

Profiel van kwalificatiedossier:

Bloem, groen en styling

Crebonr. 23169

» Medewerker bloem, groen en styling (Crebonr. 25443)

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Voedsel, natuur en leefomgeving (Crebonr. 79160)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 14-01-2016

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Maken en verkopen van groene arrangementen	7
B1-K1-W1: Maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties	8
B1-K1-W2: Verzorgt groene producten en natuurlijke materialen	9
B1-K1-W3: Verzorgt de winkel-/productpresentatie	9
B1-K1-W4: Informeert en adviseert	10
2. Generieke onderdelen	11
Profieldeel	12
P1: Medewerker bloem, groen en styling	12
P1-K1: Uitvoeren werkzaamheden rondom de verkoop	12
P1-K1-W1: Ontvangt en verwerkt producten	12
P1-K1-W2: Handelt de verkoop af	13

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 bloem, groen en styling	2	Nee	basisberoepsopleiding

B1-K1 Maken en verkopen van groene arrangementen	B1-K1-W1	Maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties
	B1-K1-W2	Verzorgt groene producten en natuurlijke materialen
	B1-K1-W3	Verzorgt de winkel-/productpresentatie
	B1-K1-W4	Informeert en adviseert

Profieldeel

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

P1 Medewerker bloem, groen en styling		
P1-K1 Uitvoeren werkzaamheden rondom de verkoop	P1-K1-W1	Ontvangt en verwerkt producten
	P1-K1-W2	Handelt de verkoop af

P2 Vakbekwaam medewerker bloem, groen en styling		
P2-K1 Uitvoeren werkzaamheden rondom de in- en verkoop	P2-K1-W1	Koopt in en beheert de voorraad
	P2-K1-W2	Handelt de verkoop af
	P2-K1-W3	Begeleidt de werkzaamheden

P3 Bedrijfsleider/ondernemer bloem, groen en styling		
P3-K1 Uitvoeren werkzaamheden rondom de in- en verkoop	P3-K1-W1	Bepaalt assortiment/inkoopbeleid
	P3-K1-W2	Draagt zorg voor inkoop en voorraadbeheer
	P3-K1-W3	Bepaalt de commerciële prijs
	P3-K1-W4	Draagt zorg voor de marketing/productpresentatie
P3-K2 Leiden van bedrijf	P3-K2-W1	Verwerft opdrachten/bindt klanten
	P3-K2-W2	Bepaalt personeelsbehoefte en organiseert werkoverleg
	P3-K2-W3	Regelt de financiële voortgang
	P3-K2-W4	Organiseert het kwaliteitsbeleid
	P3-K2-W5	Stelt project/afdelingsplan op
	P3-K2-W6	Optimaliseert bedrijfsvoering
	P3-K2-W7	Stuurt medewerkers aan (in projecten)
P3-K3 Ondernemen	P3-K3-W1	Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming
	P3-K3-W2	Geeft de freelance onderneming/eenmanszaak vorm

P3 Bedrijfsleider/ondernemer bloem, groen en styling		
	P3-K3-W3	Organiseert de financiering van de onderneming
P4 Vakexpert bloem, groen en styling		
P4-K1 Ontwikkelen innovatief vakmanschap	P4-K1-W1	Ontwikkelt eigen innovatieve stijl
	P4-K1-W2	Ontwikkelt innovatieve arrangementen
	P4-K1-W3	Verzorgt bedrijfspresentaties, vakdemonstraties en/of workshops
P4-K2 Uitvoeren werkzaamheden rondom de organisatie en afwikkeling van een opdracht/project	P4-K2-W1	Bepaalt mede assortiment/inkoopbeleid
	P4-K2-W2	Koopt in en beheert voorraad op basis van opdrachten/projecten
	P4-K2-W3	Handelt de afronding van de opdracht / het project af
	P4-K2-W4	Draagt zorg voor de marketing/productpresentatie
	P4-K2-W5	Bepaalt de commerciële prijs
P4-K3 Leiden van afdeling/project	P4-K3-W1	Verwerft opdrachten/klanten
	P4-K3-W2	Bepaalt personeelsbehoefte en organiseert werkoverleg
	P4-K3-W3	Regelt de financiële voortgang
	P4-K3-W4	Organiseert het kwaliteitsbeleid
	P4-K3-W5	Stelt project/afdelingsplan op

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
<p>De beginnend beroepsbeoefenaar kan werkzaam zijn bij een bloemenspeciaalzaak, tuincentrum of een bedrijf in de interieurbeplanting, maar ook kan hij werkzaam zijn als zelfstandig vormgever of werken bij bedrijven die zich naast andere werkzaamheden bezighouden met vormgeven, decoreren en stileren met levende, kwetsbare producten en uit de natuur verkregen materialen.</p> <p>In de branche is een verbreding van het assortiment te zien. Naast bloemen- en plantenarrangementen die traditioneel gezien bij de branche horen, worden er ook steeds vaker interieurobjecten etc. verkocht.</p> <p>De beginnend beroepsbeoefenaar verricht zijn werkzaamheden op locatie, in de verkoopruimte, het magazijn, het atelier en/of de werk- of bedrijfsruimte.</p>
Typerende beroepshouding
<p>De beginnend beroepsbeoefenaar werkt onder andere met levende, kwetsbare producten die een beperkte houdbaarheid hebben en met uit de natuur verkregen materialen. Hij gaat zorgvuldig en met respect voor de producten en materialen te werk.</p> <p>Kennis van de producten en materialen (en de toepassing ervan) en vaktechniek staat voorop.</p> <p>De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een commerciële houding; het gaat om het maken van verkoopbare producten. Hij heeft ook een klantgerichte houding en goede communicatieve en sociale vaardigheden. Hij dient een representatieve houding te hebben.</p> <p>De beginnend beroepsbeoefenaar heeft aandacht voor duurzaamheid; een goede zorg voor product, milieu en omgeving.</p> <p>Tenslotte kent de branche seizoenspieken. De beginnend beroepsbeoefenaar moet hier mee om kunnen gaan en effectief blijven presteren onder tijdsdruk.</p> <p>Creativiteit, constant vernieuwen en innoveren en adviseren over de producten zijn belangrijke onderdelen van het werk.</p>
Resultaat van de beroepengroep
<p>Optimale verkoop van goed verzorgde en esthetisch verantwoorde groene en aanverwante producten aan goed geïnformeerde en tevreden klanten in/op een goed lopend bedrijf of afdeling.</p>

B1-K1: Maken en verkopen van groene arrangementen
Complexiteit
<p>Er wordt onder andere gewerkt met kwetsbare producten met een beperkte houdbaarheid. De beginnend beroepsbeoefenaar dient zorgvuldig en met respect voor het product te werken.</p> <p>Er wordt onder wisselende omstandigheden gewerkt en men heeft te maken met seizoensomstandigheden en plotselinge omzetpieken.</p> <p>Hij moet in zijn werk om kunnen gaan met klanten en een representatieve houding hebben.</p> <p>Afhankelijk van het niveau waarop de beroepsbeoefenaar werkzaam is gaat het in meer of mindere mate om werk waarvoor standaardwerkwijzen gelden.</p> <p>Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend: De medewerker bloem, groen en styling voert routinematige werkzaamheden uit, zoals het samenstellen van eenvoudig bloemwerk. Hij beschikt over algemene basiskennis van en basisvaardigheden voor uitoefening van het beroep. Hij vraagt om advies bij wisselende en onverwachte omstandigheden.</p>

B1-K1: Maken en verkopen van groene arrangementen

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met collega's en leidinggevenden. Hij draagt verantwoordelijkheid voor het eigen werk.

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

De medewerker bloem, groen en styling vervult een uitvoerende/ondersteunende rol. Het werk wordt onder toezicht gedaan. Er wordt direct verantwoording afgelegd aan de leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van actuele trends en thema's (zoals feestdagen)
- heeft kennis van de FIFO-systematiek
- heeft kennis van diefstalpreventie
- kan arbo-wetgeving toepassen
- kan gereedschappen gebruiken voor het maken van arrangementen
- kan keuzes maken op basis van de duurzaamheidsprincipes
- kan klanten (telefonisch) te woord staan
- kan planmatig werken
- kan verkoopgesprekstechnieken toepassen

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

- heeft basiskennis van (basis)principes van groene styling
- heeft basiskennis van de markt en verschillende doelgroepen
- heeft basiskennis van maatschappelijke ontwikkelingen die van invloed zijn op het maken en verkopen van groene arrangementen
- heeft basiskennis van materialen, technieken en gereedschappen en hun toepassing
- heeft basiskennis van verzorgingsproducten
- heeft kennis van de herkomst (productiewijze en de keten) van veel voorkomende producten
- heeft kennis van de verzorgingsbehoefte van veel voorkomende producten
- heeft kennis van optimale bewaar- en onderhoudscondities van veel voorkomende producten
- heeft kennis van veel voorkomende producten en assortiment (naam en kenmerken van de producten)
- kan basis kleuren-, vormen- en compositieleer toepassen
- kan basisprincipes van visual merchandising toepassen
- beheerst basis bloemwerktechnieken en -stijlen

B1-K1-W1: Maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties. Hij kiest de benodigde materialen en middelen en legt deze klaar voor gebruik. Hij combineert de materialen op basis van eigenschappen, kleur, vorm en structuur. Hij creëert de juiste sfeer en ambiance in het arrangement.

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

N.v.t.

Resultaat

Het arrangement voldoet aan de gestelde eisen/opdracht.

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

N.v.t.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- pakt de voorbereiding op ordelijke en systematische wijze aan;
- houdt bij de keuze voor materialen rekening met de mogelijkheden, beperkingen, trends, beschikbaarheid en de kosten hiervan;
- gaat zorgvuldig om met het (groene) product;
- past de juiste vaktechnieken op correcte wijze en in het juiste tempo toe;

B1-K1-W1: Maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties

- blijft stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Met druk en tegenslag omgaan

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

- volgt instructies en aanwijzingen op;

- raadpleegt de leidinggevende indien de opdracht onvoldoende helder is of er afwijkingen zijn.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

B1-K1-W2: Verzorgt groene producten en natuurlijke materialen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt dagelijks de groene producten en natuurlijke materialen in het magazijn en/of de winkel en/of bedrijf en maakt ze verkoopklaar.

Hij let op afwijkingen door beschadigingen, ziektes of onjuiste condities en op derving van de producten. Hij vervangt de producten wanneer dit noodzakelijk is.

Resultaat

De producten zijn en blijven in optimale conditie.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- voert de verzorgingswerkzaamheden bedreven en accuraat uit;

- signaleert schade en afwijkingen en neemt passende maatregelen;

- houdt rekening met de kwetsbaarheid van de producten;

- gebruikt de juiste verzorgingsproducten en gaat er zorgvuldig mee om;

- voorkomt kwaliteitsverlies van de producten.

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

B1-K1-W3: Verzorgt de winkel-/productpresentatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt de presentatie (van de winkel of op de desbetreffende locatie) van groene en aanverwante producten (bijvoorbeeld plantenpotten, potterie, sfeerartikelen, gereedschappen, verzorgingsproducten etc.) op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan en/of de winkelformule.

Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en product- en/of verkoopinformatie.

Bij de realisatie van de presentatie houdt hij rekening met veiligheid en preventie van winkeldiefstal. Tevens houdt hij de winkelruimte/presentatieruimte schoon en netjes.

Indien van toepassing vult hij producten in de verkoopruimte aan.

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

N.v.t.

Resultaat

Een verzorgde en aantrekkelijke (winkel)presentatie die stimuleert tot kopen.

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

N.v.t.

B1-K1-W3: Verzorgt de winkel-/productpresentatie

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest geschikte materialen en hulpmiddelen en gebruikt deze op effectieve en efficiënte wijze;
- levert werk van hoge kwaliteit en afwerking;
- werkt volgens de winkelformule.

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

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

- volgt instructies op en werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures alle onderdelen af;
- vraagt bij twijfel of onduidelijkheden in het presentatieplan tijdig hulp aan zijn leidinggevende;
- checkt of het eindresultaat naar wens van zijn leidinggevende is en past het zo nodig aan.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W4: Informeert en adviseert

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar benadert de klant/opdrachtgever en achterhaalt zijn wens. Dit kan in de winkel plaatsvinden, maar ook telefonisch. Hij verbindt de mogelijkheden die het assortiment biedt aan de wensen van de klant/opdrachtgever. Hij informeert de klant over het product, de toepassingen ervan, de verzorging en het gebruik van het product, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant/opdrachtgever bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing.

Indien nodig neemt hij bestellingen op.

Hij checkt of de klant/opdrachtgever tevreden is en rondt de verkoop op passende wijze af.

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

N.v.t.

Resultaat

De klant/opdrachtgever is tevreden over de geboden informatie en/of het advies.

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

N.v.t.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- inventariseert door vragen te stellen de wensen en informatiebehoefte van de klant/opdrachtgever;
- signaleert, uitgaande van de wensen van de klant/opdrachtgever en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop;
- informeert op begrijpelijke wijze de klant/opdrachtgever;
- checkt of de klant tevreden is en controleert of er aan de verwachtingen van de klant/opdrachtgever voldaan is;
- presenteert zichzelf op positieve wijze richting de klant/opdrachtgever.

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

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

- neemt standaardbestellingen nauwkeurig op en noteert deze op duidelijke wijze;
- weet wanneer hij hulp moet vragen of een klant moet doorverwijzen naar een collega;
- zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd zijn.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren

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 bloem, groen en styling

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De beginnend medewerker bloem, groen en styling werkt kwaliteitsbewust en nauwkeurig. Hij toont zich creatief bij het maken van arrangementen en heeft oog voor trends. Hij heeft interesse in ontwikkelingen in het vakgebied. Hij heeft commercieel inzicht en is kostenbewust.

Beroepsvereisten

Nee

P1-K1 Uitvoeren werkzaamheden rondom de verkoop

Complexiteit

De beginnend medewerker bloem, groen en styling beschikt over basiskennis en -vaardigheden voor het uitvoeren van werkzaamheden rondom de verkoop en heeft te maken met redelijk gestandaardiseerde werkprocessen. Hij beschikt over basiskennis van feiten, materialen, middelen en begrippen gerelateerd aan werkzaamheden rondom de verkoop. Hij heeft te maken met wisselende inkoopprijzen en wisselende marktomstandigheden, waardoor hij alert en op de hoogte moet zijn van de actuele prijzen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend medewerker bloem, groen en styling voert zijn werkzaamheden onder begeleiding uit. Hij is verantwoordelijk voor de resultaten van zijn eigen taken.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van de prijsstelling van producten
- heeft basiskennis van inkoopkanalen
- heeft kennis van btw-tarieven
- heeft kennis van veel voorkomende producten en assortiment (naam en kenmerken van de producten)
- kan afrekensysteem hanteren
- kan een opslagpercentage toepassen
- kan omgaan met branchespecifieke software
- kan producten verkoopklaar maken (inpakken, etc.)
- kan registratiesystemen gebruiken

P1-K1-W1 Ontvangt en verwerkt producten

Omschrijving

De beginnend medewerker bloem, groen en styling controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende producten. Hij slaat de producten op in het magazijn en/of transporteert deze direct naar de winkel. Hij houdt rekening met de kwetsbaarheid van het product.

Hij signaleert afwijkingen en meldt deze tijdig aan zijn leidinggevende.

Resultaat

Producten zijn gecontroleerd op kwaliteit en kwantiteit.
Onnodig kwaliteitsverlies wordt zoveel mogelijk voorkomen.

Gedrag

De beginnend medewerker bloem, groen en styling:

- registreert de ontvangen producten en eventuele afwijkingen nauwkeurig;
- werkt volgens instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures;

P1-K1-W1 Ontvangt en verwerkt producten

- toont inzicht in de kwaliteit van de producten;
 - behandelt op basis van zijn vakkennis de producten volgens de vereiste condities.
- De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

P1-K1-W2 Handelt de verkoop af

Omschrijving

De beginnend medewerker bloem, groen en styling bereidt het afrekensysteem/kassasysteem voor. Hij stelt vast hoeveel de klant moet betalen en bedient het afrekensysteem om de betaling te verwerken. Hij informeert de klant over garantie- en/of ruilvoorwaarden, de wijze van aflevering, verzorging van de producten, etc. Indien van toepassing zorgt hij voor het in- of verpakken van het bloemwerk/plantenarrangement. Hij checkt of de klant tevreden is en rondt het gesprek op een passende wijze af. Hij behandelt eventuele klachten. Tevens voert hij voorkomende administratieve handelingen uit, zoals het verwerken van bestellingen en/of email uit de webshop.

Resultaat

De verkoop is volgens procedure en op klantvriendelijke wijze afgehandeld.

Gedrag

De beginnend medewerker bloem, groen en styling:

- schat het goede moment in waarop de verkooptransactie afgehandeld kan worden;
- voert de handelingen zorgvuldig, nauwkeurig en in het juiste tempo uit;
- stemt af hoe de klant de aankoop in- of verpakt wil hebben;
- past zich aan wisselende omstandigheden in de winkel aan;
- is alert op verdacht gedrag van klanten dat kan leiden tot diefstal en schakelt indien nodig zijn leidinggevende in;
- neemt klachten en de klager serieus;
- behandelt klachten volgens de bedrijfsprocedure.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Met druk en tegenslag omgaan, Instructies en procedures opvolgen