. just in time)
<p>7</p>	<p><i>Sorteert en controleert zendingen voor de uitgewerkte route ofronde</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Sorteert, registreert en verpakt of herverpakt zendingen per reisweg en eventuele deelronde – Vergelijkt de te leveren goederen met de bestelbon – Controleert de administratieve documenten die bij de producten horen – Controleert de lading op niet-toegelaten te verzenden producten 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van ICT – Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten) – Kennis van levering en verzending van goederen – Kennis van het geografische gebied – Kennis van rekenen
<p>9</p>	<p><i>Levert zendingen of haalt deze indien nodig op bij de klant</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Gebruikt navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, CB, wegenkaarten, stadsplannen, ...) – Reikt de zending uit aan de klant – Vergelijkt de te leveren zending met de bestelbon – Geeft aangetekende zendingen af indien van toepassing – Controleert de identiteit van de bestemming – Gebruikt optische leestoestellen (flasher, scanner, ...) – Vult de leveringsbon of afhalingsdocumenten (verwittigingskaart) in – Haalt post uit brievenbussen en postpunten op volgens schema of vastgestelde tijdstippen 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de te vervoeren producten – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten) – Kennis van levering en verzending van goederen (bv. just in time) – Kennis van het geografische gebied – Kennis van routemap en wegennet – Kennis van procedures voor het ophalen en afleveren van zendingen – Kennis van bedrijfseigen producten – Kennis van tarieven en tariefstructuren – Kennis van procedures voor retourzendingen

SITUERING

In deze module leert de cursist samenwerken met collega's en contacten leggen met klanten. De cursist leert de producten en diensten uitleggen aan klanten. Men hanteert hierbij standaardformuleringen in een eerste en tweede moderne vreemde taal. Bij het uitvoeren van de taken ligt de nadruk op het team, klantgericht en zorgvuldig werken.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<p>Werkt in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> – Communiceert effectief en efficiënt – Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken – Rapporteert aan de leidinggevenden – Werkt efficiënt samen met collega's – Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op – Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van registratietechnieken – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken
2	<p>Plant en organiseert de werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> – Handelt volgens de bedrijfseigen procedures – Merkt onregelmatigheden op en signaleert ze aan de leidinggevende – Zoekt naar oplossingen voor onregelmatigheden binnen het eigen takenpakket 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van registratietechnieken – Basiskennis van ICT – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen – Kennis van de te vervoeren producten
4	<p>Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</p> <ul style="list-style-type: none"> – Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden – Deelt kennis met collega's 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van vakterminologie – Kennis van Frans (een gesprek kunnen voeren, documenten kunnen lezen met nadruk op vakterminologie) – Kennis van Engels (een gesprek kunnen voeren, documenten kunnen lezen met nadruk op vakterminologie)
9	<p>Levert zendingen of haalt deze indien nodig op bij de klant</p> <ul style="list-style-type: none"> – Contacteert regelmatig de dispatching – Reikt de zending uit aan de klant – Geeft aangetekende zendingen af indien van toepassing – Controleert de identiteit van de bestemming – Neemt post of (retour)pakketten aan van klanten 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van procedures voor het ophalen en afleveren van zendingen – Kennis van bedrijfseigen producten – Kennis van tarieven en tariefstructuren – Kennis van procedures voor retourzendingen
10	<p>Maakt documenten voor afgeven of ophalen van een zending in orde samen met de klant (aftekening, vrachtbrief, reserve, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vult de nodige formulieren in (tijdstop, ontvangen betalingen, klachten, ...) – Bedient het registratiesysteem – Gaat de aanwezigheid van vereiste documenten na 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van bedrijfseigen producten – Kennis van rekenen

	<ul style="list-style-type: none"> – Overhandigt verzendingen met een specifieke procedure per ondertekening (administratieve bedrijfsprocedures in een internationaal juridisch kader) – Voert courante postale en financiële bewerkingen uit tijdens de ronde volgens de richtlijnen (verkoop postzegels, uitbetaling pensioenen, rembourszendingen, taks bij klanten onder contract, ...) 	
11	<p><i>Informeert en communiceert met klanten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Communiceert op een vriendelijke, uitnodigende en klantgerichte manier – Vraagt de klant of alles naar wens is en verstrekt algemene informatie – Biedt bedrijfseigen diensten aan – Vermijdt conflicten met klanten en/of handelt deze correct af, indien nodig – Behandelt klachten van klanten – Verzorgt kleding, taal, gedrag en houding in contact met de klant – Heeft respect voor de privacy van de klant 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van Frans (een gesprek kunnen voeren, documenten kunnen lezen met nadruk op vakterminologie) – Kennis van Engels (een gesprek kunnen voeren, documenten kunnen lezen met nadruk op vakterminologie) – Kennis van bedrijfseigen producten

SITUERING

In deze module leert de cursist de veiligheids- en hygiëneregels toepassen in de uitvoering van de verschillende post- en pakketdiensten. De cursist leert omgaan met probleemsituaties en -gedrag in de werkcontext. De nadruk ligt op het veilig en verantwoordelijk handelen en het correct gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
3	<p><i>Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Sorteert afval volgens de richtlijnen – Houdt zich aan de regels voor traceerbaarheid van producten – Werkt ergonomisch en vermijdt fysieke risico's (bij heffen en tillen van goederen, ...) – Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen (PBM's en CBM's) – Ziet er op toe dat veiligheids- en milieuvoorschriften worden gerespecteerd – Meldt problemen aan de verantwoordelijke – Houdt de werkplek schoon – Bergt de eigen gereedschappen en hulpmiddelen op – Controleert de kwaliteit van het eigen werk – Schat de risico's in van ongezonde voeding, alcohol, drugs, stress en vermoeidheid op het werk – Gaat om met agressie 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van regels m.b.t. welzijn op het werk – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen – Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken – Kennis van veiligheidsvoorschriften – Kennis van (veiligheids)pictogrammen – Kennis van regels m.b.t. afvalsortering – Kennis van persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen

MODULE ADMINISTRatieve EN FINANCIËLE HANDELINGEN

SITUERING

In deze module leert de cursist de handelingen om de administratieve documenten correct te gebruiken en de financiële verrichtingen correct toe te passen.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
4	<p>Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</p> <ul style="list-style-type: none"> – Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden – Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van ICT – Kennis van vakterminologie – Kennis van digitaliseringsprocessen
7	<p>Sorteert en controleert zendingen voor de uitgewerkte route of ronde</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sorteert, registreert en verpakt of herverpakt zendingen per reisweg en eventuele deelronde – Vergelijkt de te leveren goederen met de bestelbon – Controleert de administratieve documenten die bij de producten horen – Controleert de lading op hoeveelheden, soort goederen en visuele beschadigingen – Plaats of herstelt producten en verzendingen met beschadigde verpakking in de daarvoor voorziene plek 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van ICT – Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten) – Kennis van sorteermethodes – Kennis van levering en verzending van goederen (bv. just in time) – Kennis van het geografische gebied – Kennis van rekenen
9	<p>Levert zendingen of haalt deze indien nodig op bij de klant</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vergelijkt de te leveren zending met de bestelbon – Geeft aangetekende zendingen af indien van toepassing – Controleert de identiteit van de bestemming – Gebruikt optische leestoestellen (flasher, scanner,...) – Vult de leveringsbon of afhalingsdocumenten (verwittigingskaart) in 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de te vervoeren producten – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten) – Kennis van het geografische gebied – Kennis van procedures voor het ophalen en afleveren van zendingen – Kennis van bedrijfseigen producten – Kennis van tarieven en tariefstructuren – Kennis van procedures voor retourzendingen
10	<p>Maakt documenten voor afgeven of ophalen van een zending in orde samen met de klant (aftekening, vrachtbrief, reserve,...)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vult de nodige formulieren in (tijdstop, ontvangen betalingen, klachten, ...) – Bedient het registratiesysteem – Gaat de aanwezigheid van vereiste documenten na 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van bedrijfseigen producten – Kennis van rekenen

	<ul style="list-style-type: none"> – Overhandigt verzendingen met een specifieke procedure per ondertekening (administratieve bedrijfsprocedures in een internationaal juridisch kader) – Voert courante postale en financiële bewerkingen uit tijdens de ronde volgens de richtlijnen (verkoop postzegels, uitbetaling pensioenen, rembourszendingen, taks bij klanten onder contract, ...) 	
12	<p><i>Voert courante financiële en administratieve bewerkingen uit om de ronde af te sluiten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Scant de niet uitgereikte zendingen (aangetekende zendingen, pensioenen, ...) – Stempelt documenten af – Sluit rekeningen af – Bezorgt niet-verdeelde verzendingen terug aan de betreffende dienst 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van digitale toestellen (o.a. scanner, mobiel apparaat, apps, ...) – Kennis van bedrijfseigen producten – Kennis van procedures voor retourzendingen

SITUERING

In deze module leert de cursist EHBO toepassen en omgaan met noodsituaties.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
13	<i>Voert EHBO uit bij noodsituaties</i> <ul style="list-style-type: none">– Herkent levensbedreigende situaties en grijpt in conform de voorgeschreven procedure– Zorgt voor de veiligheid van de persoon in nood– Alarmeert interne verantwoordelijken of externe hulpdiensten volgens de ernst en toestand van de persoon in nood– Past de noodzakelijke eerste hulp toe– Voert BLS (basic life support) met en zonder AED (automatische externe defibrillator) uit	<ul style="list-style-type: none">– Kennis van EHBO (eerste zorgen bij bloedingen, verwondingen, verstikking, vergiftiging, insectenbeten, ...)– Kennis van BLS en AED

SITUERING

In deze module leert de cursist veilig deel te nemen aan het verkeer. De cursist leert het verkeersreglement toepassen in de context van de activiteiten van een polyvalent post- en pakketmedewerker. Dit omvat het toepassen van de verkeersregels als voetganger, fietser, bromfietser en automobilist. De cursist leert proactief en defensief handelen in het verkeer.

De cursist leert ook de basiselementen van onderhoud van het vervoersmiddel dat wordt gebruikt voor het uitvoeren van het werk (fiets, brommer en auto).

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
3	<p>Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen (PBM's en CBM's) – Ziet er op toe dat veiligheids- en milieuvoorschriften worden gerespecteerd – Meldt problemen aan het voertuig aan de verantwoordelijke – Schat de risico's in van ongezonde voeding, alcohol, drugs, stress en vermoeidheid op het werk – Gaat om met agressie in het verkeer 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van veiligheidsvoorschriften – Kennis van (veiligheids)pictogrammen – Kennis van persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen – Kennis van de wegcode
13	<p>Voert urgentiemaatregelen uit in het geval van een van een ongeval</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schat de aard en omvang van de panne, het ongeval of andere noodsituatie in – Meldt het probleem aan de bevoegde instantie en de verantwoordelijke (dispatching) – Vult de aard en de omvang van het ongeval in op een Europees aanrijdingsformulier – Verzekert de signalisatie van het voertuig 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de wegcode
14	<p>Staat in voor het basisonderhoud van het voertuig</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tankt brandstof – Houdt het eigen voertuig schoon – Controleert olie-, water- en brandstofpeil – Draagt zorg en verantwoordelijkheid voor het voertuig – Controleert het voertuig op schade 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van onderhoud van het voertuig – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen

MODULE SORTEERPROCESSEN

SITUERING

In deze module leert de cursist de werking van een sorteercentrum. De cursist leert de verschillende sorteertechnieken en de werking van de machines die worden ingezet in de sorteerprocessen.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<p>Werkt in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> – Communiceert effectief en efficiënt – Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken – Rapporteert aan de leidinggevenden – Werkt efficiënt samen met collega's – Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op – Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van registratietechnieken – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken
2	<p>Plant en organiseert de werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> – Handelt volgens de bedrijfseigen procedures – Ziet er op toe dat handelingen niet leiden tot het verlies van goederen – Merkt onregelmatigheden op en signaleert ze aan de leidinggevende – Zoekt naar oplossingen voor onregelmatigheden binnen het eigen takenpakket 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van registratietechnieken – Basiskennis van ICT – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen – Kennis van de te vervoeren producten
5	<p>Sorteert verschillende soorten (inter)nationale zendingen volgens bedrijfsspecifieke regels en procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sorteert de zendingen manueel – Zoekt miszendingen uit en biedt ze aan voor verdere verwerking – Trieert dringende en niet-dringende zendingen – Scant de zendingen in – Plaatst gesorteerde zendingen in de daarvoor voorziene plek – Aanvaardt retourzendingen 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de te vervoeren producten – Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van modaliteiten voor het laden en lossen van de goederen – Kennis van laad- en stouwtechnieken – Kennis van digitale toestellen (o.a. scanner, mobiel apparaat, apps, ...) – Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten) – Kennis van sorteermethodes
6	<p>Bereidt het traject van uitreiking voor volgens de vereisten van de levering en/of ophaling en volgens vooraf vastgestelde bedrijfsregels en procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kijkt de nodige documenten na (uurroosters, bestelling, ...) – Laadt de toegekomen vrachtwagen uit – Verplaatst de te verwerken producten naar de sorteerplaats – Laadt de rollcontainer en/of paletten uit – Gebruikt optische leestoestellen (flasher, scanner, ...) – Houdt rekening met de wensen van de klant bij het bepalen van de reisweg – Houdt rekening met eventuele adreswijzigingen bij de klant – Houdt rekening met prioriteiten van levering en/of ophaling – Houdt zich aan het afgesproken tijdstip 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de te vervoeren producten – Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van modaliteiten voor het laden en lossen van de goederen – Kennis van laad- en stouwtechnieken – Kennis van digitale toestellen (o.a. scanner, mobiel apparaat, apps, ...) – Kennis van levering en verzending van goederen (bv. just in time)

SITUERING

In deze module leert de cursist de werking van een mailcenter. De cursist leert een postronde voorbereiden en leert stapsgewijs de verschillende activiteiten uitvoeren die horen bij het uitreiken van poststukken.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<p>Werkt in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> – Communiceert effectief en efficiënt – Werkt efficiënt samen met collega's – Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van registratietechnieken – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken
2	<p>Plant en organiseert de werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> – Handelt volgens de bedrijfseigen procedures – Ziet er op toe dat handelingen niet leiden tot het verlies van goederen – Merkt onregelmatigheden op en signaleert ze aan de leidinggevende 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van registratietechnieken – Basiskennis van ICT – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen – Kennis van de te vervoeren producten
3	<p>Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sorteert afval volgens de richtlijnen – Werkt ergonomisch en vermijdt fysieke risico's (bij heffen en tillen van goederen, ...) – Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen (PBM's en CBM's) – Ziet er op toe dat veiligheids- en milieuvorschriften worden gerespecteerd – Meldt problemen aan de verantwoordelijke – Houdt de werkplek schoon – Bergt de eigen gereedschappen en hulpmiddelen op – Controleert de kwaliteit van het eigen werk – Schat de risico's in van ongezonde voeding, alcohol, drugs, stress en vermoeidheid op het werk – Gaat om met agressie 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van regels m.b.t. welzijn op het werk – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen – Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken – Kennis van veiligheidsvoorschriften – Kennis van (veiligheids)pictogrammen – Kennis van regels m.b.t. afvalsortering – Kennis van persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
5	<p>Sorteert verschillende soorten (inter)nationale zendingen volgens bedrijfsspecifieke regels en procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sorteert de zendingen manueel – Zoekt miszendingen uit en biedt ze aan voor verdere verwerking – Scant de zendingen in – Plaatst gesorteerde zendingen in de daarvoor voorziene plek – Aanvaardt retourzendingen 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de te vervoeren producten – Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van modaliteiten voor het laden en lossen van de goederen – Kennis van laad- en stouwtechnieken – Kennis van digitale toestellen (o.a. scanner, mobiel apparaat, apps, ...) – Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten) – Kennis van sorteermethodes

<p>6</p>	<p><i>Bereidt het traject van uitreiking voor volgens de vereisten van de levering en/of ophaling en volgens vooraf vastgestelde bedrijfsregels en procedures</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Kijkt de nodige documenten na (uurroosters, bestelling, ...) – Verplaatst de te verwerken producten naar de sorteerplaats – Laadt de rollcontainer en/of paletten uit – Gebruikt optische leestoestellen (flasher, scanner, ...) – Houdt rekening met eventuele adreswijzigingen bij de klant – Houdt rekening met prioriteiten van levering en/of ophaling – Houdt zich aan het afgesproken tijdstip 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de te vervoeren producten – Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van modaliteiten voor het laden en lossen van de goederen – Kennis van laad- en stouwtechnieken – Kennis van digitale toestellen (o.a. scanner, mobiel apparaat, apps, ...) – Kennis van levering en verzending van goederen
<p>7</p>	<p><i>Sorteert en controleert zendingen voor de uitgewerkte route ofronde</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Sorteert, registreert en verpakt of herverpakt zendingen per reisweg en eventuele deelronde – Vergelijkt de te leveren goederen met de bestelbon – Controleert de administratieve documenten die bij de producten horen – Controleert de lading op hoeveelheden, soort goederen en visuele beschadigingen – Plaatst of herstelt producten en verzendingen met beschadigde verpakking in de daarvoor voorziene plek 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van ICT – Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten) – Kennis van sorteermethodes – Kennis van levering en verzending van goederen (bv. just in time) – Kennis van het geografische gebied – Kennis van rekenen
<p>9</p>	<p><i>Levert zendingen of haalt deze indien nodig op bij de klant</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Rijdt met verschillende vervoersmodi (bestelwagen, fiets, bromfiets, elektrische driewieler ...) – Past de rijstijl aan in functie van de te vervoeren goederen – Gebruikt navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, CB, wegenkaarten, stadsplannen, ...) – Contacteert regelmatig de dispatching – Reikt de zending uit aan de klant – Vergelijkt de te leveren zending met de bestelbon – Geeft aangetekende zendingen af indien van toepassing – Controleert de identiteit van de bestemming – Gebruikt optische leestoestellen (flasher, scanner, ...) – Vult de leveringsbon of afhalingsdocumenten (verwittigingskaart) in – Haalt post uit brievenbussen en postpunten op volgens schema of vastgestelde tijdstippen – Zet overlast* af voor een collega en pikt deze op indien van toepassing * Overlast: postzakken die worden meegenomen tijdens de route voor een collega" – Gebruikt niet-gemotoriseerde machines voor goederenbehandeling (transpallet, steekwagentje, ...) – Bedient laadmaterieel (laadplatform, ...) – Neemt post of (retour)pakketten aan van klanten 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de te vervoeren producten – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van de wegcode – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten) – Kennis van levering en verzending van goederen (bv. just in time) – Kennis van het geografische gebied – Kennis van regels van het anticiperend rijden – Kennis van routemap en wegennet – Kennis van procedures voor het ophalen en afleveren van zendingen – Kennis van bedrijfseigen producten – Kennis van tarieven en tariefstructuren – Kennis van procedures voor retourzendingen

SITUERING

In deze module leert de cursist het organiseren van de postuitreiking van een postdienst vanuit een mailcenter. De cursist leert een postronde uitvoeren met alle bijhorende administratieve opvolging. De taken kunnen worden uitgevoerd met verschillende vervoersmiddelen.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<p>Werkt in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> – Communiceert effectief en efficiënt – Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken – Rapporteert aan de leidinggevenden – Werkt efficiënt samen met collega's – Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op – Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van registratietechnieken – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken
2	<p>Plant en organiseert de werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> – Handelt volgens de bedrijfseigen procedures – Ziet er op toe dat handelingen niet leiden tot het verlies van goederen – Merkt onregelmatigheden op en signaleert ze aan de leidinggevende – Zoekt naar oplossingen voor onregelmatigheden binnen het eigen takenpakket 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van registratietechnieken – Basiskennis van ICT – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen – Kennis van de te vervoeren producten
5	<p>Sorteert verschillende soorten (inter)nationale zendingen volgens bedrijfsspecifieke regels en procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sorteert de zendingen manueel – Zoekt miszendingen uit en biedt ze aan voor verdere verwerking – Trieert dringende en niet-dringende zendingen – Scant de zendingen in – Plaatst gesorteerde zendingen in de daarvoor voorziene plek – Aanvaardt retourzendingen 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de te vervoeren producten – Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van modaliteiten voor het laden en lossen van de goederen – Kennis van laad- en stouwtechnieken – Kennis van digitale toestellen (o.a. scanner, mobiel apparaat, apps, ...) – Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten) – Kennis van sorteermethodes
6	<p>Bereidt het traject van uitreiking voor volgens de vereisten van de levering en/of ophaling en volgens vooraf vastgestelde bedrijfsregels en procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kijkt de nodige documenten na (uurroosters, bestelling, ...) – Laadt de toegekomen vrachtwagen uit – Verplaatst de te verwerken producten naar de sorteerplaats – Laadt de rollcontainer en/of paletten uit – Gebruikt optische leestoestellen (flasher, scanner, ...) – Houdt rekening met de wensen van de klant bij het bepalen van de reisweg – Houdt rekening met eventuele adreswijzigingen bij de klant 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de te vervoeren producten – Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van modaliteiten voor het laden en lossen van de goederen – Kennis van laad- en stouwtechnieken – Kennis van digitale toestellen (o.a. scanner, mobiel apparaat, apps,...) – Kennis van levering en verzending van goederen (bv. just in time)

	<ul style="list-style-type: none"> – Houdt rekening met prioriteiten van levering en/of ophaling – Houdt zich aan het afgesproken tijdstip 	
7	<p><i>Sorteert en controleert zendingen voor de uitgewerkte route of ronde</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Sorteert, registreert en verpakt of herverpakt zendingen per reisweg en eventuele deelronde – Vergelijkt de te leveren goederen met de bestelbon – Controleert de administratieve documenten die bij de producten horen – Controleert de lading op hoeveelheden, soort goederen en visuele beschadigingen – Controleert de lading op niet-toegelaten te verzenden producten – Plaatst of herstelt producten en verzendingen met beschadigde verpakking in de daarvoor voorziene plek 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van ICT – Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten) – Kennis van sorteermethodes – Kennis van levering en verzending van goederen (bv. just in time) – Kennis van het geografische gebied – Kennis van rekenen
9	<p><i>Levert zendingen of haalt deze indien nodig op bij de klant</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Rijdt met verschillende vervoersmodi (bestelwagen, fiets, bromfiets, elektrische driewieler ...) – Past de rijstijl aan in functie van de te vervoeren goederen – Gebruikt navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, CB, wegenkaarten, stadsplannen, ...) – Contacteert regelmatig de dispatching – Reikt de zending uit aan de klant – Vergelijkt de te leveren zending met de bestelbon – Geeft aangetekende zendingen af indien van toepassing – Controleert de identiteit van de bestemming – Gebruikt optische leestoestellen (flasher, scanner, ...) – Vult de leveringsbon of afhalingsdocumenten (verwittigingskaart) in – Haalt post uit brievenbussen en postpunten op volgens schema of vastgestelde tijdstippen – Zet overlast* af voor een collega en pikt deze op indien van toepassing * Overlast: postzakken die worden meegenomen tijdens de route voor een collega" – Gebruikt niet-gemotoriseerde machines voor goederenbehandeling (transpallet, steekwagentje, ...) – Bedient laadmaterieel (laadplatform, ...) – Neemt post of (retour)pakketten aan van klanten 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de te vervoeren producten – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van de wegcode – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten) – Kennis van levering en verzending van goederen (bv. just in time) – Kennis van het geografische gebied – Kennis van regels van het anticiperend rijden – Kennis van routemap en wegennet – Kennis van procedures voor het ophalen en afleveren van zendingen – Kennis van bedrijfseigen producten – Kennis van tarieven en tariefstructuren – Kennis van procedures voor retourzendingen
10	<p><i>Maakt documenten voor afgeven of ophalen van een zending in orde samen met de klant (aftekening, vrachtbrief, reserve, ...)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Vult de nodige formulieren in (tijdstip, ontvangen betalingen, klachten, ...) – Bedient het registratiesysteem – Gaat de aanwezigheid van vereiste documenten na – Overhandigt verzendingen met een specifieke procedure per ondertekening (administratieve bedrijfsprocedures in een internationaal juridisch kader) – Voert courante postale en financiële bewerkingen uit tijdens de ronde volgens de richtlijnen (verkoop postzegels, uitbetaling pensioenen, rembourszendingen, taks bij klanten onder contract, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van bedrijfseigen producten – Kennis van rekenen

<p>11</p>	<p><i>Informeert en communiceert met klanten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Communiceert op een vriendelijke, uitnodigende en klantgerichte manier – Vraagt de klant of alles naar wens is en verstrekt algemene informatie – Biedt bedrijfseigen diensten aan – Vermijdt conflicten met klanten en/of handelt deze correct af, indien nodig – Behandelt klachten van klanten – Verzorgt kleding, taal, gedrag en houding in contact met de klant – Heeft respect voor de privacy van de klant 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van Frans (een gesprek kunnen voeren, documenten kunnen lezen met nadruk op vakterminologie) – Kennis van Engels (een gesprek kunnen voeren, documenten kunnen lezen met nadruk op vakterminologie) – Kennis van bedrijfseigen producten
<p>12</p>	<p><i>Voert courante financiële en administratieve bewerkingen uit om de ronde af te sluiten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Scant de niet uitgereikte zendingen (aangetekende zendingen, pensioenen, ...) – Stempelt documenten af – Sluit rekeningen af – Bezorgt niet-verdeelde verzendingen terug aan de betreffende dienst 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van digitale toestellen (o.a. scanner, mobiel apparaat, apps, ...) – Kennis van bedrijfseigen producten – Kennis van procedures voor retourzendingen

SITUERING

In deze module leert de cursist de werking en de logistieke organisatie van een pakjesdienst. De cursist leert een leveringsronde plannen en uitvoeren met alle bijhorende administratieve opvolging. De taken worden uitgevoerd met verschillende vervoersmiddelen.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<p>Werkt in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> – Communiceert effectief en efficiënt – Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken – Rapporteert aan de leidinggevenden – Werkt efficiënt samen met collega's – Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op – Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van registratietechnieken – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken
2	<p>Plant en organiseert de werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> – Handelt volgens de bedrijfseigen procedures – Ziet er op toe dat handelingen niet leiden tot het verlies van goederen – Merkt onregelmatigheden op en signaleert ze aan de leidinggevende – Zoekt naar oplossingen voor onregelmatigheden binnen het eigen takenpakket 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van registratietechnieken – Basiskennis van ICT – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen – Kennis van de te vervoeren producten
3	<p>Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sorteert afval volgens de richtlijnen – Houdt zich aan de regels voor traceerbaarheid van producten – Werkt ergonomisch en vermijdt fysieke risico's (bij heffen en tillen van goederen, ...) – Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen (PBM's en CBM's) – Ziet er op toe dat veiligheids- en milieuvoorschriften worden gerespecteerd – Meldt problemen aan de verantwoordelijke – Houdt de werkplek schoon – Bergt de eigen gereedschappen en hulpmiddelen op – Controleert de kwaliteit van het eigen werk – Schat de risico's in van ongezonde voeding, alcohol, drugs, stress en vermoeidheid op het werk – Gaat om met agressie 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van regels m.b.t. welzijn op het werk – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen – Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken – Kennis van veiligheidsvoorschriften – Kennis van (veiligheids)pictogrammen – Kennis van regels m.b.t. afvalsortering – Kennis van persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
6	<p>Bereidt het traject van uitreiking voor volgens de vereisten van de levering en/of ophaling en volgens vooraf vastgestelde bedrijfsregels en procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kijkt de nodige documenten na (uurroosters, bestelling, ...) – Verplaatst de te verwerken producten naar de sorteerplaats – Laadt de rollcontainer en/of paletten uit – Gebruikt optische leestoestellen (flasher, scanner, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de te vervoeren producten – Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van modaliteiten voor het laden en lossen van de goederen – Kennis van laad- en stouwtechnieken

	<ul style="list-style-type: none"> – Houdt rekening met de wensen van de klant bij het bepalen van de reisweg – Houdt rekening met eventuele adreswijzigingen bij de klant – Houdt rekening met prioriteiten van levering en/of ophaling – Houdt zich aan het afgesproken tijdstip 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van digitale toestellen (o.a. scanner, mobiel apparaat, apps, ...) – Kennis van levering en verzending van goederen (bv. just in time)
7	<p><i>Sorteert en controleert pakketten voor de uitgewerkte route ofronde</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Sorteert, registreert en verpakt of herverpakt pakketten per reisweg en eventuele deelronde – Vergelijkt de te leveren goederen met de bestelbon – Controleert de administratieve documenten die bij de producten horen – Controleert de lading op hoeveelheden, soort goederen en visuele beschadigingen – Controleert de lading op niet-toegelaten te verzenden producten – Plaatst of herstelt producten en verzendingen met beschadigde verpakking in de daarvoor voorziene plek 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van ICT – Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten) – Kennis van sorteermethodes – Kennis van levering en verzending van goederen (bv. just in time) – Kennis van het geografische gebied – Kennis van rekenen
8	<p><i>Laadt het voertuig met zendingen (pakketten)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Gebruikt hef- en tiltechnieken en hulpmiddelen – Gebruikt optische leestoestellen (flasher, scanner, ...) – Laadt het voertuig volgens de uitgestippelde route – Stapelt, stouwt, ontstapelt en verankert de lading volgens de voorschriften – Gebruikt niet-gemotoriseerde machines voor goederenbehandeling (transpallet, steekwagentje, ...) – Bedient laadmaterieel (laadplatform, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van modaliteiten voor het laden en lossen van de goederen – Kennis van laad- en stouwtechnieken – Kennis van het geografische gebied
9	<p><i>Levert pakketten of haalt deze indien nodig op bij de klant</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Rijdt met verschillende vervoersmodi (bestelwagen, fiets, bromfiets, elektrische driewieler, ...) – Past de rijstijl aan in functie van de te vervoeren goederen – Gebruikt navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, CB, wegenkaarten, stadsplannen, ...) – Contacteert regelmatig de dispatching – Reikt de pakketten uit aan de klant – Vergelijkt de te leveren pakketten met de bestelbon – Geeft aangetekende zendingen af indien van toepassing – Controleert de identiteit van de bestemming – Gebruikt optische leestoestellen (flasher, scanner, ...) – Vult de leveringsbon of afhalingsdocumenten (verwittigingskaart) in – Gebruikt niet-gemotoriseerde machines voor goederenbehandeling (transpallet, steekwagentje, ...) – Bedient laadmaterieel (laadplatform, ...) – Neemt post of (retour)pakketten aan van klanten 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de te vervoeren producten – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van de wegcode – Kennis van reglementering van goederentransport – Kennis van lijst verboden producten (schadelijke producten) – Kennis van levering en verzending van goederen (bv. just in time) – Kennis van het geografische gebied – Kennis van regels van het anticiperend rijden – Kennis van routemap en wegennet – Kennis van procedures voor het ophalen en afleveren van zendingen – Kennis van bedrijfseigen producten – Kennis van tarieven en tariefstructuren – Kennis van procedures voor retourzendingen

10	<p><i>Maakt documenten voor afgeven of ophalen van een pakket in orde samen met de klant (aftekening, vrachtbrief, reserve, ...)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Vult de nodige formulieren in (tijdstip, ontvangen betalingen, klachten, ...) – Bedient het registratiesysteem – Gaat de aanwezigheid van vereiste documenten na – Overhandigt pakketten met een specifieke procedure per ondertekening (administratieve bedrijfsprocedures in een internationaal juridisch kader) 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van bedrijfseigen producten – Kennis van rekenen
11	<p><i>Informeert en communiceert met klanten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Communiceert op een vriendelijke, uitnodigende en klantgerichte manier – Vraagt de klant of alles naar wens is en verstrekt algemene informatie – Biedt bedrijfseigen diensten aan – Vermijdt conflicten met klanten en/of handelt deze correct af, indien nodig – Behandelt klachten van klanten – Verzorgt kleding, taal, gedrag en houding in contact met de klant – Heeft respect voor de privacy van de klant 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van Frans (een gesprek kunnen voeren, documenten kunnen lezen met nadruk op vakterminologie) – Kennis van Engels (een gesprek kunnen voeren, documenten kunnen lezen met nadruk op vakterminologie) – Kennis van bedrijfseigen producten
12	<p><i>Voert courante financiële en administratieve bewerkingen uit om de ronde af te sluiten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Scant de niet uitgereikte pakketten – Stempelt documenten af – Bezorgt niet-verdeelde pakketten terug aan de betreffende dienst 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van digitale toestellen (o.a. scanner, mobiel apparaat, apps, ...) – Kennis van bedrijfseigen producten – Kennis van procedures voor retourzendingen
13	<p><i>Voert urgentiemaatregelen uit in het geval van een ongeval</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schat de aard en omvang van de panne, het ongeval of andere noodsituatie in – Meldt het probleem aan de bevoegde instantie en de verantwoordelijke (dispatching) – Vult de aard en de omvang van het ongeval in op een Europees aanrijdingsformulier – Verzekert de signalisatie van het voertuig 	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van de wegcode
14	<p><i>Staat in voor het basisonderhoud van het voertuig</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Tankt brandstof – Houdt het eigen voertuig schoon – Controleert olie-, water- en brandstofpeil – Draagt zorg en verantwoordelijkheid voor het voertuig – Controleert het voertuig op schade 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van onderhoud van het voertuig – Kennis van bedrijfsspecifieke procedures en kwaliteitsnormen

SITUERING

In deze module leert de cursist post- en pakketdiensten op een geïntegreerde wijze uitvoeren. De cursist leert stapsgewijs de verschillende activiteiten verrichten, in een toenemende autonomie, met als einddoel een volledige dienst zelfstandig te kunnen uitvoeren. De onderliggende kennis wordt verworven in de modules waaraan die kennis gekoppeld is (zie overige modules hoger in dit document).

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<i>Werkt in teamverband</i>	
2	<i>Plant en organiseert de werkzaamheden</i>	
3	<i>Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</i>	
4	<i>Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</i> – Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden	
6	<i>Bereidt het traject van uitreiking voor volgens de vereisten van de levering en/of ophaling en volgens vooraf vastgestelde bedrijfsregels en procedures</i>	
7	<i>Sorteert en controleert zendingen voor de uitgewerkte route of ronde</i>	
9	<i>Leverd zendingen of haalt deze indien nodig op bij de klant</i>	
10	<i>Maakt documenten voor afgeven of ophalen van een zending in orde samen met de klant (aftekening, vrachtbrief, reserve,...)</i>	
11	<i>Informeert en communiceert met klanten</i>	
12	<i>Voert courante financiële en administratieve bewerkingen uit om de ronde af te sluiten</i>	
14	<i>Staat in voor het basisonderhoud van het voertuig</i>	

SITUERING

Binnen heel wat werksettings wordt het opnemen van het peter-/meterschap, het mentorschap of de coaching van nieuwe medewerkers een functiegebonden uitbreiding. In deze uitbreidingsmodule verwerft de cursist vaardigheden in het coachen van stagiairs en/of nieuwe medewerkers.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
	<i>De cursist kan</i>	
21	<i>zich als mentor binnen een organisatie positioneren</i>	
22	<i>het leer- en inwerkingsproces van stagiairs en nieuwe collega's op de verwachtingen van de organisatie afstemmen</i>	
23	<i>een stagiair of nieuwe collega in de organisatie inwerken</i>	
24	<i>een stagiair of nieuwe collega tot zelfontplooiing aanzetten</i>	
25	<i>een stagiair of nieuwe collega begeleiden en coachen</i>	
26	<i>een stagiair (mee) evalueren en beoordelen</i>	
27	<i>zijn eigen begeleidingsstijl als mentor kritisch evalueren en bijsturen.</i>	

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ... tot wijziging van de regelgeving over de indeling van studiegebieden in opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging en de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden horeca, huishoudhulp, koeling en warmte en logistiek en verkoop.

Brussel, (datum).

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Jan JAMBON

De Vlaamse minister van Onderwijs Sport, Dierenwelzijn en Vlaamse Rand,

Ben WEYTS