

Profiel van kwalificatiedossier:

Schoonheidsverzorging

Crebonr. 23365

» Allround Schoonheidsspecialist (Crebonr. 25907)

Versie

Gewijzigd 2023

Geldig vanaf

01-08-2023

Opleidingsdomein

Uiterlijke verzorging (Crebonr. 79110)

Penvoerder: Sectorkamer zorg, welzijn en sport
Gevalideerd door: Sectorkamer zorg, welzijn en sport
Op: 15-09-2022

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	6
1. Beroepsspecifieke onderdelen	6
B1-K1: Een basis schoonheidsbehandeling uitvoeren	6
B1-K1-W1: Ontvangt de cliënt en bereidt de behandeling voor	7
B1-K1-W2: Voert een gezichtsbehandeling uit	8
B1-K1-W3: Voert een cosmetische hand-, nagel- en voetbehandeling uit	9
B1-K1-W4: Voert een lichaamsbehandeling uit	9
B1-K1-W5: Rondt de behandeling af en verkoopt aanvullende producten/diensten	10
B1-K2: Voorbereiden op zelfstandig ondernemerschap	11
B1-K2-W1: Bereidt zich voor op de start van een eigen onderneming	12
B1-K2-W2: Bereidt zich voor op de bedrijfsvoering	12
B1-K2-W3: Bereidt zich voor op de promotie van een onderneming	13
2. Generieke onderdelen	15
Profieldeel	16
P2: Allround Schoonheidsspecialist	16
P2-K1: Een specialistische schoonheidsbehandeling uitvoeren	16
P2-K1-W1: Voert een anti-agingbehandeling uit	17
P2-K1-W2: Voert een acnebehandeling uit	18
P2-K1-W3: Voert een bindweefselmassage uit	18

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 Allround Schoonheidsspecialist	4	Nee	middenkaderopleiding

B1-K1 Een basis schoonheidsbehandeling uitvoeren	B1-K1-W1	Ontvangt de cliënt en bereidt de behandeling voor
	B1-K1-W2	Voert een gezichtsbehandeling uit
	B1-K1-W3	Voert een cosmetische hand-, nagel- en voetbehandeling uit
	B1-K1-W4	Voert een lichaamsbehandeling uit
	B1-K1-W5	Rondt de behandeling af en verkoopt aanvullende producten/diensten

B1-K2 Voorbereiden op zelfstandig ondernemerschap	B1-K2-W1	Bereidt zich voor op de start van een eigen onderneming
	B1-K2-W2	Bereidt zich voor op de bedrijfsvoering
	B1-K2-W3	Bereidt zich voor op de promotie van een onderneming

Profieldeel

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

P1	Schoonheidsspecialist
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

P2	Allround Schoonheidsspecialist		
P2-K1	Een specialistische schoonheidsbehandeling uitvoeren	P2-K1-W1	Voert een anti-agingbehandeling uit
		P2-K1-W2	Voert een acnebehandeling uit
		P2-K1-W3	Voert een bindweefselmassage uit

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
Het merendeel van de beginnend beroepsbeoefenaren oefent het beroep uit als zelfstandig ondernemer zonder personeel. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft zijn/haar eigen onderneming of werkt ambulant. Hij/zij kan echter ook als bedrijfsleider in dienst zijn van een bedrijf. Mogelijke werkomgevingen zijn: een schoonheidsbedrijf, wellness center, sauna, drogist of parfumerie.
Typerende beroepshouding
<p>De beginnend beroepsbeoefenaar is vóór alles mensgericht. Hij/zij heeft in zijn/haar werk veel contact (ook fysiek) met cliënten en vindt dat een leuk aspect van het beroep. Hij/zij is zelfstandig en heeft zelfvertrouwen. Zijn/haar zelfkennis is niet grenzeloos: zijn/haar professionele houding blijkt juist uit het feit dat hij/zij ook de grenzen van zijn/haar handelingsgebied kent en in acht neemt.</p> <p>De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een dienstverlenende en cliëntgerichte instelling, beschikt over inlevingsvermogen en kan zich flexibel opstellen in het werk. Hij/zij is integer en gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke gegevens en informatie van de cliënt. Hij/zij handelt professioneel en ethisch. Hij/zij werkt effectief samen met collega's binnen en buiten het bedrijf.</p> <p>De beginnend beroepsbeoefenaar is zich continu bewust van de noodzaak om hygiënisch, zorgvuldig en kwaliteitsbewust te werken. Hij/zij kent de afbreukrisico's bij het niet naleven van de eisen, waaronder die uit het Richtsnoer Hygiëne, Arbeidsomstandigheden en Milieu. Hij/zij is commercieel. Om een positief bedrijfsresultaat te halen werkt hij/zij resultaatgericht en neemt hij/zij in zijn/haar besluitvorming het bedrijfseconomische aspect mee.</p>
Resultaat van de beroepengroep
De cliënt heeft een verzorgende, ontspannende, cosmetische gezichts-, lichaams- en hand-, nagel-, voetbehandeling gehad.

B1-K1: Een basis schoonheidsbehandeling uitvoeren
Complexiteit
<p>De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden hoofdzakelijk uit volgens vaste procedures en behandelmethodes. Soms krijgt hij/zij te maken met onverwachte situaties tijdens de behandeling, waarbij hij/zij in staat moet zijn om een oplossing te bedenken en de juiste afwegingen te maken. Ondanks tijdsdruk moet de beginnend beroepsbeoefenaar de geldende afspraken en regels met betrekking tot hygiëne, arbo en milieu naleven, zonder concessies te doen aan de kwaliteit. Een complex aspect van het werk is het signaleren van contra-indicaties en het kunnen inschatten van risico's. Het niet tijdig onderkennen van contra-indicaties bij de cliënt kan leiden tot complicaties, een ontevreden cliënt en mogelijke schadeclaims. In voorkomende gevallen moet de beginnend beroepsbeoefenaar de cliënt doorverwijzen naar andere disciplines. De beginnend beroepsbeoefenaar krijgt te maken met uiteenlopende typen cliënten. Hij/zij moet snel kunnen schakelen tussen verschillende gedrags- en communicatiestijlen, zoeken naar een balans tussen wensen en mogelijkheden en kunnen omgaan met onwenselijk gedrag. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft bij het bieden van de behandeling en het afstemmen op de cliënt te maken met ethische dilemma's/vraagstukken. Hij/zij moet hierbij zorgen voor een evenwicht tussen professionele integriteit en commerciële belangen.</p> <p>Voor deze kerntaak heeft de beginnend beroepsbeoefenaar sociale en commerciële vaardigheden nodig, gedegen kennis van het vakgebied en vaardigheden op het gebied van de behandelingen.</p> <p>De werkprocessen B1-K1-W2/W3/W4 worden altijd uitgevoerd in combinatie met de werkprocessen B1-K1-W1 en B1-K1-W5.</p>

B1-K1: Een basis schoonheidsbehandeling uitvoeren

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn/haar eigen werkzaamheden. Van de beginnend beroepsbeoefenaar wordt een hoge mate van zelfstandigheid gevraagd, omdat hij/zij vaak alleen werkt. In moeilijke situaties kan hij/zij advies inwinnen bij vakgenoten, en soms ook bij collega's of een leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van anatomie en fysiologie van het lichaam, huid, haar en nagels
- bezit kennis van basispathologie van het lichaam, huid, haar, nagels
- bezit kennis van risicovolle behandelingen
- bezit kennis van indicaties en contra-indicaties voor de behandeling
- bezit kennis van relevante producten, werkstoffen en materialen
- bezit specialistische kennis van behandelmethoden voor diverse huidtypen
- bezit kennis van gezichtsbehandelingen
- bezit kennis van cosmetische hand-, nagel- en voetbehandelingen
- bezit kennis van lichaamsbehandelingen
- bezit kennis van mogelijkheden van mechano-, hydro-, actino- en elektroapparatuur
- bezit kennis van basis-natuurkundige en basis-scheikundige processen met betrekking tot grondstoffen en hulpstoffen in cosmetische producten
- bezit kennis van de grenzen van de eigen deskundigheid
- bezit kennis van beroepsethiek en gedragsregels (Ethiek voor de schoonheidsverzorging)
- bezit kennis van het Richtsnoer Hygiëne, Arbeidsomstandigheden en Milieu
- bezit kennis van relevante wet- en regelgeving in de schoonheidsbranche, onder andere AVG, Wkkgz, Wtza
- bezit kennis van kwaliteitszorg
- bezit kennis van klassieke massagetechnieken
- bezit kennis van definitieve ontharingsmethodes
- bezit kennis van de invloed van milieufactoren en leef- en voedingsgewoonten op de huid
- bezit kennis van veilig zonnen
- bezit kennis van verkooptechnieken
- kan alle huidtypen herkennen en behandelen
- kan gezichts- en lichaamsontharingen uitvoeren
- kan huidkenmerken herkennen
- kan ziektebeelden van huid, haar en nagels herkennen
- kan (contra-)indicaties herkennen
- kan behandelingsmethoden en -technieken toepassen voor gezichtsbehandelingen, cosmetische hand-, nagel- en voetbehandelingen en lichaamsbehandelingen
- kan mechano-, hydro- en elektroapparatuur voor gezichts- en lichaamsbehandeling toepassen
- kan basis aromatherapie toepassen in gezichts- en/of lichaamsbehandeling
- kan ethische vraagstukken herkennen in relatie tot zijn/haar eigen werkzaamheden
- kan omgaan met ethische vraagstukken, op een manier die past bij zijn/haar eigen persoonlijke waarden en bij de richtlijn van de branche
- kan werken met ICT-middelen voor de schoonheidsverzorging
- kan adviseren over behandelingen en producten
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan volgens geldende bedrijfsrichtlijnen werken
- kan communicatieve en sociale vaardigheden inzetten

B1-K1-W1: Ontvangt de cliënt en bereidt de behandeling voor

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt de cliënt en staat de cliënt te woord. Hij/zij inventariseert de wensen van de cliënt en voert een anamnese uit. Hij/zij onderzoekt het (te behandelen) huidgebied op basis van inspectie en palpatie en stelt een diagnose. Hij/zij informeert de cliënt over de resultaten van de uitgevoerde analyse en de (on)mogelijkheden van een behandeling. Zo nodig verwijst hij/zij de cliënt voor behandeling door naar een relevante discipline. Hij/zij bepaalt samen met de cliënt wat de prioriteiten zijn in de behandeling, geeft advies over de behandeling en stelt het behandelplan op. Hij/zij geeft de cliënt uitleg over het behandelplan en geeft een kostenindicatie. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt de behandelruimte gereed.

B1-K1-W1: Ontvangt de cliënt en bereidt de behandeling voor

Resultaat

De werkplek voldoet aan de eisen van het Richtsnoer Hygiëne, Arbeidsomstandigheden en Milieu. De cliënt is professioneel ontvangen en voorbereid op de komende behandeling. Een volledige en correcte (huid)diagnose is gesteld en een passend behandelplan, waar de cliënt mee heeft ingestemd, is opgesteld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt gerichte vragen aan de cliënt om een beeld te vormen van de behandelmogelijkheden en om te achterhalen of er sprake is van contra-indicaties (waaronder medicijnen en allergieën);
- handelt zorgvuldig en integer en stelt de cliënt op zijn/haar gemak bij het onderzoeken van het (te behandelen) huidgebied en het stellen van persoonlijke vragen;
- brengt de benodigde cliëntgegevens systematisch in kaart en legt de onderzoeksresultaten en conclusies vast in een behandelplan (waaronder de beginsituatie);
- overlegt duidelijk met de cliënt over het behandelplan, de prioriteiten en de wensen;
- maakt een reële planning voor de voorgenomen behandeling(en) en plant de benodigde tijd in;
- werkt professioneel volgens geldende voorschriften, waaronder het Richtsnoer Hygiëne, Arbeidsomstandigheden en Milieu, Ethiek voor de schoonheidsverzorging en het bedrijfskwaliteitshandboek.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Onderzoeken, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W2: Voert een gezichtsbehandeling uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert op basis van de huidanalyse en wensen van de cliënt een gezichtsbehandeling uit. Hij/zij reinigt de huid en past klassieke massagetechnieken toe (op het gezicht, hals, decolleté, nek, schouders, hoofdhuid en oren). Aansluitend kiest hij/zij één of meer deelbehandelingen (verwijderen overtollige haren, verwijderen ingroeibare baardharen, verwijderen comedonen en/of milia, verven wimpers en wenkbrauwen, epilieren/ontharen wenkbrauwen, masker en/of pakking en een verzorgende crème aanbrengen en dagmake-up aanbrengen) en voert de deelbehandeling(en) uit.

Resultaat

De gezichtsbehandeling en de deelbehandelingen zijn binnen de beschikbare tijd, volgens de geldende kwaliteits- en bedrijfsrichtlijnen en naar tevredenheid van de cliënt uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest en gebruikt op basis van zijn/haar deskundigheid en het behandelplan passende technieken, producten, middelen en apparatuur/instrumenten om de gezichtsbehandeling uit te voeren;
- bepaalt de optimale volgorde voor het uitvoeren van de verschillende onderdelen van de gezichtsbehandeling, passend bij het behandelplan en voert deze binnen de tijdsplanning uit;
- geeft de cliënt tijdens de behandeling een duidelijke uitleg over de behandeling, de producten en de apparatuur/instrumenten en geeft een advies-op-maat over de verzorging van de huid;
- stemt tijdens de behandeling continu af op de (tevredenheid van de) cliënt door alert te zijn op fysieke en verbale reacties en past indien nodig zijn/haar taalgebruik aan;
- voert de behandeling uit conform het Richtsnoer Hygiëne, Arbeidsomstandigheden en Milieu en het bedrijf, Ethiek voor de schoonheidsverzorging en de bedrijfsvoorschriften.

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

B1-K1-W3: Voert een cosmetische hand-, nagel- en voetbehandeling uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt de gezonde huid en nagels van handen en/of voeten van de cliënt door middel van producten en baden. Hij/zij masseert handen en/of voeten met klassieke massagetechnieken. Hij/zij verzorgt de nagels en de nagelomgeving, knipt en/of vijlt de nagels en lakt ze.

Resultaat

De cosmetische hand-, nagel- en/of voetbehandeling is binnen de beschikbare tijd, volgens de geldende kwaliteits- en bedrijfsrichtlijnen en naar tevredenheid van de cliënt uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest en gebruikt op basis van zijn/haar deskundigheid passende technieken, producten, middelen en apparatuur/instrumenten om de cosmetische hand-, nagel- en/of voetbehandeling uit te voeren;
- bepaalt de optimale volgorde voor het uitvoeren van de verschillende onderdelen van de cosmetische hand-, nagel- en/of voetbehandeling en voert deze binnen de tijdsplanning uit;
- geeft de cliënt tijdens de behandeling een duidelijke uitleg over de behandeling, de producten en de apparatuur/instrumenten en geeft een advies-op-maat over de verzorging van de huid en nagels;
- stemt tijdens de behandeling continu af op de (tevredenheid van de) cliënt door alert te zijn op fysieke en verbale reacties en past indien nodig zijn/haar taalgebruik aan;
- voert de behandeling uit conform het Richtsnoer Hygiëne, Arbeidsomstandigheden en Milieu, Ethiek voor de schoonheidsverzorging en bedrijfsvoorschriften.

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

B1-K1-W4: Voert een lichaamsbehandeling uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert een lichaamsbehandeling uit. Hij/zij reinigt de huid en voert hoornlaagverduunning uit (scrubbehandelingen, peeling, etc.). Hij/zij masseert specifieke lichaamsdelen met klassieke massagetechnieken. Hij/zij onthaart delen van het lichaam en brengt een pakking en een crème aan.

Resultaat

De lichaamsbehandeling is binnen de beschikbare tijd, volgens de geldende kwaliteits- en bedrijfsrichtlijnen en naar tevredenheid van de cliënt uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest en gebruikt op basis van zijn/haar deskundigheid passende technieken, producten, middelen en apparatuur/instrumenten om de lichaamsbehandeling uit te voeren;
- bepaalt de optimale volgorde voor het uitvoeren van de verschillende onderdelen van de lichaamsbehandeling en voert deze binnen de tijdsplanning uit;
- geeft de cliënt tijdens de behandeling een duidelijke uitleg over de behandeling, de producten en de apparatuur/instrumenten en geeft een advies-op-maat over de verzorging van de huid van lichaamsdelen;
- stemt tijdens de behandeling continu af op de (tevredenheid van de) cliënt door alert te zijn op fysieke en verbale reacties en past indien nodig zijn/haar taalgebruik aan;
- voert de behandeling uit conform het Richtsnoer Hygiëne, Arbeidsomstandigheden en Milieu, Ethiek voor de schoonheidsverzorging en bedrijfsvoorschriften.

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

B1-K1-W5: Rondt de behandeling af en verkoopt aanvullende producten/diensten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar informeert de cliënt over de uitgevoerde behandeling en bekijkt of de behandeling het gewenste resultaat heeft en of deze voldoet aan de verwachtingen van de cliënt. Indien nodig voert hij/zij correcties uit. Hij/zij inventariseert de (aanvullende) wensen en behoeften van de cliënt en adviseert over andere behandelmogelijkheden en passende producten. Hij/zij adviseert de cliënt om producten aan te schaffen en/of een (vervolg)afpraak te maken. Hij/zij rekent de behandeling en eventueel gekochte producten af, legt de eventuele vervolgsafpraak schriftelijk vast en doet de cliënt uitgeleide. Hij/zij werkt de administratie bij en maakt de behandelruimte gereed voor de volgende cliënt.

Resultaat

De behandeling is (administratief) afgerond en de cliënt is geïnformeerd over het vervolg. De werkplek is gereed voor de volgende behandeling.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt zijn/haar expertise om te beoordelen of het resultaat van de behandeling voldoet aan de kwaliteitseisen;
- checkt na de behandeling of de cliënt tevreden is, door hier expliciet naar te vragen en te letten op het (non)verbale gedrag van de cliënt;
- adviseert en informeert de cliënt duidelijk en volledig over de verzorging van de huid en eventuele huidaandoeningen en stemt het advies af op de wensen en mogelijkheden van de cliënt;
- speelt adequaat in op wensen en behoeften van de cliënt over specifieke producten en behandelingen en probeert deze te verkopen;
- reinigt en desinfecteert indien nodig de gebruikte instrumenten en de werkplek en ruimt de werkplek op volgens de bedrijfsrichtlijnen;
- legt het eindresultaat van de behandeling en eventuele conclusies en adviezen volledig vast in het behandelplan.

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

B1-K2: Voorbereiden op zelfstandig ondernemerschap

Complexiteit

Het invulling geven aan ondernemerschap is complex. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met concurrentie. De keuzes die hij/zij maakt inzake marketing, producten/diensten en prijzen zijn bepalend voor het succes van de onderneming. Dit vraagt om kennis van zelfstandig ondernemerschap, marktonderzoek, marketing en promotie, financiële administratie en om kennis van diensten/producten zoals die zijn beschreven bij de andere kerntaken van het beroep. Ondernemerschap vraagt om vaardigheden op het gebied van reflectie, besluitvorming en communicatie.

Voor Allround Schoonheidsspecialist geldt aanvullend:

N.v.t.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig en is, als hij/zij ondernemer is, verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering van zijn/haar onderneming. In zijn/haar rol als ondernemer is hij/zij verantwoordelijk voor het promoten van zijn/haar bedrijfsactiviteiten en het regelen van de financieel-administratieve taken.

Voor Allround Schoonheidsspecialist geldt aanvullend:

Hij/zij is verantwoordelijk voor eventuele stagiairs en/of personeel.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan communicatieve en sociale vaardigheden inzetten
- bezit kennis van doelgroepen
- bezit kennis van de markt van de eigen branche
- bezit kennis van brancheorganisaties
- bezit kennis van trends/ontwikkelingen/innovaties in de branche
- bezit kennis van relevante wet- en regelgeving, zoals Richtsnoer Hygiëne, Arbeidsomstandigheden en Milieu en Richtsnoer WKKGZ, Wtza, AVG
- bezit kennis van gangbare ondernemingsvormen binnen de schoonheidsverzorging
- bezit kennis van kenmerken en soorten van duurzaam/maatschappelijk verantwoord ondernemen
- bezit kennis van de onderdelen van een plan voor het starten van een eigen onderneming
- bezit kennis van marketing en public relations voor de eigen onderneming
- bezit kennis van werven en behouden van klanten
- bezit kennis van btw-aangifte
- bezit basiskennis van financieringsmogelijkheden voor investeringen
- bezit basiskennis van administratie en boekhouden
- kan prijscalculaties opstellen (kostprijs, winstmarge, verkoopprijs)
- kan financiële administratie voeren
- kan een financiële dagafsluiting maken
- kan winst- en omzetprognoses maken
- kan verschillende typen begrotingen lezen en begrijpen
- kan bedrijfsmatig (sociale) media gebruiken
- kan commerciële vaardigheden inzetten
- kan ICT-vaardigheden inzetten
- kan de voor de branche geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu toepassen
- kan keuzes maken voor leveranciers en inkoopkanalen
- kan de voorraad beheren

Voor Allround Schoonheidsspecialist geldt aanvullend:

- bezit kennis van personeelsbeleid in de schoonheidssalon (waaronder functionerings-, beoordelings- en sollicitatiegesprekken, verzuim- en begeleidingsgesprekken)
- bezit kennis van instrueren van personeel/stagiairs
- bezit kennis van financieringsmogelijkheden voor investeringen
- bezit kennis van leiderschapstijlen
- kan een begroting opstellen (investeringsbegroting, financieringsbegroting)
- kan personeelsbeleid opstellen
- kan de prestaties van medewerkers beoordelen
- kan feedbackvaardigheden toepassen
- kan een analysemodel gebruiken (bijv. SWOT)

B1-K2-W1: Bereidt zich voor op de start van een eigen onderneming

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gaat na of het starten van een eigen onderneming aansluit bij zijn/haar persoonlijke doelen en kwaliteiten. Hij/zij reflecteert op zijn/haar ondernemingscapaciteiten. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert zich over de markt, de concurrentie, producten en diensten en onderzoekt trends en ontwikkelingen in de markt. Hij/zij analyseert de verkregen informatie, bepaalt het ondernemingsdoel, gaat na welke wet- en regelgeving van toepassing is en kiest een ondernemingsvorm. Op basis van deze gegevens ziet en onderkent hij/zij kansen, mogelijkheden en risico's.

Voor Allround Schoonheidsspecialist geldt aanvullend:

n.v.t.

Resultaat

Een goed onderbouwd, actueel en helder geschreven marktonderzoek voor het starten van een onderneming met daarin de te nemen stappen en verantwoording van keuzes.

Voor Allround Schoonheidsspecialist geldt aanvullend:

n.v.t.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- reflecteert op realistische wijze op zichzelf in zijn/haar rol als aankomend ondernemer;
- verzamelt relevante informatie over de trends en ontwikkelingen in de markt, de concurrentie en producten en diensten;
- volgt de markt en de concurrenten nauwlettend en ziet en onderkent op basis hiervan kansen, mogelijkheden en risico's;
- kiest een ondernemingsvorm die het beste past bij het ondernemingsdoel en onderbouwt zijn/haar keuze.

De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Allround Schoonheidsspecialist geldt aanvullend:

n.v.t.

B1-K2-W2: Bereidt zich voor op de bedrijfsvoering

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een (ondernemings)plan voor het starten van een eigen onderneming. Hij/zij kiest met welke leveranciers hij/zij zaken kan gaan doen en bepaalt de voorraad van de benodigde materialen en producten. Hij/zij maakt een prijslijst voor de producten en diensten die hij/zij gaat leveren en bepaalt de benodigde financiële middelen en de te verwachten inkomsten en uitgaven. De beginnend beroepsbeoefenaar gaat na wat er nodig is om de onderneming in te richten en welke eisen er worden gesteld op het gebied van kwaliteit, Arbo en milieu (Richtsnoer Hygiëne, Arbeidsomstandigheden en Milieu en Richtsnoer WKKGZ) die gelden voor en in de branche.

Voor Allround Schoonheidsspecialist geldt aanvullend:

De beginnend beroepsbeoefenaar weegt sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen van zijn/haar onderneming tegen elkaar af. De beginnend beroepsbeoefenaar stelt financiële prioriteiten en doelen. Hij/zij maakt begrotingen (exploitatie-, investerings- en financieringsbegroting) en een omzetprognose voor zijn/haar onderneming. Hij/zij oriënteert zich op mogelijkheden voor aanvullende financiering en gaat na wat voor hem/haar mogelijk is. De beginnend beroepsbeoefenaar neemt beslissingen over de mogelijke inzet van stagiairs en/of personeel en formuleert het personeelsbeleid voor zijn/haar onderneming waarin functies, procedures en richtlijnen zijn opgenomen. Hij/zij is zich bewust van wat er komt kijken bij de werving en selectie van stagiairs/personeel en bereidt zich voor op instrueren/trainen/begeleiden van stagiairs/personeel.

Resultaat

Een beknopt plan voor het starten van een eigen onderneming waarin de gemaakte keuzes voor de onderneming helder en concreet zijn beschreven.

Voor Allround Schoonheidsspecialist geldt aanvullend:

B1-K2-W2: Bereidt zich voor op de bedrijfsvoering

Een gestructureerd (ondernemings)plan voor het starten van een eigen onderneming waarin het financiële plaatje van de onderneming wordt ondersteund door prognoses en begrotingen. Een realistisch uitgewerkt personeelsbeleid voor de eigen onderneming, waarin functies, procedures en richtlijnen zijn opgenomen. De personeelsbehoefte en financiële mogelijkheden zijn op elkaar afgestemd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft een reëel beeld van de financiële zaken die op een onderneming van invloed zijn;
- maakt bij het opstellen van de prijslijst een logische afweging in kosten en opbrengsten en houdt rekening met marktconforme tarieven en het bedrijfsdoel;
- maakt weloverwogen keuzes t.a.v. leveranciers en benodigde middelen en voorraden;
- houdt bij zijn/haar plan voor de inrichting van de onderneming rekening met de eisen op het gebied van kwaliteit, Arbo en milieu.

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

Voor Allround Schoonheidsspecialist geldt aanvullend:

- weegt sterktes, zwaktes, bedreigingen en kansen voor de onderneming nauwkeurig af en trekt een logische conclusie.
- verwerkt realistische financiële gegevens in haalbare begrotingen en heeft daarmee een goed beeld van het financiële gedeelte van de onderneming;
- neemt weloverwogen beslissingen ten aanzien van de mogelijke inzet van stagiairs/personeel;
- formuleert het personeelsbeleid realistisch.

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

B1-K2-W3: Bereidt zich voor op de promotie van een onderneming

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt de marketingmix voor zijn/haar eigen onderneming door invulling te geven aan prijs, plaats, product, promotie. De marketingmix is gericht op zijn/haar beoogde doelgroep. Vervolgens bedenkt hij/zij hedendaagse promotieactiviteiten (bijvoorbeeld social media) om zijn/haar onderneming bekend te maken bij zijn/haar doelgroep. De beginnend beroepsbeoefenaar kiest vervolgens een huisstijl en werkt deze uit.

Voor Allround Schoonheidsspecialist geldt aanvullend:

Bekijkt de mogelijkheden van de inzet van promotieactiviteiten en maakt hier een realistische kosten-batenanalyse van.

Resultaat

Een realistisch en haalbaar marketingplan passend bij het ondernemingsdoel dat bijdraagt aan een duidelijk imago, toename van de naamsbekendheid en uitbreiding van het klantenbestand/netwerk.

Voor Allround Schoonheidsspecialist geldt aanvullend:

SMART geformuleerde promotieactiviteiten en een realistische kosten-batenanalyse van deze activiteiten.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- grijpt verschillende kansen efficiënt en effectief aan om de naamsbekendheid van de onderneming te vergroten en de commerciële positie van de onderneming te versterken;
- stemt de marketingactiviteiten adequaat af op de wensen en behoeften van de doelgroep(en) en de doelen van de onderneming;
- gebruikt zijn/haar netwerk en passende, hedendaagse kanalen effectief bij de promotie van de onderneming.

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

Voor Allround Schoonheidsspecialist geldt aanvullend:

B1-K2-W3: Bereidt zich voor op de promotie van een onderneming

- maakt een kosten-batenanalyse en trekt logische conclusies t.a.v. promotieactiviteiten.
De onderliggende competenties zijn: 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

P2 Allround Schoonheidsspecialist

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De allround schoonheidsspecialist heeft een groter palet aan behandelingen dan de schoonheidsspecialist. Dit zijn specialistische behandelingen zoals een anti-agingbehandeling, acnebehandeling en bindweefselmassage. Deze behandelingen zijn complexer en vragen om vakbekwaamheid op een hoger niveau. Bij de verzorging en behandeling van specifieke huidtypen en op het vlak van huidverbetering gaat de allround schoonheidsspecialist verder dan alleen de verzorging van de huid. Hij/zij richt zich op de specialistische behandeling, dat wil zeggen actieve conditionering en verbetering van de huid met intensieve specialistische producten, technieken en apparaten.

De beginnend beroepsbeoefenaar speelt in op onverwachte omstandigheden binnen de behandeling, maakt afwegingen en verwijst de cliënt zo nodig tijdig door naar een andere discipline. Hij/zij is in staat om beroepsmatig te communiceren met anderen, met name in de zorg (huidtherapeut, arts, dermatoloog). Hij/zij is op de hoogte van de specifieke inbreng van verschillende disciplines. De beginnend beroepsbeoefenaar is altijd zorgvuldig en professioneel en weet tegelijkertijd de eigen verantwoordelijkheid en zeggenschap van de cliënt te respecteren.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Een specialistische schoonheidsbehandeling uitvoeren

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden hoofdzakelijk uit volgens vaste procedures en behandelmethodes. De typen behandelingen zijn specialistische behandelingen. Deze behandelingen zijn complexer en vragen om vakbekwaamheid op een hoger niveau. Complexe aspecten zijn het inschatten van risicovolle situaties, het voorkómen van complicaties en het bewaken van de eigen handelingsruimte. Daarnaast moet de beginnend beroepsbeoefenaar kunnen omgaan met ethische vraagstukken, op een manier die bij hem/haar past en bij de richtlijnen van de branche. Hij/zij moet zich bewust zijn en goed voorbereid zijn op situaties waarin ethische afwegingen aan de orde zijn in de beroepspraktijk. Ondanks tijdsdruk moet de beginnend beroepsbeoefenaar de geldende afspraken en regels met betrekking tot hygiëne, Arbo en milieu naleven, zonder concessies te doen aan de kwaliteit. Indien nodig moet hij/zij prioriteiten stellen en hierover met de cliënt communiceren.

Voor het uitvoeren van deze kerntaak heeft de beginnend beroepsbeoefenaar passende sociale en commerciële vaardigheden nodig, gedegen kennis van het vakgebied en vaardigheden voor het uitvoeren van de specialistische schoonheidsbehandelingen.

De werkprocessen P2-K1-W1/W2/W3 worden altijd uitgevoerd in combinatie met de werkprocessen B1-K1-W1 en B1-K1-W5.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor een professionele uitvoering van de verschillende soorten specialistische behandelingen. Er wordt zelfstandigheid van hem/haar gevraagd. Hij/zij draagt de verantwoordelijkheid voor zijn/haar eigen werk, maar kan in moeilijke situaties advies inwinnen bij vakgenoten, en soms ook bij collega's of een leidinggevende. Hij/zij speelt in op onverwachte omstandigheden binnen de behandeling, weet de juiste afwegingen te maken en verwijst de cliënt tijdig door naar een andere discipline.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit specialistische kennis van behandelmethoden voor diverse huidtypen
- bezit kennis van psychische, sociale en maatschappelijke invloeden op uiterlijke verschijning (bijv. huidziektes, overbeharing, overgewicht)
- bezit kennis van ontwikkelingspsychologie, persoonlijkheidspsychologie en sociale psychologie

P2-K1 Een specialistische schoonheidsbehandeling uitvoeren

- bezit kennis van (systematische) medicatie, voorgeschreven door de huisarts/dermatoloog en de contra-indicaties bij de acnebehandeling
- bezit specialistische kennis van anatomie, fysiologie en pathologie
- bezit kennis van specifieke producten, werkstoffen en materialen
- bezit specialistische kennis van invloeden die anti-aging bevorderen
- bezit kennis van toepasbaarheid, werking en indicaties/contra-indicaties van zuren en enzymatische peelingen
- bezit kennis van cupping
- bezit kennis van lymfedrainage
- bezit specialistische kennis van vormen van acne
- bezit kennis van differentiële diagnostiek met betrekking tot acne
- bezit kennis van pathogenese/etiologie van acne
- bezit kennis van medische acnebehandelingen
- bezit specialistische kennis van verschillende soorten bindweefselmassages
- bezit kennis van het zenuwstelsel in relatie tot bindweefsel
- bezit kennis van hormonale beïnvloeding van het bindweefsel
- bezit kennis van segmentale reflexwegen
- bezit kennis van bindweefselanamnese en -onderzoek
- bezit kennis van Fehlreactie
- bezit kennis van circulatie in de huid
- bezit kennis van bindweefselgrepen
- bezit specialistische kennis van definitieve ontharingsmethodes (zoals elektrisch ontharen)
- bezit kennis over een gezonde leefstijl, voedingsstoffen, stofwisseling, diëten en afslankmethoden
- bezit kennis van fysiologische en chemische reacties van specialistische behandelingen
- bezit brede kennis van de aanverwante disciplines
- bezit brede kennis van wet- en regelgeving, zoals cosmeticaverordening, Warenwetbesluit cosmetische producten, MDR
- kan volgens geldende bedrijfsrichtlijnen werken
- kan diverse relevante (specialistische) apparatuur gebruiken
- kan speciale massagetechnieken toepassen
- kan pincementstechnieken toepassen
- kan methoden voor specialistische huidverbetering en anti-agingbehandelingen toepassen
- kan cliënten adviseren en informatie geven over verschillende definitieve ontharingstechnieken (zoals elektrolyse, thermolyse, IPL en laser)

P2-K1-W1 Voert een anti-agingbehandeling uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt het behandelplan op, op basis van de huidanalyse en wensen van de cliënt. Hij/zij maakt eventueel voor aanvang van de behandeling met toestemming van de cliënt een foto van het te behandelen gebied ten behoeve van het dossier. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert eventueel aanwezige afwijkende plekken op de huid en is in staat om aan de hand van zijn/haar medische basiskennis te bepalen of hij/zij de cliënt moet doorverwijzen. De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt diverse behandelingen gericht op het in conditie houden van de huid en het vertragen van het verouderingsproces. Hij/zij zet daarbij verschillende middelen en technieken in (zoals zuren, peelingen, microdermabrasie, cupping, pincementsmassage en diverse apparatuur).

Resultaat

De anti-agingbehandeling is binnen de beschikbare tijd, volgens de geldende kwaliteits- en bedrijfsrichtlijnen en naar tevredenheid van de cliënt uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest en gebruikt op basis van zijn/haar deskundigheid passende technieken, producten, middelen en apparatuur/instrumenten om de anti-agingbehandeling uit te voeren;
- bepaalt de optimale volgorde voor het uitvoeren van de verschillende onderdelen van de anti-agingbehandeling en voert deze binnen de tijdsplanning uit;
- informeert de cliënt tijdens de behandeling, geeft de cliënt duidelijke uitleg over de producten en apparatuur/instrumenten die hij/zij gebruikt en geeft een advies-op-maat over de verzorging (van de huid);
- stemt tijdens de behandeling continu af op de (tevredenheid van de) cliënt door alert te zijn op fysieke en verbale reacties en past indien nodig zijn/haar taalgebruik aan;

P2-K1-W1 Voert een anti-agingbehandeling uit

- voert de behandeling uit conform het Richtsnoer Hygiëne, Arbeidsomstandigheden en Milieu, Ethiek voor de schoonheidsverzorging en bedrijfsvoorschriften.

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

P2-K1-W2 Voert een acnebehandeling uit

Omschrijving

De allround schoonheidsspecialist stelt het behandelplan op, op basis van de huidanalyse en wensen van de cliënt. Hij/zij adviseert de cliënt over voeding en leefstijl in relatie tot acne. Hij/zij voert een oppervlaktereiniging uit en afhankelijk van de huidconditie een hoornlaagverdunding of verweking van de huid. Daar waar nodig desinfecteert hij/zij de huid. Hij/zij verwijdert comedonen en ledigt pustels en/of talgcysten. Hij/zij voert een passende nabehandeling uit. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert en adviseert de cliënt over de verzorging van de huid en het thuisgebruik van producten. Hij/zij legt de begin- en eindsituatie vast in het behandelplan (eventueel met foto's met toestemming van de cliënt).

Resultaat

De acnebehandeling is binnen de beschikbare tijd, volgens de geldende kwaliteits- en bedrijfsrichtlijnen en naar tevredenheid van de cliënt uitgevoerd. De cliënt is geïnformeerd en geadviseerd over de verzorging van de huid en thuisgebruik van producten.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest en gebruikt op basis van zijn/haar deskundigheid passende technieken, producten, middelen en apparatuur/instrumenten om de acnebehandeling uit te voeren, waarbij zij extra alert is op medicijngebruik als contra-indicatie voor behandeling;
- bepaalt de optimale volgorde en frequentie voor het uitvoeren van de verschillende onderdelen van de acne behandeling en voert deze binnen de tijdsplanning uit;
- geeft de cliënt tijdens de behandeling een duidelijke uitleg over de behandeling, de producten en de apparatuur/instrumenten;
- stemt tijdens de behandeling continu af op de (tevredenheid van de) cliënt door alert te zijn op fysieke en verbale reacties en zijn/haar taalgebruik indien nodig aan te passen;
- voert de behandeling uit conform het Richtsnoer Hygiëne, Arbeidsomstandigheden en Milieu, Ethiek voor de schoonheidsverzorging en bedrijfsvoorschriften.

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

P2-K1-W3 Voert een bindweefselmassage uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt het behandelplan op, op basis van de huidanalyse en wensen van de cliënt. Hij/zij maakt eventueel voor aanvang van de behandeling met toestemming van de cliënt een foto van het te behandelen gebied ten behoeve van het dossier. Hij/zij reinigt en ontvet het te behandelen gebied. Hij/zij analyseert daarbij de huid en bespreekt met de cliënt de doelstelling van de behandeling. Hij/zij installeert de cliënt in de gewenste houding en voert eerst een segmentaal onderzoek uit op de rug van de cliënt (visuele inspectie, controle op huidzones, controle van de temperatuur, controle op bindweefselzones, visuele inspectie op reactiviteit van het weefsel). De beginnend beroepsbeoefenaar voert een bindweefselmassage uit op de rug. Vervolgens voert ze een lokale behandeling uit op gezicht, hals en decolleté of buik of bovenbenen van de cliënt. Een eventuele Fehlreactie van de cliënt onderkent hij/zij en handelt ernaar.

Resultaat

De bindweefselmassage is binnen de beschikbare tijd, volgens de geldende kwaliteits- en bedrijfsrichtlijnen en naar tevredenheid van de cliënt uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest en gebruikt op basis van zijn/haar deskundigheid passende technieken, producten en middelen om de bindweefselmassage uit te voeren;
- stemt de massagetechniek en de intensiteit en kracht van de massage af op het doel van de behandeling en de wensen en selectiviteit van de cliënt en voert de massagetechnieken zorgvuldig uit;
- geeft de cliënt tijdens de behandeling een duidelijke uitleg over de behandeling en producten en geeft een advies-op-maat over de verzorging van de huid;
- stemt tijdens de behandeling continu af op de (tevredenheid van de) cliënt door alert te zijn op fysieke en verbale reacties en zijn/haar taalgebruik indien nodig aan te passen;
- voert de behandeling uit conform het Richtsnoer Hygiëne, Arbeidsomstandigheden en Milieu, Ethiek voor de schoonheidsverzorging en bedrijfsvoorschriften.

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