

Profiel van kwalificatiedossier:

Bloem, groen en styling

Crebonr. 23289

» Medewerker bloem, groen en styling (Crebonr. 25707)

Versie

Gewijzigd 2021

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

Voedsel, natuur en leefomgeving (Crebonr. 79160)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 01-07-2020

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Maken en verkopen van groene producten/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 (online) winkel-/productpresentatie	9
B1-K1-W4: Heeft commerciële contacten	10
2. Generieke onderdelen	11
Profieldeel	12
P1: Medewerker bloem, groen en styling	12
P1-K1: Uitvoeren werkzaamheden rondom de ontvangst en verkoop van producten	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 producten/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 (online) winkel-/productpresentatie
	B1-K1-W4	Heeft commerciële contacten

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 ontvangst en verkoop van producten	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

P3 Bedrijfsleider/ondernemer bloem, groen en styling		
P3-K1 Start een onderneming	P3-K1-W1	Combineert ideeën tot een ondernemersconcept
	P3-K1-W2	Kiest een vorm voor ondernemen
	P3-K1-W3	Ontwikkelt bedrijfsprocessen en bereidt bedrijfsvoering voor
	P3-K1-W4	Zet een financiële structuur van de onderneming op
	P3-K1-W5	Ontwikkelt een businessmodel
P3-K2 Geeft leiding aan een onderneming	P3-K2-W1	Organiseert en bewaakt kwaliteit
	P3-K2-W2	Beheert financiën en voert de financiële administratie uit
	P3-K2-W3	Stelt operationeel plan op
	P3-K2-W4	Stuurt met ondernemingsinformatie
	P3-K2-W5	Stuurt medewerkers aan (in projecten)
P3-K3 Uitvoeren werkzaamheden rondom inkoop, verkoop en vermarkten van producten	P3-K3-W1	Bepaalt assortiment/inkoopbeleid
	P3-K3-W2	Bepaalt inkoopvolume en -budget en draagt zorg voor voorraadbeheer

P3 Bedrijfsleider/ondernemer bloem, groen en styling		
	P3-K3-W3	Ontwikkelt een marketingstrategie
	P3-K3-W4	Creëert waarde voor doelgroepen

P4 Vakexpert bloem, groen en styling		
P4-K1 Ontwikkelen innovatief vakmanschap	P4-K1-W1	Ontwikkelt eigen innovatieve stijl
	P4-K1-W2	Ontwikkelt innovatieve producten/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	Ontwikkelt een marketing strategie
	P4-K2-W4	Bepaalt de commerciële prijs
	P4-K2-W5	Creëert waarde voor doelgroepen
P4-K3 Geeft leiding aan een afdeling/project	P4-K3-W1	Organiseert en bewaakt kwaliteit
	P4-K3-W2	Beheert de financiën en voert de financiële administratie uit
	P4-K3-W3	Stelt operationeel plan op
	P4-K3-W4	Stuurt medewerkers aan (in projecten)

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt bij bedrijven gericht op verkoop, levering en styling van bloemen, planten en groene arrangementen. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om een bloemen/plantenspeciaalzaak, tuincentrum, ambulante handel of een bedrijf in de interieurbeplanting. Ook kan hij werken als zelfstandig ondernemer/zelfstandig vormgever of bij bedrijven die zich voornamelijk bezighouden met vormgeven, decoreren en stileren. Dit doet hij in de context van groene, uit de natuur verkregen/op de natuur geïnspireerde materialen. 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. Ook zijn de verschijningsvormen aan het veranderen. Zo ontstaan bijvoorbeeld meer grote organisaties/ketens en nieuwe retailconcepten die zowel fysiek als ook online wordt aangeboden. De beginnend beroepsbeoefenaar verricht zijn werkzaamheden op locatie, in de verkoopruimte, het magazijn, het atelier en/of de werk- of bedrijfsruimte.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt onder andere met levende, kwetsbare producten die een beperkte houdbaarheid hebben en met uit de natuur verkregen/op de natuur geïnspireerde materialen. Hij gaat zorgvuldig, met respect voor de producten en materialen en op duurzame wijze te werk. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft aandacht voor duurzaamheid; een goede zorg voor product, milieu en omgeving. Hij heeft daarbij oog voor de waarde van bloemen en planten op het gebied van gezondheid, welbevinden en welzijn.

Creativiteit, constant vernieuwen en innoveren en adviseren over de producten zijn belangrijke onderdelen van het werk. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een commerciële houding; het gaat om het maken van verkoopbare producten. Hij werkt klantgericht en heeft goede communicatieve en sociale vaardigheden. Hij toont culturele en sociale sensitiviteit en heeft een representatieve houding. Tenslotte kent de branche piekperiodes en bijzondere seizoensmomenten. De beginnend beroepsbeoefenaar moet hiermee om kunnen gaan en effectief blijven presteren onder tijdsdruk.

Resultaat van de beroepengroep

Optimale verkoop van goed verzorgde en esthetisch verantwoorde groene en aanverwante producten aan goed geïnformeerde en tevreden klanten.

B1-K1: Maken en verkopen van groene producten/arrangementen

Complexiteit

Er wordt onder andere gewerkt met kwetsbare producten met een beperkte houdbaarheid die bedoelt zijn voor de verkoop. De beginnend beroepsbeoefenaar dient kostenbewust, zorgvuldig en met respect voor het product te werken.

Er wordt onder wisselende omstandigheden gewerkt en men heeft te maken met seizoensomstandigheden en plotselinge omzetpieken. Hij moet in zijn werk om kunnen gaan met verschillende soorten klanten en op commerciële wijze aan kunnen sluiten bij hun wensen en behoeften. Ook moet hij een klantgerichte en representatieve houding hebben. Afhankelijk van het niveau waarop de beroepsbeoefenaar werkzaam is gaat het in meer of mindere mate om werk waarvoor standaardwerkwijzen gelden.

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

De medewerker bloem, groen en styling voert routinematige werkzaamheden uit, zoals het samenstellen en verkopen 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.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

B1-K1: Maken en verkopen van groene producten/arrangementen

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

De medewerker bloem, groen en styling vervult een uitvoerende/ondersteunende rol. Het werk wordt onder toezicht uitgevoerd. 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 diefstal- en overvalpreventie
- heeft kennis van (online) verkopen
- kan relevante wet- en regelgeving toepassen
- kan gereedschappen gebruiken voor het maken van producten/arrangementen
- kan klanten te woord staan (zowel face-to-face als telefonisch/via digitale media)
- kan verkoopgesprekstechnieken toepassen
- kan koopsignalen opvangen en klantwensen achterhalen
- kan de FIFO systematiek toepassen
- kan planmatig werken
- kan keuzes maken op basis van de duurzaamheidsprincipes

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 producten/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)
- heeft basiskennis van de mogelijkheden om zo efficiënt mogelijk met energie en materialen om te gaan
- heeft basiskennis van gebruik van social media voor commerciële doeleinden
- heeft kennis van werkzaamheden, materialen en middelen
- kan basis kleuren-, vormen- en compositieleer toepassen
- kan basisprincipes van visual merchandising toepassen
- kan basis bloemwerktechnieken en -stijlen toepassen

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 houdt hierbij rekening met de kosten en duurzaam gebruik van de materialen en de commerciële prijs van het product/arrangement. Hij combineert de materialen op basis van eigenschappen, kleur, vorm en structuur. Hij creëert de juiste sfeer en ambiance in het groene product/arrangement passend bij de opdracht en/of wens van de klant.

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

N.v.t.

Resultaat

Het groene product/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;
- 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

- levert stabiele prestaties in een stressvolle omgeving.

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

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

- volgt instructies en aanwijzingen accuraat op;
- raadpleegt de leidinggevende tijdig indien de opdracht onvoldoende helder is of er afwijkingen zijn;
- hanteert het FIFO principe correct.

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 tijdig en neemt passende maatregelen;
- gebruikt de juiste verzorgingsproducten en gaat er zorgvuldig mee om;
- voorkomt kwaliteitsverlies van de producten nauwgezet.

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

B1-K1-W3: Verzorgt de (online) winkel/productpresentatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar realiseert de (online) presentatie van de (online) winkel, op de desbetreffende locatie of op social media. Hij verzorgt de styling van groene en aanverwante producten (bijvoorbeeld plantenpotten, potten, potterie, sfeerartikelen, woondecoratie, gereedschappen, verzorgingsproducten etc.) en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan en/of de bedrijfsformule. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, opbouw materiaal, 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. Bij het realiseren van de (online) presentatie sluit hij zo veel mogelijk aan bij de belevingswereld van de beoogde doelgroep, zodat de presentatie stimuleert tot kopen. 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 (online) winkel/productpresentatie die stimuleert tot kopen.

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

N.v.t.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

B1-K1-W3: Verzorgt de (online) winkel-/productpresentatie

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

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

- volgt instructies correct op en werkt nauwkeurig volgens de voorgeschreven (werk)procedures alle onderdelen af;
- vraagt bij twijfel of onduidelijkheden in het presentatieplan tijdig hulp aan zijn leidinggevende;
- checkt grondig 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: Heeft commerciële contacten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar benadert de klant/opdrachtgever en achterhaalt zijn wens. Dit kan in de winkel plaatsvinden, maar ook telefonisch, online en/of via social media. 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 inspireert en adviseert de klant/opdrachtgever bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing. Daarbij bevordert hij waar mogelijk bijverkoop. Indien nodig neemt hij bestellingen op. Hij checkt of de klant/opdrachtgever tevreden is en rondt de verkoop op passende wijze af. Ook behandelt hij eventuele binnengekomen berichten uit de webshop of op social media.

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

N.v.t.

Resultaat

De klant heeft passend commercieel en vakdeskundig advies en/of informatie ontvangen.

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

N.v.t.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- inventariseert de wensen en informatiebehoefte van de klant/opdrachtgever grondig;
- stemt zijn communicatie correct af op de klant;
- presenteert zichzelf op gastvrije en professionele wijze richting de klant/opdrachtgever.

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

Voor Medewerker bloem, groen en styling geldt aanvullend:

- neemt standaardbestellingen nauwkeurig op en noteert deze op duidelijke wijze;
 - vraagt tijdig hulp en verwijst klanten tijdig door naar een collega;
 - informeert collega's zorgvuldig bij het overdragen van klachten.
- 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 medewerker bloem, groen en styling werkt kwaliteitsbewust, efficiënt en nauwkeurig. Hij staat open voor nieuwe ontwikkelingen, toont zich creatief bij het maken van producten/arrangementen en heeft oog voor trends. Hij heeft commercieel inzicht en is klantvriendelijk, sociaal vaardig en kostenbewust.

Beroepsvereisten

Nee

P1-K1 Uitvoeren werkzaamheden rondom de ontvangst en verkoop van producten

Complexiteit

De medewerker bloem, groen en styling beschikt over basiskennis en -vaardigheden voor het uitvoeren van werkzaamheden rondom de ontvangst en verkoop van producten en heeft te maken met redelijk gestandaardiseerde werkprocessen. Hij beschikt over basiskennis van materialen, middelen en begrippen gerelateerd aan werkzaamheden rondom de ontvangst en verkoop van producten. Hij heeft te maken met wisselende inkooprijzen en wisselende marktomstandigheden, waardoor hij alert en op de hoogte moet zijn van de actuele prijzen. Ook heeft hij te maken met verschillende type klanten en kan hier op inspelen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker bloem, groen en styling heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn werkzaamheden onder begeleiding uit. Meer routinematige werkzaamheden verricht hij (na instructie) zelfstandig. Hij is verantwoordelijk voor de resultaten van zijn eigen taken. Hij legt voor zijn werkzaamheden verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van de prijsstelling van producten
- heeft basiskennis van inkoopkanalen
- heeft basiskennis van btw-tarieven
- heeft kennis van veel voorkomende producten en assortiment (naam en kenmerken van de producten)
- heeft basiskennis van de mogelijkheden om zo efficiënt mogelijk met energie en materialen om te gaan
- kan afreksysteem hanteren
- kan een opslagpercentage toepassen
- kan omgaan met relevante ICT-toepassingen
- kan producten verkoopklaar maken (inpakken, etc.)
- kan de FIFO systematiek toepassen

P1-K1-W1 Ontvangt en verwerkt producten

Omschrijving

De medewerker bloem, groen en styling controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende producten en maakt deze verkoopklaar. 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 en verkoopklaar gemaakt. Onnodig kwaliteitsverlies wordt zoveel mogelijk voorkomen.

P1-K1-W1 Ontvangt en verwerkt producten

Gedrag

De medewerker bloem, groen en styling:

- registreert de ontvangen producten en eventuele afwijkingen nauwkeurig;
- werkt nauwgezet volgens instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures;
- behandelt op basis van zijn vakkennis de producten zorgvuldig 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 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 product/arrangement. 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.

Resultaat

De verkoop is volgens procedure en op klantvriendelijke wijze afgehandeld.

Gedrag

De medewerker bloem, groen en styling:

- schat het moment waarop de verkooptransactie afgehandeld kan worden correct in;
- voert de handelingen zorgvuldig, nauwkeurig en in het juiste tempo uit;
- stemt helder af hoe de klant de aankoop in- of verpakt wil hebben;
- past zich proactief aan wisselende omstandigheden aan;
- is continue alert op verdacht gedrag van klanten dat kan leiden tot diefstal en schakelt indien nodig tijdig zijn leidinggevende in;
- behandelt klachten correct en professioneel 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