

Keuzedeel mbo

Klantgericht communiceren

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0383

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

1. Algemene informatie

D1: Klantgericht communiceren

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Relevantie van het keuzedeel

De beginnend beroepsbeoefenaar denkt een stap verder in de toekomstige functie die hij gaat uitvoeren. Voordat een product verkoopt moet het onder de aandacht komen van de (toekomstige) klant. Het keuzedeel verbreedt zijn kennis en vaardigheden op het vlak van communiceren. Hij onderscheidt communicatiebehoeften van diverse doelgroepen en kan een communicatiemiddel hierop aanpassen.

Beschrijving van het keuzedeel

Dit keuzedeel beschrijft de ontwikkeling van een communicatiemiddel gekoppeld aan een koopmoment en/of doelgroep, bijvoorbeeld in de (bloemen)detailhandel. De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept zijn kennis en vaardigheden m.b.t. het maken van arrangementen, winkelpresentaties én verkopen. Het ontwikkelen van een creatief communicatieconcept, goed fotograferen van een product én hiervoor een beknopte tekst schrijven zijn belangrijke vaardigheden die in dit keuzedeel geleerd worden.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verdiepend

Generiek

2. Uitwerking

D1-K1: Ontwikkelen van een communicatiemiddel

Complexiteit

De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn deels standaardhandelingen en deels unieke. Bij het ontwikkelen van een communicatiemiddel wisselen standaardhandelingen af met creatieve die nodig zijn om een opdracht uit te voeren. Hij heeft te maken met de leidinggevende van het bedrijf als opdrachtgever en laat zijn communicatiemiddel aansluiten op de doelgroep en een koopmoment.

Hij heeft basiskennis en vaardigheden nodig op het gebied van fotografie, presenteren, communiceren en de gebruikte materialen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert zijn werkzaamheden onder begeleiding uit. Hij is verantwoordelijk voor de resultaten van zijn eigen taken.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft basiskennis van (digitale) communicatie mogelijkheden (bijvoorbeeld op bedrijfswebsite)
- Heeft basiskennis van diverse doelgroepen
- Heeft basiskennis van de verschillende koopmomenten
- Heeft basiskennis van promotie van producten
- Kan een productopstelling maken en deze fotograferen
- Kan eenvoudige teksten schrijven bij fotopresentaties
- Kan een communicatiemiddel bedenken bij een opdracht

D1-K1-W1: Bereidt het communicatiemiddel voor

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt samen met de leidinggevende voor welk koopmoment en voor welke doelgroep een communicatiemiddel ontwikkeld moet worden. Hij maakt een plan en bespreekt dit met de leidinggevende. Hij selecteert bruikbare onderdelen voor de ontwikkeling van het communicatiemiddel, kiest een geschikte locatie om de producten te fotograferen en maakt de foto's. Hij bereidt teksten voor die passen bij de doelgroep en het gekozen communicatiemiddel.

Resultaat

Een complete verzameling van foto's en teksten om een communicatiemiddel mee vorm te geven.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- fotografeert producten op een aantrekkelijke manier;
- maakt kwalitatief goede foto's;
- schrijft heldere en wervende teksten.

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

D1-K1-W2: Geeft het communicatiemiddel vorm

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een keuze uit de verzamelde foto's en teksten en legt deze voor aan zijn leidinggevende. Verder kiest hij aanvullende materialen die hij kan gebruiken voor zijn communicatiemiddel.

Hij voegt geselecteerde foto's, teksten en materialen samen tot een geheel. Hij gaat na of zijn leidinggevende akkoord is met deze uitwerking. Indien gewenst past hij nog iets aan.

D1-K1-W2: Geeft het communicatiemiddel vorm

Resultaat

Een aansprekend communicatiemiddel.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- voegt de materialen samen tot een visueel aantrekkelijk geheel;
- vraagt tijdig en regelmatig feedback;
- ontwikkelt een aansprekend communicatiemiddel dat past bij de wens van de opdrachtgever.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Samenwerken en overleggen