

Bijlage 19 bij het besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van de regelgeving over de indeling van de studiegebieden in opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging, de organisatie van het opleidingsaanbod en de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden assistentie vrije zorgberoepen, auto, chemie, informatie- en communicatietechnologie, logistiek en verkoop, mechanica-elektriciteit, Oosterse talen en specifieke personenzorg

Bijlage XXVIII 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 •

01.02.2024

# Winkelverkoper

---

## Opleidingsprofiel secundair volwassenenonderwijs

BO LVK 005

REFERENTIEKADER:

ERKENDE BEROEPSKWALIFICATIE: "WINKELVERKOPER"

NIVEAU BEROEPSKWALIFICATIE: 4

---

# Winkelverkoper

## OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding **Winkelverkoper** leert men klantgericht werken om producten/diensten aan particuliere klanten te verkopen teneinde de commerciële doelstellingen van de organisatie te realiseren.

## 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

De opleiding Winkelverkoper bouwt verder op de opleiding Winkelmedewerker. Deze opleiding zit dan ook integraal vervat in de opleiding Winkelverkoper.

## LINK BEROEPSKWALIFICATIE

[Winkelverkoper \[ 2020 \]](#)

BK-0447-2

---

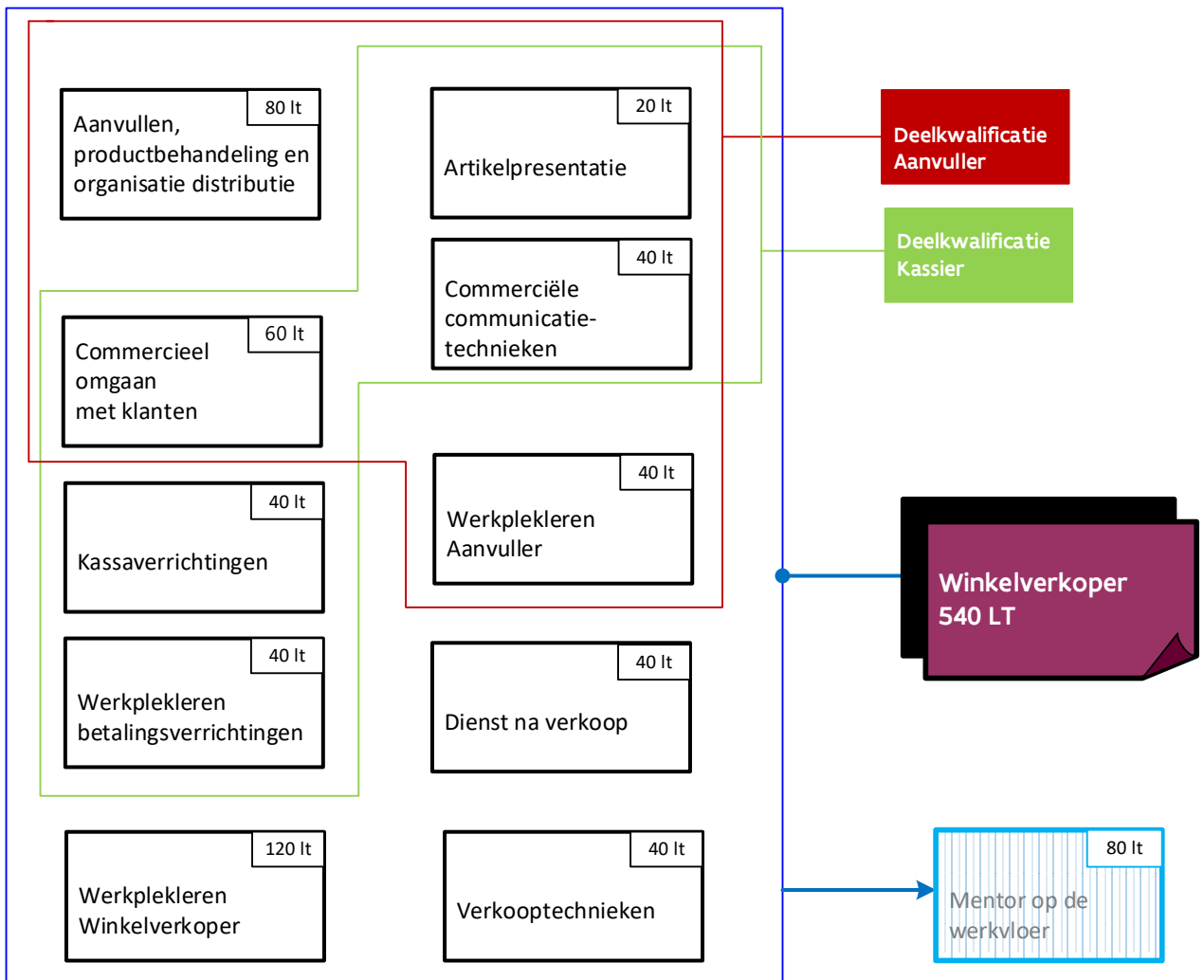
## MODULAIR TRAJECT

De opleiding "Winkelverkoper" bestaat uit 10 modules:

- Aanvullen, productbehandeling en organisatie distributie	80 Lt	M LVK	G022
- Commercieel omgaan met klanten	60 Lt	M LVK	G023
- Kassaverrichtingen	40 Lt	M LVK	G024
- Artikelpresentatie	20 Lt	M LVK	G025
- Commerciële communicatietechnieken	40 Lt	M LVK	G026
- Werkplekieren aanvuller	40 Lt	M LVK	G027
- Werkplekieren betalingsverrichtingen	40 Lt	M LVK	G028
- Verkooptechnieken	60 Lt	M LVK	029
- Dienst na verkoop	40 Lt	M LVK	030
- Werkplekieren Winkelverkoper	120 Lt	M LVK	031

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

- Mentor op de werkvloer	80 Lt	UM PZ	G960
--------------------------	-------	-------	------



## CERTIFICERING

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat. Deze opleiding leidt tot het certificaat **Winkelverkoper** en een bewijs van beroepskwalificatie van niveau 4 van Winkelverkoper.

## OPLEIDINGSDUUR

De opleiding omvat in totaal **540** lestijden.

## DUAAL LEREN

De opleiding **Winkelverkoper** kan duaal georganiseerd worden, vanaf 1 februari 2024, conform de bepalingen van het decreet van 23 maart 2022 tot regeling van bepaalde aspecten van duale opleidingen in het volwassenenonderwijs. In dat geval omvat de werkplekcomponent minstens **50%** van het totaal aantal lestijden van de opleiding op de reële werkplek.

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

## DEELKWALIFICATIE

**Er kunnen twee deelkwalificaties behaald worden die deel uitmaken van de opleiding Winkelmedewerker:**

### Aanvuller

Voor het behalen van de **deelkwalificatie 'Aanvuller'** dienen de deelcertificaten behaald te worden van de volgende modules waarin alle generieke competenties zijn geïntegreerd:

- Artikelpresentatie
- Commerciële communicatietechnieken
- Commercieel omgaan met klanten
- Aanvullen, productbehandeling en organisatie distributie
- Werkplekleren aanvuller.

### Kassier

Voor het behalen van de **deelkwalificatie 'Kassier'** dienen de deelcertificaten behaald te worden van de volgende modules waarin alle generieke competenties zijn geïntegreerd:

- Artikelpresentatie
- Commerciële communicatietechnieken
- Commercieel omgaan met klanten
- Kassaverrichtingen
- Werkplekleren betalingsverrichtingen.

## DIPLOMA SO

Het certificaat leidt in combinatie met het certificaat Aanvullende Algemene Vorming tot het diploma secundair onderwijs.

## ATTESTEN EN VOORWAARDEN

### [ SPECIFIEKE ] TOELATINGS- VOORWAARDEN

- Algemeen geldende toelatingsvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs  
[Decreet volwassenenonderwijs](#)

### 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.

#### PIJLEN TUSSEN MODULES



De cursist is door de pijl gebonden aan een verplichte volgorde in het traject. De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module die in sequentieel verband staat met de betrokken module (= verbonden via de pijl) of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

# Modules

## MODULE AANVULLEN, PRODUCTBEHANDELING EN ORGANISATIE DISTRIBUTIE

### SITUERING

In deze module leert de cursist producten voor te bereiden voor het vakkenvullen. Hierbij komen het bevoorraden, vaststellen van tekorten, aanvultechnieken en onderhoud uitgebreid aan bod. De cursist leert diverse technieken hanteren om diefstalpreventie toe te passen en verdachte klanten te detecteren. De nadruk ligt vooral op diefstalpreventie op allerlei vlakken.

De cursist leert veiligheidsvoorschriften en instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen, persoonlijke beschermingsmiddelen te gebruiken en hygiënebewust te werken volgens de vigerende regelgeving. De cursist leert ergonomisch, economisch en milieubewust te werken.

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

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
4	<p><b><i>Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Woont productpresentaties bij</li> <li>– Houdt de eigen kennis van het product en het assortiment op peil</li> <li>– Denkt mee over het opzetten van promotie-acties</li> <li>– Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de collega's</li> <li>– Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van informatica</li> <li>– Basiskennis van handelswetgeving i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop</li> <li>– Basiskennis van marktontwikkelingen</li> <li>– Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)</li> <li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>– Kennis van bedrijfseigen procedures</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van rapporteringstechnieken</li> </ul>
5	<p><b><i>Werkt in teamverband</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Communiceert effectief en efficiënt</li> <li>– Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken</li> <li>– Rapporteert aan leidinggevenden</li> <li>– Werkt efficiënt samen met collega's</li> <li>– Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op</li> <li>– Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van informatica</li> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van conflicthantering i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> </ul>
6	<p><b><i>Gaat professioneel om met diefstal en diefstalpreventie</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Detecteert verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie</li> <li>– Grijpt in op verdachte klanten, rekening houdend met de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures</li> <li>– Grijpt in bij diefstal rekening houdend met de eigen en andermans veiligheid, de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van handelswetgeving i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van conflicthantering i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>– Kennis van wet- en regelgeving i.v.m. diefstalpreventie: rechten van personeel en van klant</li> <li>– Kennis van bedrijfseigen procedures</li> <li>– Kennis van veiligheidsvoorschriften van de organisatie</li> </ul>
11	<p><b>Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging, ...) en presenteert deze op een commerciële manier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Brengt de prijs aan/in volgens richtlijnen of instructies (eventueel in elektronisch systeem)</li> <li>– Beveiligt deskundig de artikels</li> <li>– Controleert of de artikels juist geprijsd zijn</li> <li>– Controleert de artikels op versheid, houdbaarheid, koeling...</li> <li>– Verwerkt online aankopen via bedrijfseigen procedures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)</li> <li>– Kennis van prijsbepaling en BTW</li> <li>– Kennis van technieken voor diefstalpreventie</li> <li>– Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken</li> <li>– Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden</li> <li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>– Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie</li> <li>– Kennis van het digitale verkoopprocessen</li> </ul>
12	<p><b>Bevoorraadt de afdelingen en ordent de producten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Vult producten aan volgens de verkoop en gangbare principes (first in-first out, versheid, nieuwe collectie, ...)</li> <li>– Merkt gebreken aan de producten op en neemt gepaste maatregelen</li> <li>– Schikt producten permanent op een commerciële manier</li> <li>– Legt of hangt misplaatste artikels terug</li> <li>– Veroorzaakt geen hinder voor klanten bij de bevoorrading</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten</li> <li>– Kennis van technieken voor diefstalpreventie</li> <li>– Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken</li> <li>– Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden</li> <li>– Kennis van presentatietechnieken van producten</li> </ul>
13	<p><b>Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ondersteunt de inventarisering</li> <li>– Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van informatica</li> <li>– Basiskennis multimedia</li> <li>– Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden</li> <li>– Kennis van inventarisatietechnieken</li> <li>– Kennis van scantechnieken</li> <li>– Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie</li> <li>– Kennis van presentatietechnieken van producten</li> <li>– Kennis van promotionele acties</li> </ul>

<p><b>15</b></p>	<p><b><i>Onderhoudt de verkoopruimte en producten in de afdeling</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht (vegen, ontsmetten, sociale ruimte, ...)</li> <li>– Beperkt en sorteert afval volgens de richtlijnen</li> <li>– Merkt de nood aan extra schoonmaakwerkzaamheden op en voert deze uit</li> <li>– Veroorzaakt geen hinder voor klanten tijdens het onderhoud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>– Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken</li> <li>– Kennis van schoonmaakmiddelen en – technieken</li> <li>– Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie</li> <li>– Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven</li> </ul>
------------------	--	---



## MODULE KASSAVERRICHTINGEN

### SITUERING

In deze module leert de cursist werken met een kassa- en/of registratiesysteem: de cursist leert hoe men een systeem moet opstarten, bedienen en afsluiten. Daarnaast leert men verschillende betalingsmiddelen correct in ontvangst nemen en hoe wisselgeld terug te geven. Ook het verwerken en verrekenen van klantgetrouwheidssystemen wordt aangeleerd.

De cursist leert ook verschillende technieken hanteren om diefstal te voorkomen. Ook professioneel reageren op verdachte klanten en ingrijpen bij diefstal behoort tot het takenpakket van de winkelmedewerker/winkelverkoper en wordt aangeleerd in deze module.

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

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<b><i>Werkt oplossingsgericht</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie, ...)</li><li>– Werkt een passende oplossing uit binnen het eigen takenpakket</li><li>– Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen</li><li>– Meldt aan de leidinggevende problemen die zelf niet opgelost kunnen worden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Basiskennis van ICT</li><li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li><li>– Kennis van conflicthantering i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li><li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li><li>– Kennis van bedrijfseigen procedures</li><li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li><li>– Kennis van kantoorsoftware</li><li>– Kennis van registratietechnieken</li><li>– Kennis van rapporteringstechnieken</li></ul>
6	<b><i>Gaat professioneel om met diefstal en diefstalpreventie</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Detecteert verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie</li><li>– Grijpt in op verdachte klanten, rekening houdend met de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures</li><li>– Grijpt in bij diefstal rekening houdend met de eigen en andermans veiligheid, de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Basiskennis van handelswetgeving i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li><li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li><li>– Kennis van conflicthantering i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li><li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li><li>– Kennis van wet- en regelgeving i.v.m. diefstalpreventie: rechten van personeel en van klant</li><li>– Kennis van bedrijfseigen procedures</li><li>– Kennis van veiligheidsvoorschriften van de organisatie</li></ul>

<p><b>10</b></p>	<p><b><i>Ontvangt betalingen en bedient de kassa</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting</li> <li>- Bedient het kassa- en/of registratiesysteem</li> <li>- Voert professioneel en klantgericht de kassa- en/of registratieverrichtingen uit</li> <li>- Roept op een klantvriendelijke manier hulp in bij te lange wachtrijen</li> <li>- Registreert correct de verkoopprijs en de bijkomende kosten</li> <li>- Zoekt klantgegevens op</li> <li>- Past klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen correct toe</li> <li>- Past de verschillende betalingsmogelijkheden correct toe</li> <li>- Reageert adequaat op fraudepogingen</li> <li>- Start en sluit het kassa- en/of registratiesysteem</li> <li>- Geeft correct wisselgeld weer</li> <li>- Corrigeert foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van handelsrecht</li> <li>- Basiskennis van informatica</li> <li>- Basiskennis multimedia</li> <li>- Basiskennis van handelswetgeving l.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>- Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>- Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid, ...)</li> <li>- Kennis van inningsprocedures</li> <li>- Kennis van prijsbepaling en BTW</li> <li>- Kennis van technieken voor diefstalpreventie</li> <li>- Kennis van scantechieken</li> <li>- Kennis van verkoopdocumenten l.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>- Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven</li> </ul>
------------------	--	---

SITUERING

In deze module leert de cursist met klanten omgaan in een commercieel professionele taal met aandacht voor de wensen van klanten. De cursist communiceert efficiënt, stelt zich hierbij empathisch en flexibel op en past het eigen uiterlijk en de kledij aan de kenmerken van de verkoopomgeving aan. De cursist leert hoe een positieve uitstraling aan te nemen in een specifieke beroepscontext en bedrijfscultuur.

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

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
2	<p><b>Werkt doelgroepgericht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's</li> <li>– Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's</li> <li>– Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen</li> <li>– Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten/collega's</li> <li>– Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven</li> <li>– Gaat authentiek en volgens de bedrijfsprocedures om met bezwaren, weerstand en klachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van informatica</li> <li>– Basiskennis multimedia</li> <li>– Basiskennis van handelswetgeving l.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten</li> <li>– Kennis van verkooptechnieken</li> <li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>– Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>– Kennis van zakelijke communicatietechnieken</li> </ul>
3	<p><b>Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Deelt kennis met collega's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van informatica</li> <li>– Basiskennis van multimedia</li> <li>– Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop</li> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> </ul>
7	<p><b>Gaat professioneel om met klanten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Past uiterlijk en kleding aan de kenmerken van de verkoopomgeving aan</li> <li>– Verwelkomt de klant professioneel en volgens bedrijfsinterne afspraken, ook al is het zeer druk in de winkel</li> <li>– Gebruikt digitale toepassingen om klantenprofiel te herkennen.</li> <li>– Zorgt voor een aangename sfeer</li> <li>– Neemt een uitnodigende lichaamshouding aan (armen, handen, oogcontact...)</li> <li>– Vermijdt conflicten met klanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van conflicthantering l.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>– Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lost eventuele ontevredenheden op</li> <li>– Gebruikt efficiënt (digitale) communicatiemiddelen</li> <li>– Stelt mogelijkheden tot optimalisatie rond het professioneel omgaan met klanten voor aan de leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van verkooptechnieken</li> <li>– Kennis van het digitale verkoopprocessen</li> <li>– Kennis van zakelijke communicatietechnieken</li> </ul>
<b>17</b>	<p><b><i>Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Onthaalt klanten met klachten op een deskundig manier</li> <li>– Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht</li> <li>– Stelt een oplossing voor volgens de bedrijfseigen procedures</li> <li>– Gaat na of het voorstel voor de klant een oplossing biedt</li> <li>– Neemt een-beslissing volgens de bedrijfseigen procedure</li> <li>– Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende</li> <li>– Sluit de klachtbehandeling deskundig af (registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken, ...)</li> <li>– Doet verbetervoorstellen i.f.v. het voorkomen gelijkaardige klachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van handelswetgeving i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van conflicthantering i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul>

SITUERING

In deze module leert de cursist artikelen verleidelijk en aantrekkelijk presenteren met als doel klanten tot kopen aan te zetten. Hierbij verwerft de cursist de nodige vaardigheden om visual merchandising technieken op product- en winkelniveau 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
11	<p><b>Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging, ...) en presenteert deze op een commerciële manier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenteert de producten volgens de principes van visual merchandising en/of de richtlijnen van de organisatie.</li> <li>- Plaatst promotionele artikels op een commerciële plaats</li> <li>- Verandert de opstelling van de producten volgens de commerciële planning</li> <li>- Speelt in op plaats- en tijdsgebonden mogelijkheden om producten creatief te presenteren binnen het gegeven kader</li> <li>- Maakt of regelt decoraties al dan niet themagebonden (point of sale materialen, combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek, ...)</li> <li>- Verpakt de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)</li> <li>- Kennis van merchandisingtechnieken i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>- Kennis van prijsbepaling en BTW</li> <li>- Kennis van technieken voor diefstalpreventie</li> <li>- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken</li> <li>- Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden</li> <li>- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>- Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie</li> <li>- Kennis van presentatietechnieken van producten</li> <li>- Kennis van het digitale verkoopprocessen</li> </ul>
1	<p><b>Werkt oplossingsgericht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie, ...)</li> <li>- Werkt een passende oplossing uit binnen het eigen takenpakket</li> <li>- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen</li> <li>- Meldt aan de leidinggevende problemen die zelf niet opgelost kunnen worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van ICT</li> <li>- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>- Kennis van conflicthantering i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>- Kennis van bedrijfseigen procedures</li> <li>- Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>- Kennis van kantoorsoftware</li> <li>- Kennis van registratietechnieken</li> <li>- Kennis van rapporteringstechnieken</li> </ul>

SITUERING

In deze module leert de cursist op een eenvoudige manier mondeling in het Frans en Engels communiceren om ook Franstalige en Engelstalige klanten te kunnen helpen. Er wordt gewerkt met scripts en bouwsteenmethodes. De standaardcommunicatie aangereikt in deze module richt zich tot de meest voorkomende en vertrouwde situaties en wordt gelinkt aan het specifieke takenpakket van de winkelmedewerker/winkelverkoper. De cursist leert deelnemen aan een eenvoudig gesprek met een klant, leert klanten door te verwijzen naar het juiste aanspreekpunt en leert eenvoudige standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen.

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

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
2	<p><b>Werkt doelgroepgericht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's</li> <li>- Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's</li> <li>- Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten/collega's</li> <li>- Leeft zich in de wensen en problemen van de klant/collega's in</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</li> <li>- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</li> <li>- Kennis van zakelijke communicatietechnieken</li> <li>- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>- Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten</li> </ul>
7	<p><b>Gaat professioneel om met klanten in het Frans en Engels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwelkomt de klant professioneel en volgens bedrijfsinterne afspraken, ook al is het zeer druk in de winkel</li> <li>- Onthaalt klant via verschillende verkoopkanalen (online/offline).</li> <li>- Vermijdt conflicten met klanten</li> <li>- Lost eventuele ontevredenheden op</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>- Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>- Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten</li> <li>- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van</li> </ul>

		<p>ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</li> <li>– Kennis van zakelijk communicatietechnieken</li> </ul>
10	<p><b>Ontvangt betalingen en bedient de kassa bij Franstalige en Engelstalige klanten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Helpt klanten bij moeilijkheden met automatische betalingssystemen</li> <li>– Begeleidt verschillende klanten tegelijkertijd bij automatische kassasystemen</li> <li>– Roept op een klantvriendelijke manier hulp in bij te lange wachtrijen</li> <li>– Reageert adequaat op fraudepogingen</li> <li>– Geeft correct wisselgeld weer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>– Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</li> <li>– Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</li> </ul>
17	<p><b>Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures in het Frans en Engels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Onthaalt klanten met klachten op een deskundig manier</li> <li>– Sluit de klachtbehandeling deskundig af (registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>– Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</li> <li>– Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</li> </ul>

**SITUERING**

In deze module leert de cursist de logistieke taken van het beroep vervullen en de rol van de winkelmedewerker in deze context uitvoeren. De cursist integreert algemene en sectorspecifieke competenties in een praktijkgerichte omgeving. Het betreft een commerciële omgeving waarin het profiel van deze opleiding tot uiting komt.

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

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
<p><b>13</b></p>	<p><b><i>Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gebruikt software voor voorraadbeheer</li> <li>– Houdt gegevens bij over de verkoop van producten</li> <li>– Telt de voorraad, manueel of scant met de actuele technologieën</li> <li>– Signaleert manco's</li> <li>– Meldt tekorten van producten volgens bedrijfsafspraken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van informatica</li> <li>– Basiskennis van multimedia</li> <li>– Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden</li> <li>– Kennis van scantechnieken</li> <li>– Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie</li> <li>– Kennis van presentatietechnieken van producten</li> <li>– Kennis van promotionele acties</li> </ul>
<p><b>14</b></p>	<p><b><i>Ontvangt goederen en producten en controleert de levering</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Vergelijkt de levering met de bestelbon en andere formulieren</li> <li>– Registreert de levering</li> <li>– Evalueert de kwaliteit van de levering (versheid, beschadigingen, gebreken, aantastingen, ...)</li> <li>– Meldt leveringen die niet voldoen aan de bedrijfseigen richtlijnen</li> <li>– Slaat de goederen en producten op volgens de gangbare principes (koeling, 'first in first out', ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van handelsrecht i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Basiskennis van handelswetgeving i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken</li> <li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>– Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie</li> </ul>
<p><b>15</b></p>	<p><b><i>Onderhoudt de verkoopruiimte en producten in de afdeling</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht (vegen, ontsmetten, sociale ruimte, ...)</li> <li>– Beperkt en sorteert afval volgens de richtlijnen</li> <li>– Merkt de nood aan extra schoonmaakwerkzaamheden op en voert deze uit</li> <li>– Veroorzaakt geen hinder voor klanten tijdens het onderhoud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>– Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken</li> <li>– Kennis van schoonmaakmiddelen en -technieken</li> <li>– Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie</li> </ul>



## MODULE WERKPLEKLEREN BETALINGSVERRICHTINGEN

### SITUERING

In deze module leert de cursist de werking van de kassaverrichtingen en de rol van de winkelmedewerker in de context van de kassaomgeving uitvoeren. De cursist integreert algemene en sectorspecifieke competenties in een praktijkgerichte omgeving. Het betreft een commerciële omgeving waarin het profiel van deze opleiding tot uiting komt.

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

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
10	<p><b>Ontvangt betalingen en bedient de kassa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Helpt klanten bij moeilijkheden met automatische betalingssystemen</li> <li>– Begeleidt verschillende klanten tegelijkertijd bij automatische kassasystemen</li> <li>– Verwijdert/deactiveert diefstalbeveiliging</li> <li>– Lost eenvoudige technische storingen op</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>– Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid, ...)</li> <li>– Kennis van inningsprocedures</li> <li>– Kennis van technieken voor diefstalpreventie</li> <li>– Kennis van scantechnieken</li> <li>– Kennis van verkoopdocumenten i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven</li> </ul>
4	<p><b>Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Woont productpresentaties bij</li> <li>– Houdt de eigen kennis van het product en het assortiment op peil</li> <li>– Denkt mee over het opzetten van promotie-acties</li> <li>– Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de collega's</li> <li>– Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van informatica</li> <li>– Basiskennis van handelswetgeving i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop</li> <li>– Basiskennis van marktontwikkelingen</li> <li>– Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)</li> <li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheids-domeinen</li> <li>– Kennis van bedrijfseigen procedures</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van rapporteringstechnieken</li> </ul>
5	<p><b>Werkt in teamverband</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Communiceert effectief en efficiënt</li> <li>– Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken</li> <li>– Rapporteert aan leidinggevenden</li> <li>– Werkt efficiënt samen met collega's</li> <li>– Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op</li> <li>– Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van informatica</li> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van conflicthantering i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheids-domeinen</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> </ul>

<p><b>11</b></p>	<p><b><i>Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging, ...) en presenteert deze op een commerciële manier</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Brengt de prijs aan/in volgens richtlijnen of instructies (eventueel in elektronisch systeem)</li> <li>– Beveiligt deskundig de artikels</li> <li>– Controleert of de artikels juist geprijsd zijn</li> <li>– Controleert de artikels op versheid, houdbaarheid, koeling...</li> <li>– Verwerkt online aankopen via bedrijfseigen procedures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van technieken voor diefstalpreventie</li> <li>– Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie</li> <li>– Kennis van presentatietechnieken van producten</li> <li>– Kennis van het digitale verkoopprocessen</li> </ul>
------------------	---	---

## MODULE VERKOOPTECHNIKEN

### SITUERING

In deze module leert de cursist de nodige communicatieve en verkoop technische vaardigheden om klanten te informeren, adviseren en de verkoop te realiseren.

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

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
6	<p><b><i>Gaat professioneel om met diefstal en diefstalpreventie</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Detecteert verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van handelswetgeving</li> <li>– Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten</li> </ul>
7	<p><b><i>Gaat professioneel om met klanten</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Onthaalt klant via verschillende verkoopkanalen (online/offline).</li> <li>– Communiqueert professioneel tijdens het verkoopproces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>– Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten</li> <li>– Kennis van verkooptechnieken</li> <li>– Kennis van het digitale verkoopprocessen</li> <li>– Kennis van zakelijk communicatietechnieken</li> </ul>
8	<p><b><i>Stelt de aankoopwensen van de klant vast en adviseert over de producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Schat in wanneer de klant wil worden geholpen</li> <li>– Stelt vloeiend en spontaan (open) vragen over de wens van de klant zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken</li> <li>– Kan online en klantencontact in de winkel activiteiten combineren</li> <li>– Stelt zich empathisch op ten opzichte van klanten</li> <li>– Past zich aan aan diverse klantenpopulaties (leeftijd, origine, taal, ...)</li> <li>– Vertaalt de wens van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment</li> <li>– Geeft informatie over de kenmerken van de artikels (werking, gebruik, ...) en de voordelen voor de klant in functie van zijn wensen.</li> <li>– Zorgt voor productbeleving (een product wordt zo gepresenteerd als iets wat als een beleving wordt ervaren)</li> <li>– Zorgt voor winkelbeleving (de winkel wordt zo aan- en ingekleed dat er een beleving plaatsvindt)</li> <li>– Zoekt informatie op in aanwezigheid van de klant</li> <li>– Demonstreert of toont artikels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van handelsrecht</li> <li>– Basiskennis van informatica</li> <li>– Basiskennis multimedia</li> <li>– Basiskennis van handelswetgeving</li> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>– Kennis van customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)</li> <li>– Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten</li> <li>– Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)</li> <li>– Kennis van merchandisingtechnieken</li> <li>– Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Raadt artikels aan in functie van de wensen van de klant</li> <li>– Geeft informatiemateriaal mee (stalen, brochures, ...)</li> <li>– Houdt rekening met de identiteit van de retailer</li> <li>– Biedt bedrijfseigen diensten aan (afspelden, wegen, monteren...)</li> <li>– Berekent prijsverschillen, kortingen, ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>– Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie</li> <li>– Kennis van bediening van weegschalen</li> <li>– Kennis van presentatietechnieken van producten</li> <li>– Kennis van het digitale verkoopprocessen</li> <li>– Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven</li> <li>– Kennis van promotionele acties</li> <li>– Kennis van commerciële kengetallen</li> </ul>
<b>9</b>	<p><b><i>Sluit de verkoop af</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Stimuleert de klant tot een aankoopbeslissing</li> <li>– Sluit de verkoop af</li> <li>– Stelt aanvullende producten voor (meerverkoop)</li> <li>– Informeert de klant over de diensten bij/na verkoop (herstel, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart, ...)</li> <li>– Plaatst, indien nodig, de bestelling volgens de bedrijfseigen procedures</li> <li>– Maakt een BTW-bon of factuur volgens de wettelijke normen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)</li> <li>– Kennis van verkooptechnieken</li> <li>– Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten</li> <li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>– Kennis van verkoopdocumenten</li> <li>– Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven</li> <li>– Kennis van prijsbepaling en BTW</li> </ul>
<b>4</b>	<p><b><i>Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Woont productpresentaties bij</li> <li>– Verzamelt informatie over marktontwikkelingen</li> <li>– Verzamelt informatie over gelijkaardige producten en/of diensten</li> <li>– Houdt de eigen kennis van het product en het assortiment op peil</li> <li>– Denkt mee over het opzetten van promotie-acties</li> <li>– Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de collega's</li> <li>– Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van informatica</li> <li>– Basiskennis van handelswetgeving</li> <li>–</li> <li>– Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop</li> <li>– Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)</li> <li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>– Kennis van bedrijfseigen procedures</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van rapporteringstechnieken</li> </ul>

<p><b>2</b></p>	<p><b><i>Werkt doelgroepgericht</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's</li> <li>- Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's</li> <li>- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen</li> <li>- Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten/collega's</li> <li>- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven</li> <li>- Gaat authentiek en volgens de bedrijfsprocedures om met bezwaren, weerstand en klachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van informatica</li> <li>- Basiskennis multimedia</li> <li>- Basiskennis van handelswetgeving</li> <li>- Basiskennis van ICT</li> <li>- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>- Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten</li> <li>- Kennis van verkooptechnieken</li> <li>- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>- Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>- Kennis van zakelijk communicatietechnieken</li> </ul>
-----------------	--	---

## MODULE DIENST NA VERKOOP

### SITUERING

In deze module leert de cursist de dienst na verkoop verzekeren, rekening houdend met de van toepassing zijnde wetgeving en bedrijfsinterne procedures inzake garantie, betalingskrediet en terugnameplicht. De nadruk in deze module ligt vooral op de administratieve verwerking.

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

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
16	<p><b>Voert na-verkoop diensten uit (inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel, ...)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Onthaalt klanten met retourartikelen op een deskundig manier</li> <li>– Registreert de retourartikelen in het kassa- of registratiesysteem</li> <li>– Neemt een commerciële beslissing i.f.v. het bevorderen van klantentevredenheid en volgens de bedrijfseigen procedure</li> <li>– Handelt de retour volgens de richtlijnen af (terugsturen, vernietigen, herstellen...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van handelsrecht</li> <li>– Basiskennis van informatica</li> <li>– Basiskennis multimedia</li> <li>– Basiskennis van handelswetgeving</li> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van conflicthantering</li> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>– Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid, ...)</li> <li>– Kennis van scantechnieken</li> <li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>– Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven</li> </ul>
1	<p><b>Werkt oplossingsgericht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie, ...)</li> <li>– Analyseert de aard van de problemen</li> <li>– Analyseert problemen in het proces</li> <li>– Werkt een passende oplossing uit</li> <li>– Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van conflicthantering</li> <li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van rapporteringstechnieken</li> </ul>

<p><b>17</b></p>	<p><b><i>Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onthaalt klanten met klachten op een deskundig manier</li> <li>- Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht</li> <li>- Stelt een (commerciële) oplossing voor in het kader van de behoefte van de klant volgens de bedrijfseigen procedures</li> <li>- Gaat na of het voorstel voor de klant een oplossing biedt</li> <li>- Neemt een commerciële beslissing i.f.v. het bevorderen van klantentevredenheid en volgens de bedrijfseigen procedure</li> <li>- Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende</li> <li>- Sluit de klachtbehandeling deskundig af (registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken, ...)</li> <li>- Doet verbetervoorstellen i.f.v. het voorkomen gelijkaardige klachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van handelswetgeving i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>- Kennis van conflicthantering i.f.v. de uitvoering van de eigen taken</li> <li>- Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul>
<p><b>13</b></p>	<p><b><i>Plaatst bestellingen</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikt software voor voorraadbeheer en voor het plaatsen van bestellingen</li> <li>- Vult een bestelformulier in</li> <li>- Controleert de door te voeren bestelling</li> <li>- Contacteert leveranciers</li> <li>- Plaatst een bestelling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van informatica</li> <li>- Basiskennis multimedia</li> <li>- Kennis van customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)</li> </ul>

**SITUERING**

In deze module leert de cursist de commerciële taken van het beroep vervullen en de rol van de winkerverkoper in deze context uitvoeren. De nadruk ligt op het verkoopproces, de dienst na verkoop en de klachtenbehandeling. De cursist integreert algemene en sectorspecifieke competenties in een praktijkgerichte omgeving. Het betreft een commerciële omgeving waarin het profiel van deze opleiding tot uiting komt.

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

De onderliggende kennis wordt verworven in de modules waaraan die kennis gekoppeld is (zie hoger in dit document).

<b>NR</b>	<b>COMPETENTIES</b>
<b>5</b>	<i>Werkt in teamverband</i>
<b>11</b>	<i>Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging, ...) en presenteert deze op een commerciële manier</i>
<b>8</b>	<i>Stelt de aankoopwensen van de klant vast en adviseert over de producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie</i>
<b>9</b>	<i>Sluit de verkoop af</i>
<b>4</b>	<i>Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties</i>
<b>16</b>	<i>Voert na-verkoop diensten uit (inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel, ...)</i>
<b>17</b>	<i>Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedure</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>	
21	<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 tot wijziging van de regelgeving over de indeling van de studiegebieden in opleidingen van het volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging, de organisatie van het opleidingsaanbod en de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden assistentie vrije zorgberoepen, auto, chemie, informatie- en communicatietechnologie, logistiek en verkoop, mechanica-elektriciteit, Oosterse talen en specifieke personenzorg.

Brussel, 8 maart 2024

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Jan JAMBON

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

Ben WEYTS

De Vlaamse minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale Economie en Landbouw,

Jo BROUNS