

Kwalificatiedossier mbo

Interieuradvies

Crebonr. 23073

Kwalificaties

» **Interieuradviseur (Crebonr. 25158)**

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Handel en ondernemerschap (Crebonr. 79080)

Penvoerder: Sectorkamer handel
Gevalideerd door: Sectorkamer handel
Op: 10-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	6
1. Beroepsspecifieke onderdelen	6
B1-K1: Adviseert, ontwerpt en verkoopt	6
B1-K1-W1: Benadert de klant, inventariseert klantwensen en adviseert over de inrichting	7
B1-K1-W2: Maakt een voorlopig ontwerp voor de inrichting	8
B1-K1-W3: Bespreekt het voorlopig ontwerp met de klant	8
B1-K1-W4: Maakt het ontwerp definitief en stelt de offerte op	8
B1-K1-W5: Handelt de verkoop af en maakt vervolgafspraken	9
B1-K2: Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp	10
B1-K2-W1: Bereidt de uitvoering van het ontwerp voor	10
B1-K2-W2: Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp	11
B1-K2-W3: Levert het ontwerp op en adviseert de klant over onderhoud en gebruik	11
B1-K2-W4: Handelt de uitvoering van het ontwerp administratief af	11
B1-K2-W5: Handelt klachten af	12
B1-K3: Bevordert de verkoop	13
B1-K3-W1: Houdt trends en ontwikkelingen bij	13
B1-K3-W2: Doet creatieve voorstellen ter verbetering van het bedrijfsresultaat	14
B1-K3-W3: Presenteert het bedrijf	14
2. Generieke onderdelen	15
Profieldeel	16
P1: Interieuradviseur	16

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 Interieuradviseur	4	Nee	middenkaderopleiding

Basisdeel

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

B1-K1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt	B1-K1-W1	Benadert de klant, inventariseert klantwensen en adviseert over de inrichting
	B1-K1-W2	Maakt een voorlopig ontwerp voor de inrichting
	B1-K1-W3	Bespreekt het voorlopig ontwerp met de klant
	B1-K1-W4	Maakt het ontwerp definitief en stelt de offerte op
	B1-K1-W5	Handelt de verkoop af en maakt vervolgafspraken
B1-K2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp	B1-K2-W1	Bereidt de uitvoering van het ontwerp voor
	B1-K2-W2	Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp
	B1-K2-W3	Leverd het ontwerp op en adviseert de klant over onderhoud en gebruik
	B1-K2-W4	Handelt de uitvoering van het ontwerp administratief af
	B1-K2-W5	Handelt klachten af
B1-K3 Bevordert de verkoop	B1-K3-W1	Houdt trends en ontwikkelingen bij
	B1-K3-W2	Doet creatieve voorstellen ter verbetering van het bedrijfsresultaat
	B1-K3-W3	Presenteert het bedrijf

Profieldeel

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

P1	Interieuradviseur
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De interieuradviseur werkt in de sector detailhandel binnen de woonbranche, met name in het hogere- en topsegment, maar ook steeds meer in het middensegment. Hij werkt in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB. De interieuradviseur kan in loondienst zijn bij een woonwinkel/woon(speciaal)zaak of projectinrichter of werken als zelfstandige. In het laatste geval werkt hij vaak samen met andere zelfstandigen uit zijn netwerk.
Typerende beroepshouding
<p>De interieuradviseur is communicatief vaardig, representatief, creatief, accuraat, deskundig en ondernemend. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is gericht op het verlenen van diensten en services aan de klant. Hij beschikt over het vermogen om overzicht te houden over het werkproces, de markt, middelen en methoden en heeft daarnaast diepgaande artikel- product- en assortimentskennis.</p> <p>Hij staat voor de opgave om werkzaamheden uit te voeren voor en in opdracht van de klant. Hij moet daarom een goed inlevingsvermogen hebben, het vermogen hebben om eigen ideeën op ideeën van de klant af te stemmen, maar ook durf en creativiteit hebben om de klant nieuwe inzichten te geven over het inrichten van de ruimte. Flexibiliteit, enthousiasme, een goede communicatie, maar ook het overtuigend kunnen motiveren van een advies en/of ontwerp zijn hierbij noodzakelijk.</p> <p>In elke situatie zal de interieuradviseur afgewogen keuzes moeten maken tussen tijd versus kwaliteit en moet daarbij ook rekening houden met de wensen vanuit de onderneming door de relatie tussen tijdsinvestering, kwaliteit en omzet goed in de gaten te houden. Daarnaast staat de interieuradviseur voor de opgave voortdurend het evenwicht te bewaren tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Klantvriendelijkheid kan ten koste gaan van het ondernemingsbelang en andersom. De interieuradviseur heeft de opdracht om een goede klantrelatie te onderhouden en de commerciële doelstellingen van het bedrijf te behalen.</p>
Resultaat van de beroepengroep
Verkocht(e) woonartik(elen) en/of advies voor de inrichting van de ruimte en oplevering van de ruimte, waarbij voldaan is aan de wensen en eisen van de klant en de belangen van het bedrijf.

B1-K1: Adviseert, ontwerpt en verkoopt
Complexiteit
De interieuradviseur maakt tijdens het adviseren, ontwerpen en verkopen gebruik van zijn creativiteit en diepgaande specialistische en vaktechnische kennis en gebruikt bedrijfsafhankelijke procedures. Hij is in staat om tot creatieve oplossingen te komen voor de woonwensen van de klant en om oplossingsgerichte procedures te bedenken die recht doen aan de belangen van de klant en de eigen organisatie. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving past hij oplossingen of nieuwe procedures toe. Hij combineert advies-, verkoop- en ontwerpvaardigheden in een creatief, iteratief en interactief proces, waarbij het adviseren inherent is aan het ontwerpen en beide ten dienste van de verkoop staan.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De interieuradviseur heeft een uitvoerende en coördinerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk (adviezen ontwikkelen, ontwerpen en verkopen). Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij overlegt en stemt zijn werkzaamheden af met collega's, medewerkers en zijn leidinggevende en/of klant/opdrachtgever. Hij moet hierbij steeds de overweging maken of hij zijn werkzaamheden zelfstandig kan uitvoeren of dat (externe) expertise gewenst is. Hij moet bij knelpunten en afwijkingen de eigen capaciteiten kunnen inschatten.
Vakkennis en vaardigheden
De beginnend beroepsbeoefenaar:

B1-K1: Adviseert, ontwerpt en verkoopt

- Bezit specialistische kennis van markt, doelgroep(en), producten en dienstverlening m.b.t. de woon- en interieurbranche
- Bezit brede en specialistische kennis van ontwikkelingen en trends m.b.t. markten, doelgroepen, producten en dienstverlening, klantgedrag en -wensen, organisaties binnen de woon- en interieurbranche
- Bezit specialistische (actuele) materiaal-, artikel- en assortimentskennis
- Bezit specialistische kennis van interieurs en interieurstijlen
- Bezit specialistische kennis van interieurbeelden en ontwerpelementen (kleur en ruimte, lijn, vorm, compositie, sfeer)
- Bezit specialistische kennis van functionaliteiten van een ruimte in relatie tot het gebruik ervan
- Bezit specialistische kennis van interieuronderdelen en de techniek die nodig is om een interieur te realiseren
- Kan kansen en problemen signaleren, onderkennen en analyseren en daarop creatief en oplossingsgericht reageren
- Kan ontwerpvaardigheden en -technieken toepassen en de daarvoor relevante gereedschappen hanteren
- Kan presentatievaardigheden en -technieken toepassen en de daarvoor relevante gereedschappen hanteren
- Kan verkoop- en onderhandelings technieken en adviesvaardigheden toepassen
- Kan werken met binnen de woon- en interieurbranche gangbare computersystemen, (software)pakketten en communicatiemiddelen
- Kan (bouwkundige aspecten van) de ruimte beoordelen en analyseren en oplossingsgericht ontwerpen
- Kan berekeningen maken voor kostenraming, rendement, offerte, orderbon, aanbetaling, verkoopovereenkomst, factuur

B1-K1-W1: Benadert de klant, inventariseert klantwensen en adviseert over de inrichting

Omschrijving

De interieuradviseur legt contact met de klant (via online of offline kanalen). Hij ontvangt de klant en achterhaalt in een gesprek de wensen van de klant en het budget dat de klant te besteden heeft. Naar aanleiding daarvan bepaalt hij de waarde van de klant voor het bedrijf en besluit hij of hij alleen of samen met een ervaren collega/leidinggevende de klant adviseert. Hij adviseert de klant over mogelijkheden en ideeën voor de inrichting van de ruimte. Hij geeft hierbij alternatieven en geeft aan hoe deze te combineren zijn in een interieur. Ter ondersteuning van zijn advies laat hij de klant modellen of stalen zien. In gesprek met de klant inventariseert hij welke alternatieven de klant meer of minder aanspreken. Hij verkoopt een of meerdere woonartikelen aan de klant of hij komt met de klant tot overeenstemming over de richting van het advies en welke ideeën de klant uitgewerkt wil zien in een ontwerp en/of offerte voor de in te richten ruimte. Hij maakt afspraken met de klant over de vervolgstappen (het bezoeken van de ruimte, het bespreken van het ontwerp en/of de offerte). Hij legt de afspraken vast in een dossier.

Resultaat

Het product en/of adviestraject, dat voldoet aan de wensen van de klant en overeenstemt met de waarde die de klant vertegenwoordigd, is verkocht en de verkoop en vervolgafspraken zijn vastgelegd in een dossier, waardoor de klant vertrouwen heeft in het proces en de expertise van de interieuradviseur.

Gedrag

- Maakt gemakkelijk contact, toont zich enthousiast en bevlogen.
- Luistert met aandacht en een open houding naar de klant, maar houdt de regie in het gesprek.
- Vertaalt wensen en ideeën van de klant naar creatieve, innovatieve oplossingen w.b. ruimte-, vorm- en kleurgebruik, met oog voor het commerciële aspect.
- Staat achter eigen ideeën en motiveert en beargumenteert de ideeën door in te spelen op de gevoelens en wensen van de klant.
- Weet te overtuigen door verleiding en deskundigheid.

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

B1-K1-W2: Maakt een voorlopig ontwerp voor de inrichting

Omschrijving

De interieuradviseur maakt een voorlopig ontwerp en advies voor de in te richten ruimte. Afhankelijk van de bedrijfsafspraken en de opdracht bezoekt hij vooraf de in te richten ruimte bij de klant. Hij verricht opmetingen en maakt tekeningen/schetsen van het interieur om de klant een beeld te geven van de mogelijkheden. Hij maakt een voorlopig ontwerp voor de klant. De interieuradviseur betreft in het ontwerp en advies de wensen van de klant, de bouwkundige aspecten, de eigen ideeën en het bedrijfsbelang. Hij maakt in zijn ontwerp keuzes in materialen, kleur, verlichting en sfeer en combineert dit tot een interieur. Hij maakt een kostenraming (voor de klant) en rendementsberekening (kosten en baten voor het bedrijf). De interieuradviseur onderbouwt en motiveert het ontwerp en bijbehorende kostenraming en rendementsberekening en past eventueel nog dingen aan. Hij legt de gemaakte keuzes en documentatie vast in het dossier.

Resultaat

Een voorlopig ontwerp met bijbehorende kostenraming en rendementsberekening, waarin de wensen van de klant, de eigen ideeën, de bouwkundige aspecten en de belangen van het bedrijf zijn meegenomen, is gemaakt en toegevoegd aan het dossier.

Gedrag

- Benadert het ontwerpprobleem met een open houding en een brede visie, rekeninghoudend met de wensen van de klant.
- Laat in zijn ontwerp zien dat hij beschikt over creativiteit en originaliteit (eigenheid) en een innovatieve en commerciële houding.
- Toont vakdeskundigheid door keuzes in het ontwerp te verantwoorden.
- Werkt nauwkeurig en accuraat, zowel bij het ontwerp als bij het maken van berekeningen.

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

B1-K1-W3: Bespreekt het voorlopig ontwerp met de klant

Omschrijving

De interieuradviseur bespreekt met de klant het ontwerp en de financiële consequenties voor de klant. Hij geeft een toelichting en motivatie op het ontwerp. In zijn presentatie gaat hij in op de gebruikte materialen, meubelen, verlichting en sfeer, enzovoort en toont hij aan hoe de wensen van de klant zijn verwerkt in het ontwerp en hoe zij passen binnen de woonsfeer en het budget van de klant. Hij onderhandelt binnen de gestelde bedrijfskaders met de klant over mogelijkheden voor eventuele aanpassingen. Hij vraagt of de klant wenst dat het ontwerp verder wordt uitgewerkt en legt de afspraken vast in het dossier.

Resultaat

Overeenstemming over het ontwerp en bijbehorende financiële consequenties; resultaat en eventuele afspraken zijn opgenomen in het dossier.

Gedrag

- Presenteert het ontwerp enthousiast, licht de gehanteerde werkwijze en gemaakte keuzes helder toe en toont overtuigend hoe de wensen van de klant in het ontwerp en advies zijn verwerkt.
- Weet de klant te verrassen, te inspireren en te verleiden.
- Beïnvloedt de gunningsfactor door naast enthousiasme ook vakdeskundigheid en vertrouwen uit te stralen.

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

B1-K1-W4: Maakt het ontwerp definitief en stelt de offerte op

Omschrijving

De interieuradviseur verwerkt de met de klant gemaakte afspraken. Hij maakt een definitief ontwerp en stelt de offerte op. Als het nodig is om de klant over de streep te trekken, werkt hij het ontwerp verder uit in bijvoorbeeld een 2D of 3D artist impression en/of bereidt hij andere presentatiemogelijkheden voor (bijv. stofsamples,

B1-K1-W4: Maakt het ontwerp definitief en stelt de offerte op

detailschetsen, e.d.). Het ontwerp voegt hij toe aan het dossier, tezamen met de offerte en eventuele overige presentatiehulpmiddelen.

Resultaat

Definitief ontwerp en bijbehorende offerte, eventueel aangevuld met overige presentatiehulpmiddelen, zijn gemaakt en toegevoegd aan het dossier.

Gedrag

- Toont kostenbewustzijn en commercieel inzicht door zijn eigen inzet te baseren op zijn inschatting wat nodig is om de klant te overtuigen.
- Toont vakdeskundigheid door wijzigingen/aanpassingen in het ontwerp te verantwoorden.
- Werkt nauwkeurig, accuraat en netjes bij het definitieve ontwerp, bij het maken van presentatiehulpmiddelen en bij het opstellen van de offerte.
- Maakt effectief en efficiënt gebruik van de beschikbare presentatie- en demonstratiehulpmiddelen en -mogelijkheden.

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

B1-K1-W5: Handelt de verkoop af en maakt vervolgspraken

Omschrijving

De interieuradviseur bespreekt het definitieve ontwerp en de offerte met de klant. Samen met de klant neemt hij de gemaakte afspraken door en controleert of de klant het (nog) eens is met de gemaakte afspraken. Zo ja, dan zorgt de interieuradviseur dat de koopovereenkomst formeel wordt gesloten (bijvoorbeeld door de klant de offerte te laten tekenen, of door een order op te (laten) stellen). Ook maakt hij afspraken met de klant omtrent de (betalings)afhandeling, de levering van de artikelen en de uitvoering van de opdracht. Gemaakte afspraken legt hij vast in het dossier, onderliggende documenten voegt hij toe.

Resultaat

De koopovereenkomst is gesloten en opgenomen in het dossier.

Gedrag

- Presenteert het ontwerp enthousiast, licht de gehanteerde werkwijze en gemaakte keuzes helder toe en toont overtuigend hoe aanpassingen/wijzigingen in het ontwerp zijn verwerkt.
- Weet de klant te verleiden en signaleert het juiste moment om de klant te vragen naar de order en benut dit moment door de afspraken met de klant definitief te maken.
- Formuleert concrete en duidelijke afspraken en legt de klant helder uit hoe de verkoop wordt afgehandeld, hoe de betaling plaatsvindt, hoe en wanneer producten geleverd worden en hoe en wanneer de uitvoering van het ontwerp plaatsvindt, zonder in vakjargon te vervallen.
- Houdt het dossier zorgvuldig bij.

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

B1-K2: Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp

Complexiteit

De interieuradviseur werkt bij de uitvoering van het ontwerp volgens bedrijfsafhankelijke standaardprocedures, combineert procedures en is in staat om oplossingsgerichte procedures te bedenken. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving past hij oplossingen of nieuwe procedures toe. De interieuradviseur past in de uitvoering van zijn beroep specialistische en diepgaande vakkennis toe. Hij combineert projectmanagement met communicatievaardigheden en een dienstverlenende houding naar de klant, om zo de kwaliteit van het eindproduct en een goed verloop van het uitvoeringsproces te waarborgen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De interieuradviseur heeft een coördinerende en uitvoerende rol tijdens de uitvoering van het ontwerp. Hij werkt zelfstandig bij de uitvoering van zijn werkzaamheden en stemt af met collega's, medewerkers en derden. Hij moet hierbij steeds de overweging maken of hij zijn werkzaamheden zelfstandig kan uitvoeren of dat (externe) expertise gewenst is. Hij moet bij knelpunten en afwijkingen de eigen capaciteiten kunnen inschatten. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en voor het eindresultaat.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit specialistische kennis van markt, doelgroep(en), producten en dienstverlening m.b.t. de woon- en interieurbranche
- Bezit specialistische (actuele) materiaal-, artikel- en assortimentskennis
- Bezit specialistische kennis van gangbare (bedrijfs)procedures en relevante wet- en regelgeving m.b.t. de woon- en interieurbranche
- Kan kansen en problemen signaleren, onderkennen en analyseren en daarop creatief en oplossingsgericht reageren
- Kan communicatievaardigheden en -technieken toepassen
- Kan projectmanagementvaardigheden (tijd indelen, project bewaken, planmatig werken) toepassen
- Kan werken met binnen de woon- en interieurbranche gangbare computersystemen, (software)pakketten en communicatiemiddelen
- Kan service rondom uitvoering en oplevering verlenen
- Kan berekeningen maken voor materiaalgebruik en tijdplanningen

B1-K2-W1: Bereidt de uitvoering van het ontwerp voor

Omschrijving

De interieuradviseur bekijkt welke werkzaamheden door collega's of derden uitgevoerd moeten worden en wanneer artikelen besteld moeten worden. Hij zorgt ervoor dat er een werkplanning voor de levering van de artikelen en de uitvoering van de werkzaamheden is. Hierover stemt hij af met medewerkers en derden, en met de klant. Hij zorgt er ook voor dat de benodigde artikelen worden besteld, aan de hand van de documentatie in het dossier. Hij handelt de administratieve processen rondom de opdracht af en stemt deze intern af met de betrokkenen. Alle zaken die vanuit het bedrijf gezien bijgehouden moeten worden, legt hij vast in het dossier.

Resultaat

De uitvoering van het ontwerp is realistisch en efficiënt gepland, afgestemd met betrokkenen, voorbereid, administratief verwerkt en bijgehouden in het dossier.

Gedrag

- Plant werkzaamheden efficiënt, rekening houdend met diverse factoren (levertijden, klantwensen, duur van de werkzaamheden, beschikbaarheid uitvoerders, e.d.).
- Maakt zorgvuldig afspraken met derden en met de klant over de uitvoering van het ontwerp.
- Legt afspraken nauwkeurig vast, verwerkt administratie accuraat en houdt het dossier stipt bij.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren, Samenwerken en overleggen

B1-K2-W2: Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp

Omschrijving

De interieuradviseur coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp. Hij doet dit aan de hand van de opdracht, de werkplanning en/of gemaakte afspraken met betrokkenen en de klant, zoals weergegeven in het dossier. In geval van afwijkingen, knelpunten en onvoorziene omstandigheden stuurt hij bij, zoekt hij oplossingen en neemt indien nodig contact op met de leverancier/uitvoerder en met de klant. Alle gegevens rondom de uitvoering legt de interieuradviseur vast in het dossier.

Resultaat

De uitvoering van het ontwerp vindt plaats conform opdracht en volgens bedrijfsvoorschriften en wordt bijgehouden in het dossier.

Gedrag

- Is er alert op dat plannings- en kwaliteitsafspraken uit de opdracht worden nagekomen door alle betrokkenen en dat gewerkt wordt volgens bedrijfs-, veiligheids- en milieunormen.
- Is creatief en persistent in het zoeken naar oplossingen voor afwijkingen en knelpunten, houdt hierbij rekening met rechten en plichten van betrokkenen en zorgt ervoor dat de gevonden oplossing efficiënt en voor alle betrokkenen acceptabel is.
- Communiceert helder en houdt betrokkenen voortdurend op de hoogte van voortgang en andere aspecten die voor hen van belang zijn.
- Legt nieuwe afspraken nauwkeurig vast, verwerkt administratie accuraat en houdt het dossier stipt bij.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren, Bedrijfsmatig handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2-W3: Levert het ontwerp op en adviseert de klant over onderhoud en gebruik

Omschrijving

De interieuradviseur loopt met de klant het ontwerp en de afspraken in de offerte na en licht de uitgevoerde werkzaamheden toe. Hij licht toe hoe de ideeën en uitstraling/sfeer van het ontwerp terug te vinden zijn in de ruimte. Samen met de klant legt hij in een opleverlijst vast welke eventuele gebreken er zijn. Hij bespreekt met de klant hoe en wanneer eventuele gebreken worden opgelost, legt het vast in de opleverlijst en laat de klant tekenen voor akkoord. Daarnaast geeft hij de klant adviezen en informatie ten aanzien van service, garantie, onderhoud, gebruik, toepassingen en uitvoeringen en geeft de klant aan dat hij een eindfactuur zal ontvangen. Hij legt alle gegevens van de oplevering vast in het dossier.

Resultaat

Een afgetekende opleverlijst, een tevreden klant en een bijgewerkt dossier.

Gedrag

- Presenteert op enthousiaste wijze het resultaat van de uitvoering van het ontwerp aan de klant, maakt daarbij de ontwerpconcepten inzichtelijk voor de klant.
- Neemt de klant serieus en geeft hem duidelijk uitleg over garantie, onderhoud, gebruik en klachtprocedures en rechten van de klant in geval van gebreken.
- Stelt zich open en behulpzaam op richting de klant, uit oogpunt van gastheerschap en commercieel belang.

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

B1-K2-W4: Handelt de uitvoering van het ontwerp administratief af

Omschrijving

De interieuradviseur zet de administratieve afhandeling van de opdracht in gang en zorgt dat de eindfactuur is opgemaakt. Hij draagt het dossier over en/of archiveert het.

B1-K2-W4: Handelt de uitvoering van het ontwerp administratief af

Resultaat

Eindfactuur is opgemaakt en het dossier is overgedragen en/of gearchiveerd.

Gedrag

- Pakt de administratieve afhandeling en archivering zorgvuldig en systematisch aan; volgt hierbij de bedrijfsprocedures.
- Is er alert op dat handelingen volgens geldende tijds- en kwaliteitsnormen worden uitgevoerd.

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

B1-K2-W5: Handelt klachten af

Omschrijving

Indien de klant na oplevering van het ontwerp een klacht heeft, toont hij begrip voor de klant. Hij stelt vragen om de oorzaak en/of ontevredenheid van de klant te bepalen en te achterhalen wat er gebeurd is. Hij onderzoekt bij de klant en in het dossier de achtergrond van de klacht en checkt bij de klant of hij de oorzaak goed begrepen heeft. Samen met de klant zoekt hij naar een oplossing die voor alle partijen passend is, legt de afspraken vast in het dossier en ziet erop toe dat de oplossing wordt uitgevoerd.

Resultaat

De klacht is passend opgelost en het dossier is volledig bijgewerkt.

Gedrag

- Geeft bij het aannemen van klachten prioriteit aan de emoties en zorgen van de klant, neemt de klant en zijn klacht serieus, stelt zich open en behulpzaam op richting de klant uit oogpunt van gastheerschap en commercieel belang.
- Geeft de klant duidelijk uitleg over procedures, rechten van de klant en mogelijkheden; communiceert helder en probeert met de klant mee te denken.
- Ziet klachten als een mogelijkheid tot verbetering.
- Onderzoekt nauwkeurig, onbevooroordeeld en met gebruikmaking van verschillende bronnen de oorzaak van de klacht; roept daarbij zo nodig andere expertise in.
- Is creatief en persistent in het zoeken naar oplossingen, houdt hierbij rekening met rechten en plichten van de klant, de eigen onderneming en eventuele leveranciers/(onder)aannemers, overlegt met alle betrokkenen over de beste oplossing en zorgt ervoor dat de gevonden oplossing efficiënt en voor alle betrokkenen acceptabel is.
- Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van klachten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Aandacht en begrip tonen, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3: Bevordert de verkoop

Complexiteit

De interieuradviseur combineert het zien en analyseren van kansen en problemen met het genereren van nieuwe ideeën en/of oplossingen om de verkoop te bevorderen. Complex hierbij is dat hij doorgaans grote hoeveelheden informatie van verschillende aard en uit verschillende bronnen, zoals beeldmateriaal, teksten, cijfers, digitale informatie (o.a. webshop, social media) moet verwerken en combineren. Hij heeft hierbij een helicopterview met betrekking tot het bedrijf en de communicatie met de klant nodig, hij weet wat past bij de klant cq. doelgroep, en is voortdurend alert op signalen en kijkt ook over de grenzen van zijn eigen vakgebied heen. Hij combineert deze informatie met zijn specialistische en diepgaande vakkennis en zijn gevoel voor trends, esthetiek, gastheerschap én commercie, en gebruikt probleemoplossingsvaardigheden, tezamen met communicatie- en presentatievaardigheden om innovatieve verbetervoorstellen te formuleren. Hij fungeert hierin als inspirator voor zijn collega's en de klant: hij kan zijn ideeën zowel mondeling als schriftelijk, alsook in beeld en in de ruimte, overtuigend overbrengen en weerstanden tegen verandering overwinnen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De interieuradviseur heeft een uitvoerende en coördinerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij overlegt en stemt af met collega's, medewerkers en/of derden. Hij moet de eigen capaciteiten kunnen inschatten.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit brede en specialistische kennis van ontwikkelingen en trends m.b.t. markten, doelgroepen, producten en dienstverlening, klantgedrag en -wensen, organisaties binnen de woon- en interieurbranche
- Bezit specialistische kennis van relevante klantbenadering- en marketingconcepten
- Bezit specialistische (actuele) materiaal-, artikel- en assortimentskennis
- Kan kansen en problemen signaleren, onderkennen en analyseren en daarop creatief en oplossingsgericht reageren
- Kan presentatievaardigheden en -technieken toepassen en de daarvoor relevante gereedschappen hanteren
- Kan communicatievaardigheden en -technieken toepassen
- Kan werken met binnen de woon- en interieurbranche gangbare computersystemen, (software)pakketten en communicatiemiddelen
- Kan berekeningen maken m.b.t. kosten en baten van verbetervoorstellen
- Kan verslagen/rapportages maken, ideeën/plannen/voorstellen formuleren, beargumenteren en verdedigen

B1-K3-W1: Houdt trends en ontwikkelingen bij

Omschrijving

De interieuradviseur blijft op de hoogte van nieuwe trends en (branche)ontwikkelingen, zoals ontwikkelingen bij belangrijke ontwerpers, nieuwe lijnen van producenten, ontwikkelingen in klantwensen, ontwikkelingen bij concurrenten, maar ook maatschappelijke ontwikkelingen en trends (bijv. demografie, duurzaamheid, technologie, media). Hij leest (vak)bladen en volgt de informatie die door verschillende media wordt verspreid. Hij kijkt hierbij nadrukkelijk over de grenzen van zijn eigen vakgebied heen. Daarnaast bezoekt hij beurzen en heeft en/of legt contacten met leveranciers/producenten. De interieuradviseur verzamelt de informatie vanuit een visie op (de toekomst van) het bedrijf, combineert, analyseert en interpreteert de verzamelde informatie en bepaalt welke informatie interessant is voor het bedrijf en welke hij kan gebruiken bij het adviseren van klanten. Hij beargumenteert zijn keuzes. De verzamelde, geanalyseerde en geïnterpreteerde informatie legt hij vast, tezamen met zijn argumentatie.

Resultaat

De verzamelde, geanalyseerde en geïnterpreteerde informatie, helder beargumenteerd om welke reden en op welke manier die interessant is voor het bedrijf en/of het advies aan de klant.

Gedrag

- Staat open voor, pikt signalen op en gaat via verschillende bronnen actief op zoek naar nieuwe trends, ontwikkelingen en producten in de markt/branche en daarbuiten.
- Combineert, analyseert en interpreteert op creatieve wijze de uit verschillende bronnen verzamelde informatie (over trends en ontwikkelingen), bepaalt door logisch redeneren welke informatie bruikbaar en waardevol is.

B1-K3-W1: Houdt trends en ontwikkelingen bij

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Leren, Creëren en innoveren

B1-K3-W2: Doet creatieve voorstellen ter verbetering van het bedrijfsresultaat

Omschrijving

De interieuradviseur combineert verzamelde informatie over trends en ontwikkelingen, klantbehoeften en klachten en klanttevredenheid met zijn vakspecialisme, creativiteit en gevoel voor esthetiek, gastheerschap en commercie, en vertaalt dit naar verbetervoorstellen voor het bedrijf. Hij brengt de (nieuwe) informatie en ideeën in in zijn organisatie door deze aan zijn collega's te presenteren.

Resultaat

Beargumenteerde, uitgewerkte, realiseerbare voorstellen voor verbetering van het bedrijfsresultaat.

Gedrag

- Introduceert manieren om de verkoop en klanttevredenheid te bevorderen en verwerkt in zijn voorstellen nieuwe en creatieve ideeën.
- Gebruikt gesignaleerde ontwikkelingen in de markt en informatie uit klantcontact om kansen en mogelijkheden te identificeren en te creëren.
- Is steeds op zoek naar mogelijkheden voor verbetering van de service, diensten, procedures en werkprocessen, en introduceert voorstellen en concrete verbeteracties om dit te bereiken.
- Presenteert enthousiast en op een inspirerende manier zijn ideeën en voorstellen.

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

B1-K3-W3: Presenteert het bedrijf

Omschrijving

De interieuradviseur voert werkzaamheden uit om het bedrijf te presenteren aan klanten en andere relaties. Hij geeft daarmee vorm aan het gastheerschap van het bedrijf (hospitality design). Hij doet dit volgens de richtlijnen/huisstijl van het bedrijf en op basis van zijn eigen vakkennis, gastheerschap, creativiteit en commerciële inzicht. Hij let hierbij zowel op de grote lijn als op details. Hij draagt eraan bij dat uitingsvormen van het bedrijf op elkaar zijn afgestemd, zodat de boodschap naar de klant eenduidig is, aantrekkelijk en vooral onderscheidend.

Resultaat

De vormgeving van het gastheerschap van het bedrijf is eenduidig, aantrekkelijk en onderscheidend.

Gedrag

- Maakt duidelijke afspraken met collega's en houdt zich aan de afspraken.
- Kijkt wat hij moet doen om onderscheidend te zijn, presenteert het bedrijf op onderscheidende wijze en kijkt over grenzen van het eigen bedrijf heen.
- Houdt de grote lijn in de gaten en heeft tegelijkertijd oog voor detail; let erop dat het bedrijf in alle facetten een eenduidige en onderscheidende impressie geeft richting de klant.

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

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 Interieuradviseur
Mbo-niveau
4
Typering van het beroep
N.v.t.
Beroepsvereisten
Nee