

Kwalificatiedossier mbo

Juweliersbedrijf

Crebonr. 23042

Kwalificaties

- » **Medewerker Juwelier (Crebonr. 25073)**
- » **Juwelier (Crebonr. 25072)**

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Ambacht, laboratorium en gezondheidstechniek (Crebonr. 79030)

Penvoerder: Sectorkamer specialistisch vakmanschap
Gevalideerd door: Sectorkamer specialistisch vakmanschap
Op: 10-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf	7
B1-K1-W1: Verwerkt bestelde juweliersartikelen	8
B1-K1-W2: Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie	9
B1-K1-W3: Doet voorstellen voor inkoop	10
B1-K2: Verkoopt en adviseert	11
B1-K2-W1: Verkoopt juweliersartikelen	12
B1-K2-W2: Ontvangt en behandelt klachten	13
B1-K2-W3: Handelt verkoop en advies af	13
B1-K2-W4: Voorkomt criminaliteit	14
B1-K3: Verzorgt reparatiewerk	15
B1-K3-W1: Adviseert over reparaties	15
B1-K3-W2: Registreert reparaties en bepaalt wie de reparatie uitvoert	16
B1-K3-W3: Voert reparaties uit	17
2. Generieke onderdelen	18
Profieldeel	19
P1: Medewerker Juwelier	19
P2: Juwelier	20
P2-K1: Voert specialistische juwelierswerkzaamheden uit	20
P2-K1-W1: Ontwerpt een nieuw juweliersartikel	21
P2-K1-W2: Geeft indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen	21
P2-K1-W3: Besteedt werk uit aan goud-, zilversmid en uurwerktechnicus	22
P2-K2: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	23
P2-K2-W1: Maakt marktanalyses	23
P2-K2-W2: Stelt een marketingplan op	24
P2-K2-W3: Stelt een investeringsbegroting en/of een financieringsplan op	24
P2-K2-W4: Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op	25
P2-K2-W5: Interesseert potentiële investeerders	25
P2-K2-W6: Geeft vorm aan de onderneming	25
P2-K2-W7: Participeert in netwerken	26
P2-K2-W8: Profileert en promoot de onderneming	26
P2-K2-W9: Koopt voor de onderneming in, beheert en bewaakt de voorraad	26
P2-K2-W10: Voert de financiële administratie uit	27
P2-K2-W11: Stelt offertes op en brengt ze uit	27
P2-K2-W12: Reflecteert op de onderneming	27
P2-K2-W13: Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur	28

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Medewerker Juwelier	3	Nee	vakopleiding
P2 Juwelier	4	Nee	middenkaderopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf	B1-K1-W1	Verwerkt bestelde juweliersartikelen
	B1-K1-W2	Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie
	B1-K1-W3	Doet voorstellen voor inkoop
B1-K2 Verkoopt en adviseert	B1-K2-W1	Verkoopt juweliersartikelen
	B1-K2-W2	Ontvangt en behandelt klachten
	B1-K2-W3	Handelt verkoop en advies af
	B1-K2-W4	Voorkomt criminaliteit
B1-K3 Verzorgt reparatiewerk	B1-K3-W1	Adviseert over reparaties
	B1-K3-W2	Registreert reparaties en bepaalt wie de reparatie uitvoert
	B1-K3-W3	Voert reparaties uit

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Medewerker Juwelier		
Geen extra kerntaken en werkprocessen		
P2 Juwelier		
P2-K1 Voert specialistische juwelierswerkzaamheden uit	P2-K1-W1	Ontwerpt een nieuw juweliersartikel
	P2-K1-W2	Geeft indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen
	P2-K1-W3	Besteedt werk uit aan goud-, zilversmid en uurwerktechnicus
P2-K2 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	P2-K2-W1	Maakt marktanalyses
	P2-K2-W2	Stelt een marketingplan op
	P2-K2-W3	Stelt een investeringsbegroting en/of een financieringsplan op
	P2-K2-W4	Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op

P2-K2-W5	Interesseert potentiële investeerders
P2-K2-W6	Geeft vorm aan de onderneming
P2-K2-W7	Participeert in netwerken
P2-K2-W8	Profileert en promoot de onderneming
P2-K2-W9	Koopt voor de onderneming in, beheert en bewaakt de voorraad
P2-K2-W10	Voert de financiële administratie uit
P2-K2-W11	Stelt offertes op en brengt ze uit
P2-K2-W12	Reflecteert op de onderneming
P2-K2-W13	Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
<p>De juwelier en de medewerker juwelier werken in een juweliersbedrijf. Zij zijn voornamelijk te vinden in de verkoopruimte.</p> <p>De juweliersbranche bestaat voornamelijk uit zelfstandig ondernemingen met 1 of enkele vestigingen. Ook zijn enkele winkelketens actief in de branche.</p> <p>Juweliers of medewerker juweliers hebben contact met veel verschillende mensen: klanten, leveranciers, goud-/zilvermeden en collega-ondernemers.</p>
Typerende beroepshouding
<p>De (medewerker) juwelier is sociaal, representatief en commercieel. Hij is dienstverlenend en treedt op als gastheer in de verkoopruimte. Hij heeft een scherp oog voor nieuwe trends in de markt van sieraden, uurwerken en andere juweliersartikelen en kan daarop inspelen.</p>
Resultaat van de beroepengroep
<p>Juweliersartikelen zijn van de juiste kwaliteit en tegen zo gunstig mogelijke voorwaarden ingekocht, gemaakt of gerepareerd. Daarnaast zijn de artikelen met een zo gunstig mogelijke marge verkocht of geleverd. Klanten zijn tevreden over de dienstverlening van de juwelier en over de geleverde artikelen.</p>

B1-K1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf	
Complexiteit	
<p>De complexiteit van het beroep ontstaat bij het controleren van de geleverde juweliersartikelen op afwijkingen en beschadigingen te controleren door de (medewerker) juwelier. Hiervoor is kennis van juweliersartikelen nodig. De presentatietechnieken moeten zijn afgestemd op het specifieke juweliersbedrijf en zijn praktische en commerciële vaardigheden nodig. De (medewerker) juwelier heeft te maken met kwetsbare artikelen van een hoge financiële en emotionele waarde.</p> <p>De werkzaamheden zijn grotendeels standaard werkwijzen.</p>	
Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Juwelier geldt aanvullend: Daarnaast uit de complexiteit van het beroep van juwelier zich in de zeer brede specialistische kennis van eigenschappen, herkomst en design van sieraden, uurwerken, gebruiksvoorwerpen, (edel)metalen en edelstenen. Deze complexiteit uit zich in de keuzes die de juwelier moet maken ten aanzien van de artikelen die hij wil presenteren en de wijze waarop hij dit doet.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid	
<p>De (medewerker) juwelier heeft als vakman een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het aanpakken van de eigen werkzaamheden en voert zijn werkzaamheden naar eigen inzicht en grotendeels zelfstandig uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn eigen werk en werkt volgens bedrijfsregels en veiligheidsprotocollen.</p>	
Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend: De medewerker juwelier handelt in opdracht van de juwelier en legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan de juwelier. Van de medewerker juwelier wordt verwacht dat hij andere collega's	Voor Juwelier geldt aanvullend: De juwelier neemt zelfstandige beslissingen over het assortiment en de presentatie van de artikelen. De juwelier ziet er op toe dat het beheer en de presentatie van het assortiment volgens de procedures en

B1-K1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

aanspreekt op gedrag wanneer procedures en protocollen omtrent het beheer en de presentatie niet worden nageleefd.

protocollen verloopt en spreekt indien nodig collega's hierop aan.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft kennis van inkoop van juweliersartikelen
- Heeft kennis van veiligheidsvoorschriften bij criminaliteit
- Heeft kennis van voorraadadministratiesystemen van het juweliersbedrijf
- Heeft kennis van waarborgwet
- Heeft kennis van juweliersartikelen en het assortiment
- Kan marktgegevens verzamelen en registreren
- Kan presentatietechnieken toepassen om het juweliersbedrijf en/of juweliersartikelen te promoten

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

- Heeft kennis van methoden van voorraadbeheer van het juweliersbedrijf

Voor Juwelier geldt aanvullend:

- Heeft specialistische kennis van inkoop van juweliersartikelen
- Heeft specialistische kennis van marktontwikkeling/ marktmechanismen mbt juweliersartikelen
- Heeft specialistische kennis van het assortiment, de waarde van juweliersartikelen en hun benamingen
- Heeft specialistische kennis van methoden van voorraadbeheer van het juweliersbedrijf

B1-K1-W1: Verwerkt bestelde juweliersartikelen

Omschrijving

De (medewerker) juwelier pakt de juweliersartikelen uit in een beveiligde omgeving. Hij controleert de geleverde juweliersartikelen met de geleidedocumenten en de bestelling en controleert ze op afwijkingen en beschadigingen. Eventuele afwijkingen en beschadigingen in de levering noteert hij. Hij boekt de juweliersartikelen in de (voorraad)administratie in en sorteert ze op de daarvoor bedoelde plaats in.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

De medewerker juwelier geeft afwijkingen en beschadigingen door aan de juwelier.

Resultaat

De geleverde juweliersartikelen zijn ingeboekt in de (voorraad)administratie en ingesorteerd op de daarvoor bedoelde plaats en eventuele afwijkingen en beschadiging in de levering zijn genoteerd.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Eventuele afwijkingen en beschadigingen zijn doorgegeven aan de juwelier.

Gedrag

- Boekt de geleverde juweliersartikelen volledig en accuraat in de (voorraad)administratie in en noteert volledig de gesignaleerde afwijkingen en beschadigingen.
- Vergelijkt de geleverde juweliersartikelen zorgvuldig met de geleidedocumenten en de bestelling en beoordeelt kritisch of deze overeenkomen.
- Hanteert bij het uitpakken en controleren van de levering en het insorteren van de juweliersartikelen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

B1-K1-W1: Verwerkt bestelde juweliersartikelen

- Brengt de juwelier aan de hand van notities op de hoogte van afwijkingen en beschadigingen in de levering
De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

B1-K1-W2: Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie

Omschrijving

De (medewerker) juwelier maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen. Na sluitingstijd ruimt hij de etalages en vitrines uit om derving van juweliersartikelen te voorkomen. Hij doet voorstellen op basis van het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen voor de presentatie van juweliersartikelen. Hij bouwt presentaties van juweliersartikelen en houdt deze op orde.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Daarnaast doet de medewerker juwelier voorstellen op basis van het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen voor de presentatie van juweliersartikelen.

Voor Juwelier geldt aanvullend:

Daarnaast stelt de juwelier een presentatieplan op basis van het marketingplan. Vervolgens maakt hij op basis hiervan een keuze uit de sieraden, gebruiksvoorwerpen en uurwerken van de collectie die hij wil tonen.

Resultaat

De juwelierswinkel is volgens de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften voor openingstijd ingericht met de gewenste (aantrekkelijke) uitstraling en na sluitingstijd uitgeruimd.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

- Voorstel voor presentatie van juweliersartikelen

Voor Juwelier geldt aanvullend:

- Een presentatieplan

Gedrag

- Toont bij het maken van (voorstellen voor) presentaties het inrichten van de etalages en de vitrines en het bouwen van presentaties begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen
- Hij controleert de presentaties van de juweliersartikelen, prijzen en veiligheid en herstelt fouten totdat de presentatie voldoet aan de eisen van het bedrijf, veiligheid en de waarborgwet.
- Werkt bij het inrichten en uitruimen van de etalages en vitrines en het opbouwen van de presentaties conform de veiligheids- en de bedrijfsvoorschriften en de voorschriften van de waarborgwet.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

- legt presentatie plannen voor aan de juwelier.
De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

Voor Juwelier geldt aanvullend:

- Toont inzicht in de bedrijfsformule, marketing en presentatietechnieken en geeft in het presentatieplan aan hoe de artikelen overzichtelijk en commercieel aantrekkelijk worden gepresenteerd

- Selecteert op basis van het presentatieplan de sieraden, uurwerken en gebruiksvoorwerpen uit de collectie die hij wil tonen

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten

B1-K1-W3: Doet voorstellen voor inkoop

Omschrijving

De (medewerker) juwelier stelt zich op hoogte van het voorraadniveau en van andere informatie die nodig is om de voorraad te actualiseren en op gewenst niveau te houden. Op basis van marktontwikkelingen in de juweliersbranche en wensen van klanten met betrekking tot het assortiment doet hij voorstellen voor inkoop.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Hij communiceert eventuele tekorten, afwijkingen, beschadigingen en ontbrekende artikelen, evenals de voorstellen voor inkoop richting de juwelier.

Resultaat

De voorraadadministratie is actueel en voorstellen tot inkoop zijn gedaan.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

De juwelier is geïnformeerd.

Gedrag

- Controleert de voorraad en registreert afwijkingen, beschadigingen en criminele derving volledig en nauwkeurig.
- Toont inzicht in het voorraadniveau, de omloopsnelheid van juweliersartikelen, de trends en ontwikkelingen in de markt, de wensen van de klant en de nee-verkoop bij het doen van voorstellen voor de inkoop.
- Volgt actief trends en ontwikkelingen door bijvoorbeeld vakbladen en tijdschriften te lezen en beurzen te bezoeken.
- Inventariseert actief de wensen van klanten.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Stelt de juwelier tijdig en volledig op de hoogte van de voorraad en de inkoopvoorstellen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

Complexiteit

De complexiteit van het beroep ontstaat het maken van de verbinding tussen klantwensen en het assortiment. Dit vereist branchespecifieke kennis van juweliersartikelen en edelstenen. Met deze kennis kan de (medewerker) juwelier vragen van klanten te beantwoorden en ze van een goed advies te voorzien. Daarnaast moet hij in staat zijn om deze kennis op een begrijpelijke manier aan de klanten over te brengen. De verkoop- en adviesvaardigheden moeten zijn aangepast aan het specifieke juweliersbedrijf.

Complexiteit ontstaat ook door op de juiste manier te moeten anticiperen bij diefstal op heterdaad.

De werkzaamheden zijn grotendeels standaardwerkwijzen.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Juwelier geldt aanvullend:

Daarnaast uit de complexiteit van het beroep van juwelier zich bij het dilemma tevredenheid klant tegenover bedrijfsbelang bij klachtafhandeling. Er moet aan de ene kant geen escalatie in het conflict met de klant plaatsvinden en aan de andere kant moet de juwelier continu het bedrijfsbelang in ogenschouw nemen. Bovendien is de juwelier de expert op het gebied van de juweliersartikelen. Dit vraagt specialistische kennis van het assortiment, van edelstenen en van materialen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De (medewerker) juwelier heeft als vakman een uitvoerende rol.

Hij is verantwoordelijk voor het aanpakken van de eigen werkzaamheden en voert zijn werkzaamheden naar eigen inzicht en zelfstandig uit.

Hij controleert de kwaliteit van zijn eigen werk en werkt volgens bedrijfsregels en veiligheidsprotocollen.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Van de medewerker juwelier wordt verwacht dat hij andere collega's aanspreekt op gedrag wanneer de procedures en protocollen omtrent de veiligheid niet worden nageleefd.

Voor Juwelier geldt aanvullend:

De juwelier ziet er op toe dat de veiligheid volgens de procedures en protocollen verloopt en spreekt indien nodig collega's hierop aan. De juwelier draagt zorg voor de bedrijfseconomische consequenties van het resultaat van de verkoop

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft specialistische kennis van consumentengedrag in relatie tot juweliersartikelen
- Heeft kennis van garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten
- Heeft kennis van klantengroepen en koopmotieven
- Heeft kennis van prijsopbouw van juweliersartikelen
- Heeft kennis van relevante bedrijfsvoorschriften van het juweliersbedrijf
- Heeft kennis van vaktermen in het Engels
- Heeft kennis van veiligheidsvoorschriften bij criminaliteit
- Heeft kennis van verkoopargumenten
- Heeft kennis van wettelijke bepalingen bij indiceren van juweliersartikelen
- Heeft kennis van edelstenen en hun waarde
- Heeft kennis van eigenschappen en toepassingen van materialen gebruikt in juweliersartikelen
- Heeft kennis van juweliersartikelen en het assortiment
- Heeft kennis van stijlen en modetrends van juweliersartikelen
- Kan betaalmiddelen en kassa's hanteren
- Kan commerciële vaardigheden toepassen tbv verkoop van juweliersartikelen
- Kan klantadministratiesystemen hanteren
- Kan presentatietechnieken toepassen om het juweliersbedrijf en/of juweliersartikelen te promoten
- Kan relevante technieken en bewerkingen toepassen
- Kan verkoopgesprek voeren en gesprekstechnieken toepassen
- Kan werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparatuur en / of microscoop

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Voor Juwelier geldt aanvullend:

B1-K2: Verkoopt en adviseert

<ul style="list-style-type: none">▪ Heeft kennis van de waarde van juweliersartikelen en hun benamingen	<ul style="list-style-type: none">▪ Heeft specialistische kennis van het assortiment, de waarde van juweliersartikelen en hun benamingen▪ Heeft specialistische kennis van vormgevingselementen van juweliersartikelen▪ Heeft specialistische kennis van edelstenen en hun waarde▪ Heeft specialistische kennis van eigenschappen en toepassingen van materialen gebruikt in juweliersartikelen▪ Heeft specialistische kennis van stijlen en modetrends van juweliersartikelen
---	--

B1-K2-W1: Verkoopt juweliersartikelen

Omschrijving

De (medewerker) juwelier ontvangt, als goed gastheer, de klanten in de winkel. Hij inventariseert de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij vertaalt de wensen van de klant naar het aan te schaffen juweliersartikel. Hij beantwoordt vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en werking van het juweliersartikel. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment. Zo nodig informeert hij over mogelijke alternatieve artikelen, bij artikelen en de bestelprocedure en geeft desgewenst informatiemateriaal mee.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Daarnaast raadpleegt de medewerker juwelier een meer gespecialiseerde collega wanneer hij vragen van klanten niet kan beantwoorden.

Resultaat

Een advies dat aansluit op de wensen van de klant en dat verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand brengt.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

- Eventuele vragen zijn beantwoord door de betrokken collega.

Gedrag

- Stuurt in het verkoopgesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant.
- Leeft zich in de klant in en achterhaalt met vraagtechnieken de wens en behoefte van de klant.
- Hanteert verkooptechnieken en –argumenten die inspelen op de emotie en op de koop- en weerstandssignalen van de klant.
- Geeft de klant op basis van diepgaande product- en assortimentskennis deskundige en betrouwbare informatie over de juweliersartikelen.
- Toont inzicht in het assortiment van juweliersartikelen en relateert de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment.
- Sluit met het advies zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Schakelt een gespecialiseerde collega in, indien nodig.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

B1-K2-W2: Ontvangt en behandelt klachten

Omschrijving

De (medewerker) juwelier ontvangt klanten die niet tevreden zijn over een geleverd juweliersartikel of een verleende dienst. Hij achterhaalt de oorzaak en/of de ontevredenheid. Hij beoordeelt of klachten gegrond zijn en probeert klachten naar tevredenheid van de klant en het juweliersbedrijf op te lossen.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Daarnaast roept de medewerker juwelier bij complexe klachten de juwelier erbij, die de klacht verder afhandelt.

Voor Juwelier geldt aanvullend:

De juwelier behandelt complexe klachten. Daarnaast registreert de juwelier de klacht en de wijze van klachtafhandeling en gaat hij na verloop van tijd na of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Resultaat

De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de bedrijfsformule geanalyseerd, beoordeeld en behandeld.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Complexe klachten zijn zo volledig mogelijk doorgegeven aan de juwelier

Voor Juwelier geldt aanvullend:

- De klant gaat tevreden weg.

Gedrag

- Stelt vragen aan de klant om informatie over te klacht te krijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor zodat de klant het gevoel heeft serieus genomen te zijn.
- Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie.
- Hanteert op correcte wijze de bedrijfsvoorschriften en garantiebepalingen van leveranciers en het juweliersbedrijf, zodat een optimale service verleent kan worden.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Roept tijdig hulp in van de juwelier, maakt melding van de klacht en zorgt bij het overdragen van de klacht dat de juwelier zo geïnformeerd mogelijk is.
De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

Voor Juwelier geldt aanvullend:

- Voorkomt escalatie en zoekt actief naar mogelijkheden om de goede relatie te herstellen.

- Hanteert wettelijke procedures wat betreft de rechten en plichten van de klant en het bedrijf en maakt gebruik van het klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van klachten.
De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W3: Handelt verkoop en advies af

Omschrijving

De (medewerker) juwelier rekent na het advies aan de klant of bij een succesvol verkoopgesprek het juweliersartikel, de reparatie of de dienst af. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij verzorgt de afhandeling van garantiebewijzen en certificaten. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop. Hij registreert de gegevens van de klant en neemt op passende wijze afscheid van de klant.

Resultaat

Het juweliersartikel, de reparatie of de dienst is volgens de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften op klantvriendelijke wijze afgerekend en geregistreerd.

Gedrag

- Informeert de klant op duidelijke wijze over de service, ruil-, retour- en garantiebepalingen die het juweliersbedrijf biedt.
- Registreert de benodigde gegevens nauwkeurig in het klantenbestand.

B1-K2-W3: Handelt verkoop en advies af

- Sluit bij de afhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan.
- Verzorgt de afhandeling van de verkoop van het juweliersartikel, de reparatie of de dienst volgens de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W4: Voorkomt criminaliteit

Omschrijving

De (medewerker) juwelier neemt preventieve maatregelen om criminaliteit te voorkomen, vooral bij het openen en sluiten van het bedrijf, het halen en wegbrengen van sieraden en andere waardevolle artikelen uit de kluis, het afsluiten van de kassa en transporteren van waarde. Hij is alert op de aanwezigheid van verdachte personen en risicovolle situaties en grijpt binnen de grenzen van de veiligheids- en bedrijfsinstructie zo mogelijk in (zichzelf en anderen daarbij niet in gevaar brengend).

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Daarnaast doet de medewerker juwelier voorstellen voor het optimaliseren van veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit.

Voor Juwelier geldt aanvullend:

De juwelier bewaakt het werken volgens de procedures en past deze waar nodig aan.

Na een crimineel voorval onderneemt hij de noodzakelijke acties om de zaken te regelen en de schade niet te vergroten.

Resultaat

De kans op criminaliteit en escalatie is geminimaliseerd.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Voorstellen voor criminaliteitspreventie zijn ingediend bij de leidinggevende.

Voor Juwelier geldt aanvullend:

Duidelijke en adequate veiligheids- en bedrijfsvoorschriften. Eventueel geleden schade is geminimaliseerd.

Gedrag

- Past de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit en escalatie nauwgezet toe, zoals de openings- en sluitprocedure.
- Hij stimuleert anderen de voorschriften ook te hanteren.
- Hij doet er alles aan om kalm te blijven en geen enkel risico te nemen.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

- Formuleert heldere voorstellen voor het optimaliseren van de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren

Voor Juwelier geldt aanvullend:

- Geeft duidelijke instructie aan de medewerkers van het juweliersbedrijf over de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ten aanzien van voorkoming van criminaliteit

- Formuleert helder de aanpassingen aan de veiligheidsprocedures.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3: Verzorgt reparatiewerk

Complexiteit

De complexiteit ontstaat door de grote diversiteit in het aanbod van reparaties. Dit vergt van de (medewerker) juwelier branchespecifieke kennis van eigenschappen, herkomst en design van sieraden, uurwerken, gebruiksvoorwerpen, (edel)metalen en edelstenen, evenals technische vaardigheden. Daarbij moet hij in staat zijn de branchespecifieke kennis op een begrijpelijke manier aan klanten over te brengen. De (medewerker) juwelier moet over voldoende technische kennis en inzicht beschikken om de mogelijkheden van verschillende reparaties in te kunnen schatten.

De (medewerker)juwelier heeft te maken met kwetsbare artikelen van hoge financiële en emotionele waarde. De werkzaamheden van de (medewerker) juwelier zijn divers van aard. Wel zijn er grotendeels standaard werkwijzen om deze uit te voeren

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Juwelier geldt aanvullend:
N.v.t.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De (medewerker) juwelier heeft als vakman een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het aanpakken van de eigen werkzaamheden en voert zijn werkzaamheden naar eigen inzicht en zelfstandig uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn eigen werk en werkt volgens bedrijfsregels en veiligheidsprotocollen. Hij schat zelf in wanneer hij anderen (leidinggevende, collega's, externen) moet raadplegen.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:
Van de medewerker juwelier wordt verwacht dat hij andere collega's aanspreekt wanneer de hulp van een gespecialiseerde collega, de juwelier of reparateur niet op de juiste momenten raadpleegt

Voor Juwelier geldt aanvullend:
De juwelier ziet er op toe dat de hulp van een gespecialiseerde collega, de juwelier of reparateur op de juiste momenten geraadpleegd worden en spreekt indien nodig collega's hierop aan. Daarnaast draagt de juwelier gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van het werk van anderen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft kennis van de specialismen goud-/ zilvermeden en uurwerktechnici
- Heeft kennis van relevante bedrijfsvoorschriften van het juweliersbedrijf
- Heeft kennis van reparatievolgsystemen
- Heeft kennis van vaktermen in het Engels
- Heeft kennis van juweliersartikelen en het assortiment
- Heeft specialistische kennis van reparatiemogelijkheden en -technieken van juweliersartikelen
- Kan colliers rijgen, knopen en lakken
- Kan een batterij inzetten bij horloges
- Kan hologebanden op maat maken en aanzetten
- Kan horloges controleren op waterdichtheid
- Kan eenvoudige kettingwerk en ringen op maat maken
- Kan machinale gravures uitvoeren
- Kan polijsten
- Kan reinigen
- Kan sluitingen afstellen en aanzetten
- Kan veel voorkomende reparaties aan juweliersartikelen uitvoeren
- Kan werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparatuur en / of microscoop

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Juwelier geldt aanvullend:
N.v.t.

B1-K3-W1: Adviseert over reparaties

Omschrijving

De (medewerker)juwelier ontvangt klanten die een sieraad, gebruiksvoorwerp of uurwerk ter reparatie aanbieden. Hij luistert naar de wensen van de klant of achterhaalt de aard van het probleem. Hij beoordeelt het juweliersartikel. Op basis van de beoordeling van het juweliersartikel en de analyse, stelt hij vast of reparatie

B1-K3-W1: Adviseert over reparaties

mogelijk en zinvol is en welke reparatiewerkzaamheden moeten plaatsvinden. Vervolgens bespreekt hij zijn bevindingen met de klant en geeft hij een (indicatie van de) prijs voor de reparatie.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Daarnaast schakelt de medewerker juwelier bij een complexe beoordeling van een juweliersartikel en/of de analyse van de reparatie de juwelier, een meer ervaren collega of reparateur in.

Resultaat

Een duidelijk, deskundig en betrouwbaar advies voor reparatie dat is afgestemd op de behoefte van de klant en de mogelijkheden.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

- Het reparatiewerk wordt door de juiste persoon beoordeeld / gerepareerd

Gedrag

- Toont inzicht in materialen en edelstenen, hun kwaliteit bij het beoordelen van het juweliersartikel en toont inzicht in de aard van het probleem, de staat van het juweliersartikel en de reparatiemogelijkheden.

- Geeft de klant informatie en advies dat aansluit bij de wens van de klant en de mogelijkheden van de reparatie en stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Raadpleegt bij een complexe beoordeling of analyse tijdig een meer gespecialiseerde collega of reparateur.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

B1-K3-W2: Registreert reparaties en bepaalt wie de reparatie uitvoert

Omschrijving

De (medewerker) juwelier bepaalt of hij de reparatie (direct) zelf uitvoert of dat deze uitbesteed dient te worden aan medewerkers of aan een reparateur. Wanneer de klant akkoord gaat met de voorgestelde reparatie stelt de juwelier samen met de klant de gegevens over het soort juweliersartikel, de staat, de kenmerken en eventuele schades vast en registreert deze informatie op een reparatiebon. Ook registreert hij de reparatie in het reparatievolgsysteem. Hij maakt afspraken met de klant over de levertijd.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

Indien nodig schakelt de medewerker juwelier de juwelier in.

Resultaat

Een juiste en volledige omschrijving van de artikelen en van de uit te voeren werkzaamheden.

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

De juwelier is geïnformeerd.

Gedrag

- Toont technisch inzicht in de complexiteit van de reparatie en maakt vlot associaties met eigen reparatietechnisch vermogen en dat van medewerkers.

- Houdt zich bij het beschrijven van de reparatiebon en het registreren van de gegevens van de reparatie aan de bedrijfsvoorschriften.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

Voor Medewerker Juwelier geldt aanvullend:

- Overlegt regelmatig met de juwelier en legt plannen voor wanneer hij niet zeker is van zijn besluit.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

B1-K3-W3: Voert reparaties uit

Omschrijving

De (medewerker) juwelier voert kleine reparaties, zo mogelijk, direct zelf uit. Hij voert kleine reparaties en servicehandelingen uit aan horloges. Hij reinigt juweliersartikelen. Hij voert kleine aanpassingen uit aan ringen kettingen. Hij verzorgt eventueel gravures. Hij controleert de kwaliteit van zijn werk.

Resultaat

Het juwelierswerk is efficiënt in optimale staat hersteld.

Gedrag

- Toont aan dat hij relevante methoden en technieken beheerst en inzicht heeft om kleine reparaties aan juweliersartikelen te verrichten en werkt precies.
- Herstelt het artikel met een goede oog-handcoördinatie op zo'n manier dat het artikel niet beschadigt en weer in 'goede staat' is.
- Bepaalt op basis van het soort reparatie dat hij gaat uitvoeren de materialen en middelen en gebruikt deze verantwoord.
- Controleert de kwaliteit van de reparatie, vergelijkt het juweliersartikel met de statusbeschrijving en herstelt fouten.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Medewerker Juwelier
<i>Mbo-niveau</i>
3
<i>Typering van het beroep</i>
De medewerker juwelier werkt in loondienst en ondersteunt de juwelier in het juweliersbedrijf.
<i>Beroepsvereisten</i>
Nee

P2 Juwelier

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De juwelier werkt in loondienst of als zelfstandige. Als gevolg van de opkomst van de grotere winkelketens ontstaat naast de zelfstandig juwelier ook de juwelier manager. Deze heeft in principe dezelfde taken als de ondernemer, alleen heeft hij het juweliersbedrijf niet in eigendom.

De juwelier is ondernemend en een communicatiespecialist, sterk in public relations en marketing. Daarnaast heeft hij leidinggevende kwaliteiten waarmee hij zijn personeel stimuleert en motiveert.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Voert specialistische juwelierswerkzaamheden uit

Complexiteit

De complexiteit ontstaat door het specialistische karakter van deze kerntaak. Zowel het ontwerpen van een nieuw juweliersartikel, als een waarde-indicatie, als de afweging welk reparatiewerk door welke professional uitgevoerd moet worden vragen van de juwelier specialistische kennis van eigenschappen, herkomst en design van sieraden, uurwerken, gebruiksvoorwerpen, (edel)metalen en edelstenen. Ook zijn praktische vaardigheden nodig bijvoorbeeld bij het ontwerp van sieraden. Daarbij moet hij in staat zijn deze specialistische kennis op een begrijpelijke manier aan klanten over te brengen.

De juwelier heeft te maken met een kwetsbare artikelen van hoge financiële en emotionele waarde.

De juwelier moet bij nieuwwerk over voldoende technische kennis en inzicht beschikken om de wensen van klanten af te zetten tegen de mogelijkheden van de materialen en de bewerkingstechnieken. Ook bij een waarde-indicatie moet de juwelier een veelheid van factoren afwegen. Bij het uitbesteden van werk gaat het niet alleen om de mogelijkheden die de juwelier in huis heeft, maar ook de protocollen van merken, de waarde van de artikelen en de bedrijfseconomische afweging bij het zelf doen of uitbesteden.

De werkzaamheden in deze kerntaak betreffen over het algemeen maatwerk en zijn daarmee niet routinematig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De juwelier heeft als vakman een uitvoerende rol en als ondernemer een leidinggevende en uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het aanpakken van de eigen werkzaamheden en voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn eigen werk en werkt volgens bedrijfsregels en veiligheidsprotocollen. Eventueel stelt hij de regels en protocollen bij. Hij geeft leiding aan een team van medewerkers en bewaakt de naleving van regels en protocollen.

De bedrijfseconomische keuzes die de juwelier maakt, zijn bepalend voor het succes van de onderneming.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft inzicht in de markt van juweliersartikelen
- Heeft kennis van kwaliteitseisen
- Heeft kennis van prijsopbouw van juweliersartikelen
- Heeft kennis van vaktermen in het Engels
- Heeft kennis van wettelijke bepalingen bij indiceren van juweliersartikelen
- Heeft specialistische kennis van het assortiment, de waarde van juweliersartikelen en hun benamingen
- Heeft kennis van eigenschappen en toepassingen van materialen gebruikt in juweliersartikelen
- Heeft specialistische kennis van reparatiemogelijkheden en -technieken van juweliersartikelen
- Heeft kennis van stijlen en modetrends van juweliersartikelen
- Heeft specialistische kennis van stijlen en stijlperioden van juweliersartikelen
- Heeft specialistische kennis van vormgevingselementen van juweliersartikelen
- Kan ideeën d.m.v. schetsen overbrengen aan de klant
- Kan presentatietechnieken toepassen om het juweliersbedrijf en/of juweliersartikelen te promoten
- Kan relevante technieken en bewerkingen toepassen

P2-K1 Voert specialistische juwelierswerkzaamheden uit

- Kan werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparatuur en / of microscoop

P2-K1-W1 Ontwerpt een nieuw juweliersartikel

Omschrijving

De juwelier inventariseert de wensen van de klant voor het ontwerpen van een nieuw juweliersartikel, de gelegenheid waarvoor het juweliersartikel gemaakt moet worden en het budget van de klant. In overleg met de klant stelt hij de stijl, vorm, materialen en edelstenen vast. Op basis van deze informatie ontwerpt hij in overleg met de klant het nieuw te vervaardigen juweliersartikel. Indien noodzakelijk betreft hij de goud-/zilvermid bij het ontwerpen van het juweliersartikel. Hij werkt het ontwerp uit in een ontwerpschets.

Resultaat

Een ontwerp dat voldoet aan de wensen van de klant en realiseerbaar is qua materialen en budget.

Gedrag

- De juwelier raadpleegt tijdig de goud-/zilvermid met betrekking tot de mogelijkheden van de materialen.
- Hij toont bij het ontwerpen van juweliersartikelen inzicht in technieken en in eigenschappen en toepassingen van materialen en consequenties van keuzes.
- Hij licht de ideeën en ontwerpmogelijkheden in begrijpelijke taal toe.
- Hij kiest vervolgens materialen en technieken waarbij hij rekening houdt met beperkingen, beschikbaarheid en kosten.
- Hij experimenteert bij het ontwerpen van het juweliersartikel met materialen, technieken, vormen en ideeën.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P2-K1-W2 Geeft indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen

Omschrijving

De juwelier ontvangt klanten die de waarde van een sieraad, edelsteen, uurwerk of gebruiksvoorwerp willen laten indiceren. Hij informeert naar het doel hiervan. Indien de klant een officiële taxatie wil, schakelt hij een taxateur in. Hij analyseert de materialen die gebruikt zijn en de kwaliteit van de materialen. Hij beoordeelt uit welke periode of stroming het juweliersartikel afkomstig is. Hij toetst en determineert de edelstenen. En hij beoordeelt de staat van het juweliersartikel. Op basis van deze beoordelingspunten schat hij de waarde van het juweliersartikel in. Hij beschrijft de beoordelingspunten en zijn bevindingen in een rapport. Hij informeert de klant over de indicatie van de waarde en de totstandkoming en geeft ten allen tijde aan dat het om een indicatie gaat.

Resultaat

Een goed onderbouwd rapport van de waarde-indicatie.

Gedrag

- De juwelier beslist op basis van het doel van de waarde-indicering van het juweliersartikel of hij een taxateur moet inschakelen.
- Hij legt de klant in begrijpelijke woorden de waarde-indicatie uit.
- De juwelier stelt, conform een checklist, een nauwkeurig en duidelijk beargumenteert rapport op met daarin de beoordelingspunten en zijn bevindingen.
- Hij analyseert het juweliersartikel op systematische wijze, rekening houdend met alle relevante aspecten.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

P2-K1-W3 Besteedt werk uit aan goud-, zilversmid en uurwerktechnicus

Omschrijving

De juwelier besteedt reparatiewerk uit aan een goud-/zilversmid/uurwerktechnicus. Hij spreekt de uit te voeren werkzaamheden door en maakt afspraken over levertijd. Hij ziet toe op een tijdige levering en controleert het artikel voordat hij het aan de klant levert.

Resultaat

Werkzaamheden aan een juweliersartikel kunnen door de juiste persoon en volgens afspraak worden uitgevoerd.

Gedrag

- De juwelier geeft de goud-/zilversmid/uurwerktechnicus duidelijk aan wat er gerepareerd moet worden en licht de statusbeschrijving van het juweliersartikel toe.
- Hij spreekt een planning af met de goud-/zilversmid/uurwerktechnicus, bewaakt de voortgang en onderneemt zo nodig actie.
- De juwelier bewaakt de kwaliteit van de reparatie en vergelijkt het juweliersartikel met de statusbeschrijving.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren

P2-K2 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Complexiteit

De complexiteit ontstaat door de trend- en conjunctuurgevoeligheid van de markt. Daarnaast heeft de juwelier te maken met veel concurrentie. De keuzes die de juwelier maakt inzake marketing, prijzen en producten zijn bepalend voor het succes van de onderneming. Dit vraagt specialistische kennis van de markt en de mogelijke artikelen, maar ook kennis van de bedrijfsvoering, evenals een mix van cognitieve en praktische vaardigheden. De juwelier heeft te maken met kwetsbare artikelen van hoge (financiële) waarde.

Ondernemerschap vraagt een voortdurende aanpassing aan omstandigheden en ook proactief handelen. De werkzaamheden zijn daarom niet routinematig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De juwelier heeft als ondernemer een uitvoerende en beleidsbepalende rol. Hij is verantwoordelijk voor een gedegen bedrijfsvoering volgens de regels. De bedrijfseconomische keuzes die de juwelier maakt zijn bepalend voor het succes van de onderneming.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft basiskennis van boekhouden
- Heeft specialistische kennis van consumentengedrag in relatie tot juweliersartikelen
- Heeft kennis van de administratieve handelingen bij het aannemen van personeel
- Heeft kennis van de wettelijk verplichte en noodzakelijke administratieve handelingen voor het opstarten van een juweliersonderneming
- Heeft kennis van de wettelijke richtlijnen voor werving en selectie
- Heeft kennis van en inzicht in interne en externe financieringsvormen
- Heeft kennis van en inzicht in vaste en vlottende activa
- Heeft specialistische kennis van marketingstrategieën voor het promoten van het juweliersbedrijf
- Heeft specialistische kennis van marktontwikkeling/ marktmechanismen mbt juweliersartikelen
- Heeft kennis van milieu- en arbowetgeving
- Heeft specialistische kennis van producten, diensten en materialen toegespitst op het juweliersbedrijf
- Heeft kennis van relevante (reclame-) wetgeving
- Heeft kennis van relevante Belastingwetgeving (BTW)
- Heeft kennis van samenwerkingsvormen
- Heeft kennis van stijlen van leidinggeven
- Heeft kennis van verschillende ondernemingsvormen
- Heeft specialistische kennis van vormen van marktonderzoek in de branche
- Heeft specialistische kennis van methoden van voorraadbeheer van het juweliersbedrijf
- Kan budgetteren
- Kan een doelgroepanalyse uitvoeren
- Kan een marketingmix bepalen
- Kan financiële overzichten lezen en interpreteren
- Kan marktgegevens verzamelen en registreren
- Kan omzetprognoses opstellen
- Kan onderhandelings technieken toepassen
- Kan presentatietechnieken toepassen om het juweliersbedrijf en/of juweliersartikelen te promoten

P2-K2-W1 Maakt marktanalyses

Omschrijving

De juwelier analyseert de vraag uit de markt, de concurrentie, de technologische, maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen, de kenmerken van de doelgroepen en de positie van zijn (op te zetten) onderneming ten opzichte van andere ondernemingen. Op basis hiervan weegt de juwelier de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen tegen elkaar af.

Resultaat

Een realistisch beeld van de sterktes en zwaktes van en de kansen en bedreigingen voor de onderneming.

P2-K2-W1 Maakt marktanalyses

Gedrag

- De juwelier volgt de markt(en) waarbinnen de (op te zetten) onderneming actief is en is alert op kansen en bedreigingen.
- Hij inventariseert de vraag uit de markt en de relevante ontwikkelingen en vertaalt deze naar de kansen voor de onderneming.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P2-K2-W2 Stelt een marketingplan op

Omschrijving

Op basis van marktanalyses beschrijft de juwelier de marketingmix: in een marketingplan geeft hij zijn keuzes weer ten aanzien van het vestigingspunt, het prijsbeleid, het assortimentsbeleid, het promotiebeleid en/of het presentatiebeleid. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet op elkaar aansluiten.

Resultaat

Een helder, concurrerend en realistisch marketingplan

Gedrag

- De juwelier ziet zakelijke kansen en manieren om zich te profileren en/of te onderscheiden van zijn concurrenten, rekening houdend met de financiële consequenties van keuzes.
- Hij stelt een duidelijk marketingplan op.
- Hij neemt bij het opstellen van een marketingplan weloverwogen risico's.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Formuleren en rapporteren, Ondernemend en commercieel handelen

P2-K2-W3 Stelt een investeringsbegroting en/of een financieringsplan op

Omschrijving

De juwelier beoordeelt de noodzaak voor investeringen en inventariseert investeringskosten en -opbrengsten. Vervolgens onderzoekt hij de financieringsmogelijkheden en bepaalt hij het investeringsmoment. Deze informatie verwerkt hij in een investeringsbegroting en/of financieringsplan voor de onderneming.

Resultaat

Een realistische en informatieve investeringsbegroting en/of het financieringsplan.

Gedrag

- De juwelier schat de financiële consequenties in van de investerings- en financieringsmogelijkheden.
- Hij schrijft een overzichtelijke investeringsbegroting en/of financieringsplan.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Bedrijfsmatig handelen

P2-K2-W4 Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op

Omschrijving

De juwelier stelt financiële prioriteiten en doelen. Op basis hiervan stelt hij een exploitatiebegroting op om zicht te krijgen op de nettowinst. Hij stelt eveneens een liquiditeitsbegroting op om zicht te krijgen op de ontvangsten en uitgaven per periode. Op basis van deze begrotingen bepaalt hij de behoefte aan financiële middelen.

Resultaat

Een inzichtelijke exploitatie- en liquiditeitsbegroting. De doelstellingen zijn reëel.

Gedrag

- De juwelier verwerkt financiële gegevens in haalbare begrotingen en budgetten.
- Hij stelt beredeneerd financiële doelen op en geeft heldere argumenten voor de gestelde prioriteiten.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen

P2-K2-W5 Interesseert potentiële investeerders

Omschrijving

De juwelier benadert en informeert potentiële investeerders over de (op te zetten) onderneming. Hij probeert hen te overtuigen van de kansen van zijn plannen, ideeën en/of het ondernemingsplan en onderhandelt over de voorwaarden bij investering.

Resultaat

Potentiële investeerders zijn zodanig geïnformeerd dat ze een besluit kunnen nemen om al dan niet te investeren.

Gedrag

- De juwelier geeft een heldere en overtuigende onderbouwing van de kansen van de onderneming, speelt actief in op vragen en onderhandelt over de voorwaarden.
- Hij neemt het initiatief om potentiële investeerders te benaderen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Overtuigen en beïnvloeden

P2-K2-W6 Geeft vorm aan de onderneming

Omschrijving

De juwelier onderzoekt welke ondernemingsvorm het beste past bij de doelstelling van de onderneming, het risico dat hij wil nemen, zijn wensen omtrent zeggenschap, bevoegdheden en aansprakelijkheid, zijn financiële positie, de bedrijfsvoering en de fiscale mogelijkheden. Hij stelt regels op omtrent veiligheid, milieu- en arbowetgeving. Hij weegt de aspecten, mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af en kiest een ondernemingsvorm. Daarna voert de juwelier wettelijke verplichte en de noodzakelijk administratieve handelingen uit: hij vraagt vergunningen aan, schrijft zich in het handelsregister in en meldt zich aan bij de belastingdienst.

Resultaat

Een passende ondernemingsvorm.
De wettelijk verplichte en noodzakelijk administratieve handelingen zijn uitgevoerd.

Gedrag

- De juwelier kiest op basis van zijn kennis van de financiële consequenties en het verband tussen beleid, structuur en doelen van de verschillende ondernemingsvormen de ondernemingsvorm die past.
- Hij past de wettelijke richtlijnen voor het vormgeven van de onderneming toe.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

P2-K2-W7 Participeert in netwerken

Omschrijving

De juwelier legt contacten met klanten, collega's, leveranciers, financiers, brancheorganisaties, Kamer van Koophandel en anderen. Hij onderhoudt contacten in zijn netwerk, vraagt hulp van externe contacten en verzamelt informatie tijdens netwerkactiviteiten. De ondernemer zoekt opdrachten en (commerciële)samenwerkingspartners.

Resultaat

De concurrentiepositie is verstevigd en de mogelijkheden voor (commerciële) samenwerking zijn versterkt.

Gedrag

- De juwelier brengt de markt en de spelers daarin in kaart.
- Hij legt actief contact met mensen binnen (en buiten) de branche en onderhoudt deze contacten.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen

P2-K2-W8 Profileert en promoot de onderneming

Omschrijving

Op basis van de gekozen marketing- en pr-instrumenten in het marketingplan werkt de juwelier een promotieplan uit. Hij voert de marketing- en pr-activiteiten uit voor de promotie en profilering van zijn onderneming.

Resultaat

De naamsbekendheid van de onderneming groeit.

Gedrag

- De juwelier plant en regelt promotionele activiteiten.
- Hij stemt de manier van promotie en profilering af op (potentiële) klanten.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren

P2-K2-W9 Koopt voor de onderneming in, beheert en bewaakt de voorraad

Omschrijving

De juwelier bepaalt de gewenste voorraad. Hij vergelijkt offertes voor de gewenste producten en materialen. Hij maakt een keuze uit inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over inkoopprijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden. Hij bestelt producten en materialen en controleert de voorraad kwalitatief en kwantitatief.

Resultaat

De juiste producten en materialen in de juiste hoeveelheden kunnen tijdig worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden.
De voorraad van de materialen en/of artikelen is kwalitatief en kwantitatief op peil.

Gedrag

- De juwelier ziet zakelijke kansen bij het inkopen van producten en materialen en gebruikt in de onderhandeling met leveranciers kennis over de markt en de prijsstelling van andere leveranciers.
- Hij bepaalt het juiste moment van inkoop en de gewenste hoeveelheid van de relevante producten en materialen, afgestemd op de omloopsnelheid.
- Hij gebruikt verschillende onderhandelings technieken.

P2-K2-W9 Koopt voor de onderneming in, beheert en bewaakt de voorraad

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen

P2-K2-W10 Voert de financiële administratie uit

Omschrijving

De juwelier stelt rekeningen op en verwerkt ze. Hij controleert inkoopnota's en verwerkt ze onder andere in de voorraadadministratie. Hij registreert en archiveert financiële gegevens en bewaakt de administratie. Hij stelt periodiek financiële overzichten op (zoals een balans en winst- en verliesrekening) en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen, zoals de belastingdienst, uitkeringsinstanties en boekhouder/accountant. Afhankelijk van keuzes van de juwelier besteedt hij onderdelen van de financiële administratie uit aan anderen.

Resultaat

Rekeningen en inkoopnota's zijn afgehandeld en geregistreerd.
Een te verantwoorden administratie.

Gedrag

- De juwelier bewaakt de administratie, zoals de archivering en het inboeken van uitgaven en ontvangsten.
- Hij registreert en archiveert de financiële gegevens van de onderneming nauwkeurig.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren

P2-K2-W11 Stelt offertes op en brengt ze uit

Omschrijving

Op basis van een eerder gemaakt ontwerp stelt de ondernemer de prijs vast op basis van arbeidsuren en tarieven, materiaal en uitbesteedde deelactiviteiten en inkoop. Hij stelt de leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Hij licht de offerte toe aan de klant. Wanneer de klant tijdens het gesprek instemt met de offerte stelt hij een orderbevestiging op.

Resultaat

Een duidelijke offerte met duidelijke afspraken.

Gedrag

- De juwelier verwerkt de vaste en variabele kosten zo in de calculatie dat de geoffreerde dienst (financieel) voordeel oplevert voor de onderneming.
- Hij stelt een duidelijke en volledige offerte op en beargumenteert deze.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Bedrijfsmatig handelen

P2-K2-W12 Reflecteert op de onderneming

Omschrijving

Aan de hand van gemaakte marktanalyses en financiële overzichten, blikt de juwelier terug op (de resultaten van) de onderneming. Aan de hand van zijn bevindingen en ideeën bepaalt hij welke acties tot verbetering kunnen leiden.

Resultaat

Een verbeterplan voor de onderneming.

P2-K2-W12 Reflecteert op de onderneming

Gedrag

- De juwelier maakt gebruik van financiële overzichten om de prestaties van de onderneming te volgen.
- Hij benoemt verbetermogelijkheden, grijpt kansen aan om de commerciële positie van de organisatie uit te bouwen en buigt mogelijke zakelijke bedreigingen om in het voordeel van de onderneming.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

P2-K2-W13 Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur

Omschrijving

De juwelier stelt een personeelsbeleid op. Hij stelt een stappenplan op voor de werving en selectie van nieuw personeel en de beleidsvoering voor het bestaande personeel. De juwelier beschrijft de verschillende functieomschrijvingen die nodig zijn, maakt o.a. een verzuim-, ziekte- en ontslagprotocol en onderzoekt hij hoe het personeel tevreden en gemotiveerd kan houden.

Resultaat

Een realistisch personeelsbeleid met duidelijke regels passend bij de onderneming.

Gedrag

- Verzamelt en gebruikt alle beschikbare gegevens, verwerkt deze in een personeelsbeleid dat past in de organisatiestructuur, volgens de juiste CAO en binnen het budget van de onderneming.
- Stelt duidelijke regels op omtrent veiligheid, milieu, arbowetgeving en personeelszaken. Ziet toe op de naleving daarvan.
- Bepaalt de optimale omvang van het personeelsbestand en het profiel van de meest geschikte kandidaat voor de onderneming.

De onderliggende competenties zijn: Bedrijfsmatig handelen, Onderzoeken