

Cross-over kwalificatie mbo

Specialist made-to-measure

Crebonr. 26031

Kwalificatie

» **Specialist made-to-measure (Crebonr. 26031)**

Geldig vanaf

01-08-2020

<u>Leeswijzer</u>	4
<u>Overzicht van de cross-over kwalificatie</u>	5
<u>Basisdeel</u>	6
<u>1. Beroepsspecifieke onderdelen</u>	6
<u>B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten</u>	6
B1-K1-W1: Ontvangt de klant	7
B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant	7
B1-K1-W3: Verkoopt producten	8
<u>B1-K2: Voert het verkooptraject uit</u>	9
B1-K2-W1: Bereidt het verkooptraject voor	10
B1-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten	10
B1-K2-W3: Bespreekt de opdracht met de klant/opdrachtgever	11
B1-K2-W4: Voert verkoopgesprekken	11
B1-K2-W5: Doet een aanbod met prijsberekening	12
B1-K2-W6: Verzorgt het (interne) ordertraject	12
<u>B1-K3: Voert kledingtechnische handelingen uit</u>	14
B1-K3-W1: Neemt de maten	14
B1-K3-W2: Past het model door	14
B1-K3-W3: Controleert het eindresultaat	15
<u>B1-K4: Voert administratieve en financiële processen uit</u>	16
B1-K4-W1: Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af	16
B1-K4-W2: Houdt de administratie bij	16
<u>B1-K5: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice</u>	18
B1-K5-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit	18
B1-K5-W2: Behandelt klachten	19
B1-K5-W3: Voert promotieactiviteiten uit	19
B1-K5-W4: Voert webcare werkzaamheden uit	20
<u>2. Generieke onderdelen</u>	21
<u>Profieldeel</u>	22
<u>P1: Specialist made-to-measure</u>	22

Leeswijzer

Experiment cross-over kwalificaties

Het doel van cross-over kwalificaties is dat er opleidingen kunnen komen die zijn toegesneden op nieuwe beroepen die op het snijvlak van twee of meer opleidingsdomeinen liggen, opdat snel kan worden tegemoet gekomen aan de vraag van het bedrijfsleven. Het experiment duurt van 1 augustus 2017 tot en met uiterlijk 31 juli 2025. Uitgangspunt is dat binnen deze periode eveneens de diplomering plaats vindt.

De cross-over kwalificatie mag alleen aangeboden worden door de onderwijsinstelling wanneer deze een beschikking heeft ontvangen van de minister van OCW voor het aanbieden van de cross-over kwalificatie.

Opbouw cross-over kwalificatie

De cross-over kwalificatie voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding. De cross-over kwalificatie bevat de kwalificatie - eisen voor een mbo -beroep en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft kerntaken en werkprocessen voor de gehele cross-over kwalificatie.
 - 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). Dit beschrijft de van toepassing zijnde certificaten.

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 ver volgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor deze cross-over kwalificatie zijn te vinden op www.s-bb.nl/keuzedelen. Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.

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 deze cross-over kwalificatie is te vinden op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers. Deze informatie is geen onderdeel van de cross-over kwalificatie.

Overzicht van de cross-over kwalificatie

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Specialist made-to-measure	4	Nee	middenkaderopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor de cross-over kwalificatie zijn de volgende:

B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten	B1-K1-W1	Ontvangt de klant
	B1-K1-W2	Informeert en adviseert de klant
	B1-K1-W3	Verkoopt producten
B1-K2 Voert het verkooptraject uit	B1-K2-W1	Bereidt het verkooptraject voor
	B1-K2-W2	Acquireert klanten en/of opdrachten
	B1-K2-W3	Besprekt de opdracht met de klant/opdrachtgever
	B1-K2-W4	Voert verkoopgesprekken
	B1-K2-W5	Doet een aanbod met prijsberekening
	B1-K2-W6	Verzorgt het (interne) ordertraject
B1-K3 Voert kledingtechnische handelingen uit	B1-K3-W1	Neemt de maten
	B1-K3-W2	Past het model door
	B1-K3-W3	Controleert het eindresultaat
B1-K4 Voert administratieve en financiële processen uit	B1-K4-W1	Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af
	B1-K4-W2	Houdt de administratie bij
B1-K5 Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice	B1-K5-W1	Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit
	B1-K5-W2	Behandelt klachten
	B1-K5-W3	Voert promotieactiviteiten uit
	B1-K5-W4	Voert webcare werkzaamheden uit

Profieldeel

Het profiel in deze cross-over kwalificatie kent geen extra kerntaken en werkprocessen.

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De Specialist made-to-measure werkt binnen de retail in de modebranche, met name bij bedrijven die in het hogere- en topsegment maatkleding verkopen. Hij* werkt meestal op de afdeling Verkoop, al dan niet met internationale betrekkingen. Er is veel contact met (internationale) klanten. Made-to-measure speelt in op innovatie op de arbeidsmarkt en de duurzame toekomst in de retail-industrie.

*Waar 'hij' staat kan ook 'zij' gelezen worden.

Typerende beroepshouding

De Specialist made-to-measure is modebewust, communicatief en sociaalvaardig, proactief, representatief en dienstverlenend. Hij heeft een professionele instelling, is zeer alert op commerciële kansen die tijdens het klantcontact voorbij komen. Hij kan resultaat-, klant- en kwaliteitsgericht werken, efficiënt samenwerken en effectief overleggen met collega's en heeft een flexibele houding. Hij beschikt over het vermogen om overzicht te houden over het werkproces, de markt, middelen en methoden en werkt oplossingsgericht. Vanuit een gevoel voor mode is hij trend- en kwaliteitsbewust en actief gericht op het volgen en bijhouden van innovaties van onder andere productietechnieken en materialen. Hierin heeft hij een groeiend bewustzijn om de modesector te verduurzamen.

De Specialist made-to-measure voert werkzaamheden uit voor en in opdracht van de klant. Hij moet daarom een goed inlevingsvermogen hebben en eigen ideeën op die van de klant kunnen afstemmen. Daarnaast zijn durf en creativiteit van belang, om de klant nieuwe inzichten te geven over het actuele modebeeld. Typerende kenmerken zijn flexibiliteit, enthousiasme, een goede communicatie, waarbij het overtuigend kunnen motiveren van een advies en/of ontwerp noodzakelijk is. Daarnaast heeft hij diepgaande artikel-, product- en assortimentskennis en kennis van duurzame grondstoffen.

Omdat de Specialist made-to-measure de opdracht heeft om een goede klantrelatie te onderhouden en de commerciële doelstellingen van het bedrijf te behalen, staat hij voortdurend voor de opgave het evenwicht de bewaren tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Daarom zal de Specialist made-to-measure in elke situatie rekening houden met de wensen vanuit de onderneming, door de relatie tussen tijdsinvestering, kwaliteit en omzet goed in de gaten te houden.

Resultaat van de beroepengroep

Klantgerichte service om maatkleding, die aan de wensen en (kwaliteits)eisen voldoet, in het hogere segment en het topsegment te verkopen.

B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten

Complexiteit

De frontoffice werkzaamheden van de Specialist made-to-measure bestaan uit zowel standaard taken als niet-standaard taken. Hij werkt in een omgeving met veel (internationaal) klantcontact wat zijn werkzaamheden complex maakt. Daarnaast bouwt hij relaties op met zowel interne als externe klanten en speelt in op de diversiteit aan vragen van klanten. Hij werkt daarbij volgens een combinatie van zelf gekozen methodes en standaardprocedures. Het is belangrijk dat hij een goede afweging maakt tussen wensen van klanten en belangen van de organisatie. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is kennis toegespitst op het werkgebied vereist. Hij past deze kennis toe om persoonlijke en commerciële dienstverlening te kunnen verlenen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Specialist made-to-measure heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn frontoffice werkzaamheden zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband en is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Hij levert daarmee een bijdrage aan de klantgerichte dienstverlening van de organisatie.

B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving.
- heeft kennis van de toepassing van verschillende (digitale) verkoop- en afzetkanalen.
- heeft kennis van e-commerce en online marketing.
- heeft kennis van social media.
- heeft kennis van procedures met betrekking tot producten en dienstverlening.
- heeft kennis van relevante trends en ontwikkelingen in de branche, regio of omgeving.
- heeft kennis van doelgroepen, klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen.
- heeft kennis van duurzaamheidsthema's in de werkomgeving.
- kan mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden toepassen.
- kan duurzaamheid onder de aandacht brengen van klanten en hen hierover informeren.
- kan dagelijkse gesprekken met klanten in het Engels voeren.
- kan dagelijkse informatie aan klanten in het Engels toelichten.
- kan eenvoudige teksten schrijven om met klanten in het Engels te communiceren.
- kan naar klanten luisteren om de kern van de klantwens in het Engels te begrijpen.
- kan schriftelijke communicatie van klanten in het Engels over bekende onderwerpen lezen en begrijpen.

B1-K1-W1: Ontvangt de klant

Omschrijving

De Specialist made-to-measure begroet de klant (omnichannel) en communiceert mondeling of schriftelijk met de klant. Hij controleert / registreert met behulp van het informatiesysteem de gegevens van de klant en vult deze, indien nodig, aan. Hij vraagt naar bijzonderheden of speciale wensen. Indien van toepassing overhandigt hij de klant zijn benodigdheden. Hij rondt het klantcontact op passende wijze af.

Resultaat

De klant is ontvangen en professioneel te woord gestaan. Hij heeft de juiste benodigdheden ontvangen.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- heeft een open houding naar de klant.
- begroet de klant gastvrij en professioneel.
- toont zich vriendelijk, aandachtig, actief en begripvol.
- heeft een representatieve presentatie.
- past zijn communicatiestijl aan op de klant, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule.
- checkt of de klant tevreden is met de dienstverlening.
- controleert en registreert gegevens accuraat volgens de bedrijfsprocedure.

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

B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant

Omschrijving

De Specialist made-to-measure gaat in gesprek met de klant (omnichannel) om zijn wensen te achterhalen en te begrijpen. Hij vraagt door op wensen, verwachtingen en behoeften van de klant en signaleert commerciële mogelijkheden en kansen die aansluiten bij de behoeften, wensen, levensstijl en passies van de klant. Hij informeert en/of adviseert de klant. Hij checkt of de klant het advies goed begrepen heeft. Hij voorziet de klant van de benodigde informatieve materialen, links, keuzemogelijkheden en extra tips of suggesties. Hij wijst de klant op aantrekkelijke aanbiedingen, kledingstukken, accessoires en/of diensten.

Resultaat

De klantwens is achterhaald en de klant heeft een passend advies of informatie ontvangen.

B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- communiceert op een duidelijke wijze.
- toont zich vriendelijk, aandachtig,, actief en begripvol.
- past zijn communicatiestijl aan op de klant, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule.
- inventariseert proactief, snel en precies de wens van de klant.
- maakt op basis van parate kennis een vertaling van de wens naar een verkoopgericht advies of passende informatie.
- brengt het advies of de informatie op overtuigende wijze.
- bekijkt wensen van de klant in het perspectief van mogelijkheden van de organisatie: maakt een juiste inschatting van tijd bij het informeren en/of adviseren van de klant zodat er een goede balans is tussen klantvriendelijkheid en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

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

B1-K1-W3: Verkoopt producten

Omschrijving

De Specialist made-to-measure verkoopt maatkleding. Hij stuurt en oefent invloed uit op het gesprek en motiveert de klant om akkoord te gaan met de verkoop. Hij stimuleert meer- en bijverkoop. Indien niet direct aan de wensen van de klant kan worden voldaan, biedt hij, binnen de grenzen van zijn eigen verantwoordelijkheid, geschikte alternatieven aan. Hij rondt de verkoop af en legt dit vast in het systeem.

Resultaat

Maatkleding is verkocht. De verkoop is vastgelegd in het systeem.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- brengt maatkleding op overtuigende wijze onder de aandacht van de klant.
- komt proactief met voorstellen en ideeën en schat het juiste moment in om de klant te vragen tot koop over te gaan.
- maakt op effectieve en accurate wijze gebruik van het systeem om de verkoop vast te leggen.
- speelt in op het klanttype en de behoefte van de klant en past zijn verkoopstijl daarop aan.
- ziet mogelijkheden om meer (maat)kleding aan te bieden en biedt deze aan.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2: Voert het verkooptraject uit

Complexiteit

Binnen het verkooptraject combineert de Specialist made-to-measure organisatieafhankelijke procedures met de dynamiek van het verkopen. De complexiteit wordt beïnvloed door verschillende processen en actoren die een rol spelen binnen het verkooptraject. De klanten zijn divers en hebben, afhankelijk van de organisatie, verschillende beweegredenen. Het afbreukrisico bij klantrelaties is aanzienlijk, met name bij grote klanten en langlopende relaties. Voor het beroep zijn algemene kennis en vaardigheden met betrekking tot commercie, sales en customer service noodzakelijk. Ook wordt kennis verondersteld van het assortiment.

De Specialist made-to-measure voert het verkooptraject uit: de context van de klant kan sterk verschillen van zijn eigen context. Deze complicerende factor zorgt voor een hoog afbreukrisico bij de klantrelaties. Eventuele internationale aspecten van het verkooptraject vraagt kennis en vaardigheden op het gebied van culturele verschillen. Voor het werk is het luisteren naar berichten in het Engels en gesprekken voeren noodzakelijk.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Specialist made-to-measure heeft naast een uitvoerende rol, een initiërende rol bij het oppakken en uitvoeren van het verkooptraject. In veel gevallen zijn verkoopdoelstellingen leidend bij zijn werkzaamheden en is hij verantwoordelijk voor het bijbehorende takenpakket. Hij voert zijn werkzaamheden daarbinnen zelfstandig en deels op eigen initiatief uit. Afhankelijk van de door de organisatie gestelde kaders heeft hij meer of minder bewegingsvrijheid. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van bedrijfsconcepten.
- heeft kennis van communicatieprocessen.
- heeft kennis van kengetallen en kostenberekening van acquisitie- en verkoopactiviteiten.
- heeft kennis van klantenbenadering en strategie.
- heeft kennis van koopbehoeften, koopmotieven en klantenwensen in relatie tot mode.
- heeft kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied.
- heeft kennis van markt-, product-/ dienst-, klant- en organisatie-ontwikkelingen in de mode.
- heeft kennis van verkoopbevordering in relatie tot het marketingbeleid.
- heeft kennis van kostuum- en modegeschiedenis en modebeschouwing.
- heeft kennis van efficiënte werkvolgordes bij het (ver)maken van kledingstukken.
- heeft kennis van productieprocessen binnen een bedrijf.
- heeft specialistische kennis van modebeelden.
- heeft specialistische kennis van (eigenschappen van) stoffen.
- heeft specialistische kennis van toepassingen en behandelingen van stoffen.
- heeft specialistische kennis van samenhang tussen patroon, techniek en model.
- heeft specialistische kennis van (textiele) materialen.
- heeft specialistische kennis van maatschema's.
- heeft specialistische kennis van pasvormen.
- kan inspelen op koop- en weerstandssignalen.
- kan stappen van verkoopprocessen toepassen.
- kan telefoon- en mailetiquette toepassen.
- kan verkoopsystemen toepassen.
- kan verkooptechnieken en -argumenten toepassen.
- kan bestelsystemen toepassen.
- kan de DMU (Decision Making Unit) inzichtelijk maken.
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen bij het opstellen van offertes.
- kan verkoopgesprekken in het Engels voeren.
- kan met een leidinggevende een gesprek / overleg voeren.
- kan instructies lezen.
- kan luisteren naar instructies.

B1-K2-W1: Bereidt het verkooptraject voor

Omschrijving

De Specialist made-to-measure oriënteert zich op de klant voordat hij de klant telefonisch of schriftelijk benadert. Zo neemt hij de klantgegevens c.q. het -dossier door en bepaalt, al dan niet in/na overleg met zijn leidinggevende en/of collega's, de wijze van klantbenadering, de doelstellingen van het gesprek en/of het aanbod. Hij bedenkt hoe hij kansen kan omzetten in concrete (verkoop)acties. De Specialist made-to-measure bepaalt samen met het accountteam/collega's/leidinggevende op basis van het account-/verkoopplan, het account-/klantprofiel en/of eerdere gesprekken de concrete verkoopactiviteiten richting de klant. Hij bereidt samen met collega's/leidinggevende het aanbod voor de account/klant, de wijze van benadering van de DMU en de uitwerking van een propositie voor.

Resultaat

Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant beschikbaar, een effectieve wijze van benadering en een adequaat aanbod zijn bepaald. In samenwerking met het accountteam/collega's/leidinggevende is een propositie bepaald, gericht op de verwachtingen van de klant met inbegrip van de eisen vanuit de organisatie.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- bereidt zich gedegen voor op het contact met de klant en bepaalt benadering en aanbod op basis van beschikbare gegevens.
- ziet en onderkent tijdens de voorbereiding op het verkoopgesprek (zakelijke) kansen en bedenkt hoe hij deze gaat benutten.
- richt zich op een evenwichtige en tijdige (interne) afstemming.
- werkt conform werk- en kwaliteitsprocedures en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie.
- analyseert de beschikbare gegevens, gaat zorgvuldig na of deze informatie voldoende actueel is en verzamelt aanvullende informatie om een passende vervolgstap in het traject met de accounts te bepalen.
- betreft zo nodig collega's bij het verkooptraject, vraagt input, en stemt ideeën (gericht op de verkoopstrategie) en vervolgstappen af.
- toont commercieel inzicht bij het bepalen van proposities.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten

Omschrijving

De Specialist made-to-measure benadert (potentiële) klanten voor een contactmoment. Tijdens het contactmoment presenteert hij de organisatie en (nieuwe) producten en verzamelt hij (aanvullende) informatie over de klant. Hij kwalificeert de klant en bepaalt of hij een vervolggesprek/-actie wil. Indien dit het geval is, overtuigt hij de klant van het belang van een vervolggesprek/-actie. Hij registreert en/of rapporteert de gegevens uit het klantcontact.

Resultaat

Een acquisitiegesprek aan de hand waarvan de klant juist is gekwalificeerd en de juiste vervolgstappen worden gemaakt. De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en het productassortiment.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- presenteert zichzelf en de onderneming als professional aan de klant.
- weet wat er speelt op de markt, maakt op basis daarvan een juiste kwalificatie van de (commerciële) wenselijkheid van het binnenhalen van de klant/account.
- sluit in het contact snel aan bij de klant, is enthousiasmerend en overtuigend.
- benut kansen om (zakelijke) afspraken met de klant te maken en legt deze correct vast.
- legt actief en makkelijk contact met (nog onbekende) accounts via ingangen op verschillende niveaus en gebruikmakend van zijn eigen netwerk.
- past gedrag en stijl van omgaan aan aan mensen die wat betreft achtergrond verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn gedrag en inzichten.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W3: Bespreekt de opdracht met de klant/opdrachtgever

Omschrijving

De Specialist made-to-measure ontvangt een open, complexe opdracht van een klant. Hij achterhaalt de specifieke klantwensen voor de (individuele collectie) kleding(stukken) en geeft een advies op maat. Hiertoe legt hij de klant keuzemogelijkheden en alternatieven voor ten aanzien van materialen, kleuren, bewerkingen, technieken, model, pasvorm en bedenkt (creatieve) kledingstukken op maat. Hij adviseert de klant over het combineren van verschillende kledingvormen, (de combinatie) van verschillende materialen en het gewenste effect en toepassingen. Hij kiest samen met de klant welke materialen te gebruiken. De Specialist made-to-measure doet de klant een voorstel voor het tijdpad om de (individuele collectie) complexe kleding(stukken) samen te stellen/te maken en de daaraan verbonden kosten en onderhandelt eventueel met de klant.

Resultaat

Overeenstemming met de klant over een voorstel (advies op maat, financieel en tijdpad) voor een (individuele collectie) complex(e) kleding(stukken).

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- stelt zich actief op om de wensen van de klant te achterhalen door het stellen van vragen en de klant uit te leggen hoe de wens van de klant vorm kan krijgen.
- draagt de eigen expertise op begrijpelijke wijze aan de klant over.
- komt met creatieve ideeën en oplossingen bij het adviseren over (individuele collectie) kledingstuk(ken) op maat.
- houdt bij het bepalen van de opdracht en tijdpad rekening met de wensen van de klant en de mogelijkheden van de organisatie.
- houdt bij het bepalen van het voorstel aan de klant rekening met de baten voor de organisatie.

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

B1-K2-W4: Voert verkoopgesprekken

Omschrijving

De Specialist made-to-measure achterhaalt in het verkoopgesprek de specifieke behoeften en wensen van de klant en koppelt deze aan de mogelijkheden van het productassortiment. Hij beantwoordt vragen van klanten over producten, geeft advies, speelt in op koop- en weerstandssignalen, sluit de verkoop, past daar waar mogelijk bijverkoop toe of neemt het offerte- of orderverzoek in ontvangst. Hij verzorgt tevens informatiemateriaal voor de klant. Indien hij geen passend advies kan geven, neemt hij contact op met een (ervaren) collega/leidinggevende of zoekt hij informatie op in het systeem en koppelt hij de informatie op een later moment terug aan de klant. Hij legt de gegevens en gemaakte afspraken vast in het verkoopsysteem en speelt relevante zaken door aan en/of bespreekt deze met collega's en/of zijn leidinggevende. De Specialist made-to-measure luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels en voert zo nodig verkoopgesprekken in het Engels.

Resultaat

De verkoopgesprekken hebben bijgedragen aan het bereiken van de commerciële doelstellingen (omzet, klantbinding) van de onderneming.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- neemt de leiding in het gesprek en is gericht op het benutten van zakelijke kansen, het maken van afspraken en/of het sluiten van de verkoop.
- informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van product- en organisatiekennis en heeft deze kennis paraat.
- speelt passend in op de emotie van de klant, gebruikt passende verkoopargumenten en reageert adequaat op koop- en weerstandssignalen.
- toont commercieel inzicht en sluit met het verkoopaanbod zoveel mogelijk aan op de wens van de klant maar houdt ook rekening met het belang van de eigen organisatie.
- presenteert zichzelf en de organisatie als professional aan de klant.
- sluit snel aan bij de klant, toont interesse in de klant en laat zien van meerwaarde te zijn.
- past zijn gedrag en stijl van omgaan aan aan mensen die wat betreft achtergrond verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn eigen gedrag en inzichten.

B1-K2-W4: Voert verkoopgesprekken

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Omgaan met verandering en aanpassen, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W5: Doet een aanbod met prijsberekening

Omschrijving

De Specialist made-to-measure doet op basis van de in het verkoopgesprek verzamelde gegevens een aanbod met prijsberekening of bepaalt de opbouw van het prijsaanbod. Voor het vaststellen van de uitvoerbaarheid en doorlooptijd van het aanbod controleert hij in het systeem de beschikbaarheid van producten. Wanneer er informatie ontbreekt, achterhaalt hij deze bij een collega en/of de klant. Hij legt het aanbod vast en licht het desgewenst verder toe. Hij bewaakt de geldigheidstermijn van het aanbod en benadert zo nodig de klant om tot afspraken te komen. Hij sluit waar mogelijk de verkoop. De Specialist made-to-measure verwerkt het aanbod zo nodig in offertes. Hij voert hiervoor calculaties uit en stelt de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Indien de klant niet direct akkoord gaat met het aanbod/de offerte onderhandelt hij met hem, binnen de door de organisatie vastgestelde marges, om tot een compromis te komen en een akkoord te krijgen. Na instemming van de klant met een offerte stelt hij zo nodig een verkoopcontract of orderbevestiging op.

Resultaat

Het aanbod aan de klant en de wijze waarop het aanbod is gepresenteerd voldoen aan de eisen van de organisatie. Het gehele offertetraject, inclusief mogelijke onderhandeling, is juist uitgevoerd, geregistreerd en afgerond.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- maakt correcte prijsberekeningen en legt gegevens correct vast in het prijsaanbod/de offerte.
- toont commercieel inzicht bij het doen van het aanbod en speelt daarbij in op de emoties van de klant.
- heeft de leiding in het gesprek en stuurt aan op een akkoord van de klant.
- heeft de leiding tijdens de onderhandeling, hanteert overtuigende argumenten en houdt zich aan de gegeven onderhandelingsruimte.
- past gedrag en stijl van omgaan aan aan mensen die wat betreft achtergrond van hem verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn gedrag en inzichten. Hij kan zich goed bewegen in voor hem onbekende situaties.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W6: Verzorgt het (interne) ordertraject

Omschrijving

De Specialist made-to-measure maakt op basis van een offerte/order en/of gemaakte afspraken met de klant een verkooporder / overeenkomst en stuurt deze naar de klant. Wanneer de voorraad voldoende is c.q. er uitzendkrachten beschikbaar zijn, zorgt hij ervoor dat de overeenkomst uitgevoerd wordt en vermeldt de gegevens in het systeem, o.a. voor de financiële administratie / facturatie. Wanneer hij problemen in het ordertraject c.q. bij de uitvoering van de overeenkomst signaleert, communiceert hij deze naar collega's en wordt in overleg voor een oplossing gekozen. Desgewenst neemt hij contact op met de klant over veranderingen in de uitlevering, het oplossen van knelpunten en het aanbieden van alternatieven.

Met collega's bespreekt de Specialist made-to-measure de beste wijze van uitlevering van het product/de dienst. Bij grote problemen in de order bespreekt hij het probleem en/of oplossing met de klant. Zo biedt hij de klant bijvoorbeeld geschikte alternatieven aan. Ook bewaakt hij de voortgang van het interne verkooptraject, signaleert wat niet optimaal verloopt, bedenkt en initieert daarvoor passende oplossingen.

Resultaat

De orders/afspraken zijn conform organisatieprocedures, het verkoopcontract of de overeenkomst verwerkt. Hiaten en obstakels in de interne procedures m.b.t. uitlevering en/of orderverwerking zijn tijdig gesignaleerd en er zijn intern oplossingen voor aangedragen.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- neemt het initiatief tot intern overleg wanneer hij problemen voorziet en/of doet tijdig voorstellen om problemen op te lossen.
- is alert op afwijkingen in het ordertraject en handelt binnen de gegeven bandbreedte zaken af.
- denkt met de klant en organisatie mee bij het aandragen van oplossingen.
- ondersteunt de klant actief bij het oplossen van problemen die ontstaan door het niet geheel tijdig kunnen leveren van producten/diensten en richt zich op zijn tevredenheid.
- past gedrag en stijl van omgaan aan op mensen die wat betreft achtergrond van hem verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn gedrag en inzichten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Omgaan met verandering en aanpassen

B1-K3: Voert kledingtechnische handelingen uit

Complexiteit

De Specialist made-to-measure verricht kledingtechnische handelingen waarvoor standaardwerkwijzen gelden en/of waarbij hij naar eigen inzicht verschillende standaardwerkzaamheden combineert. Hij zet hiervoor specialistische kennis van maatkleding in en is onder andere vaardig in het opnemen van maten. Omdat hij kledingtechnische handelingen beheerst is hij ook in staat om vanuit eigen inzicht werkwijzen en technieken te bedenken, te kiezen en deze toe te passen. Daarnaast kan hij oplossingen bedenken bij onverwachte of wisselende omstandigheden. Hij kan meerdere verschillende opdrachten naast elkaar uitvoeren.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Specialist made-to-measure heeft bij het verrichten van kledingtechnische handelingen een uitvoerende rol. Hij werkt zelfstandig, neemt zelfstandig besluiten, zonder tussentijds verantwoording af te leggen aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft specialistische kennis van maatkleding.
- heeft specialistische kennis van pasvormen.
- heeft specialistische kennis van productietijden.
- heeft specialistische kennis van productiekosten.
- heeft specialistische kennis van kwaliteitseisen en bijbehorende bewerkingsmethoden.
- heeft specialistische kennis van vakspecifieke formulieren.
- heeft specialistische kennis van veiligheidsvoorschriften.
- kan bepalen hoe kleding aangepast kan worden.
- kan een format van een matenlijst gebruiken.
- kan gebruikte maatschema's invullen en toepassen.
- kan een normaal beeld van het patroon herkennen.
- kan een format van kwaliteitscontroleformulieren gebruiken.
- kan kwaliteitseisen interpreteren.
- kan een schets en een technische tekening begrijpen en interpreteren.

B1-K3-W1: Neemt de maten

Omschrijving

De Specialist made-to-measure neemt de maten van de klant en noteert deze op de matenlijst. Hij ziet specifieke lichaamskenmerken, noteert deze en houdt rekening met ondermeer het postuur en/of lichamelijke kenmerken van de klant.

Resultaat

Voor het gewenste ontwerp zijn de juiste maten van de klant op de juiste manier in kaart gebracht.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- neemt bedreven en accuraat, op integere wijze, de benodigde maten bij de klant op.
- verwerkt en registreert de maten van de klant nauwkeurig in de matenlijst.

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

B1-K3-W2: Past het model door

Omschrijving

De Specialist made-to-measure past een proefmodel door op de klant. Hij beoordeelt of de pasvorm conform de wens is en bekijkt of het model is conform de gemaakte afspraken. Hij geeft de vereiste of gewenste patroonveranderingen aan met krijt of spelden op het model en spreekt de aanpassingen door met de klant. Op

B1-K3-W2: Past het model door

basis van de doorpas neemt de Specialist made-to-measure beslissingen over welke aanpassingen mogelijk dan wel nodig zijn. Hij noteert aanvullende informatie op het doorpasformulier.

Resultaat

Aanpassingen naar aanleiding van de doorpas zijn duidelijk op gangbare wijze gemarkeerd op het model, zijn besproken met de klant en aanvullende informatie is genoteerd op het orderformulier. Een weloverwogen beslissing over aanpassingen.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- sluit aan bij de wensen en verwachtingen van de klant door mogelijke veranderingen op begrijpelijke wijze uit te leggen aan de klant.
- toont gevoel voor ruimte, inzicht in het model door de juiste wijzigingen te vertalen in het orderformulier.
- verwerkt en registreert de informatie uit de doorpas nauwkeurig, volledig en eenduidig op het orderformulier.
- houdt bij het nemen van beslissingen nauwkeurig de kwaliteitseisen in de gaten en handelt hiernaar.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

B1-K3-W3: Controleert het eindresultaat

Omschrijving

De Specialist made-to-measure controleert het eindproduct. Hij controleert of het kledingstuk voldoet aan de opdracht met betrekking tot de matenlijst, materiaalgebruik, de vereiste wijze van stikken en kleurgebruik. Zijn bevindingen van het eindresultaat noteert hij op het kwaliteitscontroleformulier. Hij beslist of het werk aan de eisen voldoet of dat het overgedaan moet worden. Hij legt collega's uit op welke wijze afwijkingen van het beoogde resultaat hersteld kunnen en moeten worden.

Resultaat

Fouten aan het product zijn gesignaleerd en hersteld. Het product voldoet aan de kwaliteitseisen. Weloverwogen besluit over het wel of niet goedkeuren en/of herstellen of opleveren van het product.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- registreert bevindingen van de eindcontrole op het product nauwkeurig en volledig in het controleformulier.
- toont technisch inzicht en een goede op kleuren, kleurverschillen en andere mogelijke afwijkingen.
- begeleidt collega's vanuit zijn vaktechnische expertise, geeft duidelijke uitleg en aanwijzingen en geeft op een constructieve wijze feedback op de uitvoering van het werk.
- neemt zelfstandig weloverwogen beslissingen of het werk aan de kwaliteitseisen en wensen van de klant / opdrachtgever (de opdracht) voldoet of dat het over moet.

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

B1-K4: Voert administratieve en financiële processen uit

Complexiteit

De Specialist made-to-measure voert gestructureerde werkzaamheden uit die hij volgens standaardprocedures en –methoden uitvoert. De schriftelijke communicatie met (internationale) klanten maakt zijn werk complex. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is kennis van administratieve en financiële processen, methoden en systemen vereist. Hij heeft vaardigheden nodig om accuraat en efficiënt te werken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Specialist made-to-measure heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en de resultaten daarvan. Hij legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende. Hij is mede verantwoordelijk voor de uitvoering en resultaten van de werkzaamheden van het team. Hij heeft een signalerende rol.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving.
- heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen.
- heeft kennis van processen die leiden tot administratieve en financiële afhandeling.
- kan informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Engels.
- kan informatie zoeken, beoordelen en gebruiken.
- kan klanten informeren door het schrijven van eenvoudige teksten in het Engels.

B1-K4-W1: Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af

Omschrijving

De Specialist made-to-measure houdt de financiële afhandeling van gemaakte reserveringen en verkochte producten bij via het betalingssysteem. Hij controleert het facturatieproces, betalingen en juistheid van betalingsgegevens. Bij afwijkingen geeft hij dit door aan zijn leidinggevende.

Resultaat

Het financiële proces is afgerond.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- neemt bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften in acht bij het controleren van het betalingsgegevens en facturatieproces.
- legt volledige verantwoording af aan zijn leidinggevende over de financiële administratie.
- controleert betalingen nauwkeurig en werkt volgens de bedrijfsprocedure.

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

B1-K4-W2: Houdt de administratie bij

Omschrijving

De Specialist made-to-measure draagt zorg voor de registratie van contactgegevens van klanten en houdt deze actueel. Hij voert administratieve gegevens in van (online) gemaakte afspraken en producten. Hij handelt de administratie af in het systeem. Hij handelt de administratie van klachten en klanttevredenheid af.

Resultaat

Contactgegevens zijn actueel. Administratie van afspraken, producten, klachten en klanttevredenheid is afgehandeld.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- registreert en verwerkt gegevens nauwkeurig en conform de bedrijfsprocedure.

B1-K4-W2: Houdt de administratie bij

- legt regelmatig verantwoording af aan zijn leidinggevende over de administratie.

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

B1-K5: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice

Complexiteit

In het kader van relatiebeheer en klantenservice combineert de Specialist made-to-measure organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen van de standaard is hij in staat passende oplossingen te bedenken. Voor het werk zijn algemene kennis en vaardigheden met betrekking tot customer service, klachtenafhandeling en relatiebeheer noodzakelijk. Ook wordt kennis verondersteld van het producten- en dienstenaanbod.

De Specialist made-to-measure heeft te maken met verschillende culturele achtergronden. Deze verschillen kunnen een bepalende rol spelen bij de wijze waarop relatiebeheer en klantenservice wordt beleefd. Het oog hebben voor deze verschillen en de invloed op de relatie zijn belangrijk. Hij zet verschillende communicatiemiddelen in die bij de klant en het doel passen. Bij het aandragen van oplossingen dient hij mogelijke restricties door internationale wet- en regelgeving in ogenschouw te nemen. Voor de kerntaak zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot customer service, klachtenafhandeling en relatiebeheer noodzakelijk. Ook wordt specialistische kennis verondersteld van het productenaanbod. Voor het werk is vaardigheid in het Engels noodzakelijk.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Specialist made-to-measure heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert binnen deze taak de werkzaamheden zelfstandig (soms op eigen initiatief) uit. Hij voert deze activiteiten uit binnen de gestelde kaders.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied.
- heeft kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van verbintenissen en aansprakelijkheid.
- kan CRM-tools toepassen.
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren.
- kan gespreksstructuren en -technieken toepassen.
- kan omgangsvormen toepassen.
- kan presentatievaardigheden toepassen.
- kan telefoon- en mailetiquette toepassen.
- kan berichten opstellen en presentaties uitwerken in het Engels.
- kan de DMU (Decision Making Unit) inzichtelijk maken.
- kan promotiegesprekken in het Engels voeren.
- kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in het Engels voeren.
- kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar complexere berichten in het Engels.

B1-K5-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit

Omschrijving

De Specialist made-to-measure neemt klantvragen en -verzoeken aan. Hij zoekt zaken uit voor de klant, beantwoordt vragen en geeft advies aan de klant. Wanneer het niet mogelijk is om direct te reageren op de vraag of het verzoek, maakt hij met de klant een afspraak om terug te komen op de vraag of het verzoek. In voorkomende gevallen vraagt hij hulp aan een collega om de klant van dienst te kunnen zijn en/of afspraken na te komen. Hij benadert klanten zelf naar aanleiding van mailings, acties etc. Hij hanteert CRM-tools om selecties te maken, activiteiten richting de klant te ondernemen en keuzes te maken ten aanzien van klantbinding. Tijdens de contactmomenten verzamelt hij aanvullende informatie over de klant, gaat de mate van tevredenheid van de klant over het productenaanbod na. Als het mogelijk is, onderneemt hij actie om de service op de klant af te stemmen. Alle contacten en informatie legt hij vast. Ontwikkelingen en gesignaleerde verbeterpunten speelt hij door aan zijn leidinggevende/collega's.

De Specialist made-to-measure onderzoekt mogelijkheden om de relatie met de account te verbeteren en uit te breiden, kiest daarop activiteiten en onderneemt hierop actie. Hij luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels en reageert zo nodig mondeling of schriftelijk in het Engels op klantvragen en verzoeken.

Resultaat

Contactmomenten met de klant zijn gebruikt om de relatie te verstevigen, informatie te verstrekken en te verkrijgen en/of een verkoopgesprek te starten. Alle klantcontacten, klantgegevens en afspraken zijn correct en volledig geregistreerd. De verkoopkansen voor deep-, up- of cross-selling zijn in kaart gebracht, afgewogen,

B1-K5-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit

eventueel toegevoegd aan het verkoopplan en uitgevoerd. Bij contact op afstand is bij de keuze voor communicatiemiddelen rekening gehouden met culturele verschillen en het doel van het contact.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- is alert op mogelijkheden om de klant van dienst te kunnen zijn en/of de klanttevredenheid en klantbinding te verhogen.
- informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van product- en organisatiekennis en heeft deze kennis snel paraat.
- signaleert verkoopkansen en grijpt deze aan om producten uit het assortiment onder de aandacht te brengen en een verkoopgesprek te starten.
- registreert en rapporteert accuraat alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact.
- toont zich vindingrijk in relatiebeheer en doet creatieve voorstellen voor relatiebeheer, die zijn afgestemd op de klanten/accounts.
- past gedrag en stijl van omgaan aan aan mensen die wat betreft achtergrond verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn gedrag en inzichten.
- maakt op basis van de culturele verschillen en de effectiviteit een juiste keuze voor het communicatiemiddel om contact te onderhouden met de klant.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Omgaan met verandering en aanpassen, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K5-W2: Behandelt klachten

Omschrijving

De Specialist made-to-measure neemt klachten in behandeling, toont begrip voor de klant en stelt vragen aan de klant om de oorzaak van de ontevredenheid te achterhalen. Hij registreert de klacht en bijbehorende informatie, informeert de klant over de verdere afhandeling en maakt met de klant afspraken over de wijze van afhandeling. Bij de afhandeling van de klacht betreft hij, indien nodig, collega's of zijn leidinggevende. Hij gaat na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld. Verbeterpunten naar aanleiding van klachten neemt hij op met collega's en leidinggevende.

Resultaat

Klachten zijn tijdig en correct afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de klant. Eventuele verbeterpunten zijn gesignaleerd en gedeeld met de leidinggevende/collega's.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- behandelt de klant serieus en integer en blijft vriendelijk en beleefd.
- volgt zorgvuldig de richtlijnen voor het afhandelen van de klacht en legt de klachtenprocedure correct uit aan de klant.
- schakelt tijdig een collega in wanneer hij de klacht niet zelf kan afhandelen en verstrekt de juiste informatie aan zijn collega.
- is bij het oppakken van klachten alert op mogelijkheden om de serviceverlening aan de klant te verbeteren
- past gedrag en stijl van omgang met mensen adequaat aan cultuurverschillen aan.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Omgaan met verandering en aanpassen, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K5-W3: Voert promotieactiviteiten uit

Omschrijving

De Specialist made-to-measure levert een bijdrage aan het opstellen en versturen van mailings (waaronder de selectie van mailadressen), en informatie- en promotiemateriaal, en bereidt stands op (regionale) beurzen voor. Tijdens de beurs bemenst hij de stand en presenteert of demonstreert de producten en diensten van de organisatie

B1-K5-W3: Voert promotieactiviteiten uit

en gaat hierover in gesprek met bezoekers. Hij informeert tijdens promotieactiviteiten klanten over de organisatie en het assortiment en introduceert nieuwe producten en/of diensten via diverse communicatie- en klantcontactkanalen. En hij voert zo nodig promotiegesprekken in het Engels en stelt zo nodig in het Engels presentaties en berichten op.

Resultaat

Presentaties en/of demonstraties, mailings, informatie- en promotiemateriaal sluiten goed aan bij de boodschap en de doelgroep en richten zich op een positieve profilering van de organisatie. De voorbereidingen voor beursdeelname zijn goed en tijdig gecoördineerd: taken zijn verdeeld onder collega's.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- presenteert zichzelf en de organisatie op positieve wijze en stelt zich zichtbaar en dienstbaar op naar klanten/accounts.
- laat zien een goed beeld te hebben van de voorbereidingen, stemt de taakverdeling met collega's af en laat betrokkenheid zien bij de voorbereidingen.
- stemt bij presentaties en demonstraties zijn communicatie af op de bezoeker, richt zich op de hoofdpunten en brengt op krachtige en heldere wijze de boodschap over, inspeliend op vragen en reacties en culturele verschillen van de bezoeker.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Gedrevenheid en ambitie tonen

B1-K5-W4: Voert webcare werkzaamheden uit

Omschrijving

De Specialist made-to-measure verzorgt online interacties tussen de organisatie en klanten door op binnenkomende reacties/vragen op de website en/of op uitlatingen over de organisatie in sociale media te reageren. Hij hanteert hierbij de regels van de organisatie over het beïnvloeden van het corporate imago van de organisatie. Hij monitort verschillende social media en social communities, registreert het klantcontact en rapporteert verzamelde gegevens en berichten aan zijn leidinggevende. De Specialist made-to-measure reageert in het Engels op reacties/vragen op de website en op uitlatingen over de organisatie in de social media.

Resultaat

De online interacties dragen positief bij aan het corporate imago en de bekendheid met het aanbod van de organisatie.

Gedrag

De Specialist made-to-measure

- toetst kritisch gesignaleerde social media berichten op juistheid en betrouwbaarheid.
- reageert adequaat, met oog voor commerciële kansen en in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven (normen en waarden) en het social media protocol.
- stemt communicatie wat betreft taalniveau af op de ontvanger en vermijdt onnodig jargon.
- richt zich op de verwachtingen van de klant, geeft duidelijk aan wat deze wel of niet kan verwachten en controleert of de ander de boodschap begrepen heeft.

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

2. Generieke onderdelen

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

Nederlandse taal

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Nederlandse taal deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Rekenen

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel rekenen deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Loopbaan en burgerschap

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap deel uit. 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 www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Van elke kwalificatie op mbo niveau 4 in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Engels deel uit. Op grond van artikel 17a van het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn de referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel opgenomen in bijlage 2 bij dit besluit. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. lezen en luisteren: B1;
- b. schrijven, spreken en gesprekken voeren: A2.

Profieldeel

P1 Specialist made-to-measure
Mbo-niveau
4
Typering van het beroep
n.v.t.
Beroepsvereisten
Nee