

4.1 Juwelier

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De juwelier werkt in een juweliersbedrijf; waar hij vooral te vinden is in de verkoopruimte.																						
Typerende beroepshouding	De juwelier is ondernemer en heeft affiniteit met de markt. Hij beschikt over mensenkennis en sociale vaardigheden, is representatief en commercieel ingesteld. Hij heeft een scherp oog voor nieuwe trends en speelt daarop in. Hij is een communicatiespecialist die sterk is in public relations en marketing. Daarnaast heeft hij leidinggevende kwaliteiten waarmee hij zijn personeel stimuleert en motiveert.																						
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4																						
Rol en verantwoordelijkheden	De juwelier heeft als vakman een uitvoerende rol en als ondernemer een leidinggevende en aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor het aanpakken van de eigen werkzaamheden en voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn eigen werk en werkt volgens bedrijfsregels en veiligheidsprotocollen. Hij is verantwoordelijk voor het strategische beleid en de bedrijfsvoering van de onderneming. Daarnaast geeft hij leiding aan een team van medewerkers. De keuzes die de juwelier maakt inzake marketing, producten en personeel zijn bepalend voor het succes van de onderneming. De juwelier heeft te maken met een hoog afbreukrisico, vanwege de hoge financiële en emotionele waarde van de producten in de winkel. Hij moet zorgvuldig met de producten omgaan.																						
Complexiteit	De complexiteit van het beroep ontstaat door: de trend- en conjunctuurgevoeligheid van de markt voor de producten die de juwelier verkoopt. De juwelier heeft te maken met veel concurrentie. De keuzes die de juwelier maakt inzake marketing, producten en personeel zijn bepalend voor het succes van de onderneming de grote diversiteit in aanbod van een juweliersbedrijf. Dit vergt van de juwelier een zeer brede specialistische kennis van eigenschappen, herkomst en design van sieraden, uurwerken, gebruiksvoorwerpen, (edel)metalen en edelstenen. Daarbij moet hij in staat zijn deze specialistische kennis op een begrijpelijke manier aan klanten over te brengen. een breed scala aan reparaties. De juwelier moet over voldoende technische kennis en inzicht beschikken om de mogelijkheden van deze verschillende reparaties in te kunnen schatten. De werkzaamheden van de juweliers zijn divers van aard Wel zijn er grotendeels standaard werkwijzen om ze uit te voeren. Binnen deze standaard werkwijzen, moet de juwelier zijn werk naar eigen inzicht uitvoeren.																						
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																						
Branche vereisten	Nee																						
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spoken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven	C2						C1					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven																		
C2																							
C1																							

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	x
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

2.2 Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

Proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Bedrijfsmatig handelen																					
Ondernemend en commercieel handelen																					
Gedrevenheid en ambitie tonen																					
Met druk en tegenslag omgaan																					
Omgaan met verandering en aanpassen																					
Instructies en procedures opvolgen																					
Kwaliteit leveren																					
Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten																					
Plannen en organiseren																					
Leren																					
Creëren en innoveren																					
Onderzoeken																					
Analyseren																					
Materialen en middelen inzetten																					
Vakdeskundigheid toepassen																					
Formuleren en rapporteren																					
Presenteren																					
Overtuigen en beïnvloeden																					
Relaties bouwen en netwerken																					
Ethisch en integer handelen																					
Samenwerken en overleggen																					
Aandacht en begrip tonen																					
Begeleiden																					
Aansturen																					
Beslissen en activiteiten initiëren																					
Werkprocessen																					
1.1	Verwerken van bestelde juweliersartikelen										x	x								x	
1.2	Controleren van voorraad en doen van voorstellen voor voorraadbeleid																				
1.3	Doen van voorstellen voor inkoopbeleid																				
1.4	Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen											x	x						x	x	
1.5	Dagelijks inrichten en uitruimen van juwelierswinkel									x										x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
1.1 werkproces: Verwerken van bestelde juweliersartikelen			
Omschrijving	De juwelier pakt de juweliersartikelen uit in een beveiligde omgeving. Hij controleert de geleverde juweliersartikelen met de geleidedocumenten en de bestelling en controleert ze op afwijkingen en beschadigingen. Eventuele afwijkingen en beschadigingen in de levering noteert hij. Hij boekt de juweliersartikelen in de (voorraad)administratie in en sorteert ze op de daarvoor bedoelde plaats in.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De afwijkingen en beschadiging in de levering zijn genoteerd. • De geleverde juweliersartikelen zijn ingeboekt in de (voorraad)administratie en ingesorteerd op de daarvoor bedoelde plaats. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Boekt de geleverde juweliersartikelen volledig en accuraat in in de (voorraad)administratie en noteert de gesignaleerde afwijkingen en beschadigingen volledig, zodat duidelijk is welke juweliersartikelen in voorraad zijn en voor welke artikelen contact opgenomen moet worden met de leverancier.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: (voorraad)administratiesysteem • Vakkennis: kennis van de veiligheidsvoorschriften en bedrijfsvoorschriften • Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert bij het uitpakken en controleren van de levering en het insorteren van de juweliersartikelen de veiligheidsvoorschriften en bedrijfsvoorschriften, zodat de juweliersartikelen op veilige wijze op de daarvoor bedoelde plaats ingesorteerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de geleverde juweliersartikelen zorgvuldig met de geleidedocumenten en de bestelling en beoordeelt kritisch of deze overeenkomen en controleert de geleverde juweliersartikelen op beschadigingen, zodat verkeerd geleverde of beschadigde juweliersartikelen niet verder verwerkt worden. Daarnaast sorteert hij juweliersartikelen zorgvuldig in op de daarvoor bedoelde plaats in het juweliersbedrijf, zodat de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf**1.4 werkproces: Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen**

Omschrijving	De juwelier stelt aan de hand van de bedrijfsformule en de marketingkennis een presentatieplan op. Vervolgens maakt hij een keuze uit de sieraden, gebruiksvoorwerpen en uurwerken van de collectie die hij wil tonen. Hij bouwt op basis van het presentatieplan commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties op van de geselecteerde juweliersartikelen. Hij brengt promotiemateriaal aan in de winkel. Hij voert beveiligingsmaatregelen uit en voorkomt derving in de winkel. Hierbij houdt hij zich aan de voorschriften inzake de waarborgwet. Hij controleert de presentatie van juweliersartikelen, prijzen en beveiliging en corrigeert gemaakte fouten.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties van juweliersartikelen, die in overeenstemming zijn met de bedrijfsformule en voldoen aan de veiligheidseisen en de voorschriften van de waarborgwet.• Presentaties zijn gecontroleerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Werkt bij het opbouwen van de presentaties conform de veiligheidsvoorschriften van het juweliersbedrijf en de voorschriften van de waarborgwet en controleert de beveiliging van de artikelen, zodat derving voorkomen wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: bedrijfsformule• Vakkennis: frontpresentatie, tijdelijke artikelpresentatie• Vakkennis: prijs- en tekstkaarten• Vakkennis: veiligheidsvoorschriften• Vakkennis: waarborgwet• Vakkennis: winkelexterieur en –interieur• Vakvaardigheden: presenteren
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen	Controleert de presentaties van de juweliersartikelen, prijzen en veiligheid, accepteert niet dat dit beneden de maat is en herstelt fouten totdat de presentatie voldoet aan de eisen van het bedrijf, veiligheid en de waarborgwet.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	Selecteert op basis van het presentatieplan de sieraden, uurwerken en gebruiksvoorwerpen uit de collectie die hij wil tonen, zodat hij een presentatie van juweliersartikelen opbouwt die afgestemd is op de behoefte van de klant en de ontwikkelingen in de markt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

1.4 werkproces: Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Gevoel voor ruimte en richting tonen	Toont inzicht in de bedrijfsformule, marketing en presentatietechnieken, zodat hij een presentatieplan kan opstellen voor het overzichtelijk en commercieel aantrekkelijk presenteren van juweliersartikelen. Daarnaast toont hij bij het bouwen van presentaties begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	---	--

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
1.5 werkproces: Dagelijks inrichten en uitruimen van juwelierswinkel			
Omschrijving	De juwelier maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen. Hij richt de etalage(s) in en brengt de presentaties van de collectie op orde. Na sluitingstijd ruimt hij de etalages en vitrines uit om derving van juweliersartikelen te voorkomen. Hij werkt bij het inrichten en uitruimen volgens bedrijfsvoorschriften.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De juwelierswinkel is voor openingstijd ingericht met de gewenste uitstraling en na sluitingstijd uitgeruimd volgens de bedrijfsvoorschriften. Voor collega's is duidelijk hoe etalages en vitrines moeten worden ingericht. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de veiligheidsvoorschriften en de bedrijfsvoorschriften voor het inrichten en uitruimen van de etalages en vitrines , zodat derving uit de winkel voorkomen wordt en het voor collega's duidelijk is hoe de etalages en vitrines moeten worden ingericht.	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis: bedrijfsvoorschriften Vakkennis: veiligheidsvoorschriften Vakvaardigheden: inrichten vitrines en etalages
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Past stijl van etalage en vitrine aan op de gewenste uitstraling, passend bij de klantenkring van het juweliersbedrijf, zodat de winkel uitnodigend is voor klanten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

Proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Verkopen van juweliersartikelen					x			x	x		x							x		
2.2	Ontwerpen van nieuw juweliersartikel					x				x		x	x			x			x		
2.3	Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen	x								x	x	x									
2.4	Ontvangen en afhandelen van klachten				x			x											x	x	
2.5	Afhandelen van verkoop en advies									x	x								x	x	
2.6	Voorkomen van criminaliteit																			x	x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix. middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.1 werkproces: Verkopen van juweliersartikelen			
Omschrijving	De juwelier ontvangt als goed gastheer de klanten in de winkel. Hij inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij vertaalt de wensen van de klant naar het aan te schaffen juweliersartikel. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt hij vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en werking van het artikel. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Zonodig informeert hij over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen en de bestelprocedure en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, raadpleegt hij een meer gespecialiseerde collega.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De koopwens van de klant is duidelijk. • De klant is op vakkundige en klantvriendelijke wijze geadviseerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hierbij is rekening gehouden met zowel de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie. • De juwelier brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	Signaleert kansen om (bij-)artikelen te verkopen, zodat hij passende actie kan ondernemen richting de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: behoefteonderzoek • Vakkennis: detailhandelsmarketing • Vakkennis: fasen van het verkoopgesprek • Vakkennis: huisregels • Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment • Vakkennis: klantgroepen • Vakkennis: koopmotieven • Vakkennis: verkoopargumenten • Vakvaardigheden: commerciële vaardigheden • Vakvaardigheden: verkoop- en gesprekstechnieken

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

2.1 werkproces: Verkopen van juweliersartikelen

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Stelt zich op als gastheer, zodat de klant zich welkom voelt in de winkel en stelt vragen aan de klant om zijn wensen, koop- en informatiebehoefte te achterhalen, zodat hij op basis daarvan het vervolg en de insteek van het verkoopgesprek kan bepalen. Daarnaast sluit hij met het advies zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Stuurt in het gesprek aan op verkoop door met voorstellen te komen en verkoopargumenten te gebruiken die passen bij de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het juweliersartikel en/of bij-artikel.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	Geeft de klant op deskundige en betrouwbare wijze duidelijke informatie over de juweliersartikelen, zodat de klant vertrouwen heeft in het advies dat hij krijgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	Roept tijdig de hulp in van een gespecialiseerde collega wanneer hij vragen van de klant zelf niet kan beantwoorden, zodat de klant deskundig advies ontvangt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Associeert de wens van de klant vlot met de mogelijkheden van het assortiment, zodat hij de klant een passend juweliersartikel kan adviseren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert**2.2 werkproces: Ontwerpen van nieuw juweliersartikel**

Omschrijving	De juwelier inventariseert de wensen van de klant voor het ontwerpen van een nieuw juweliersartikel, de gelegenheid waarvoor het juweliersartikel gemaakt moet worden en het budget van de klant. In overleg met de klant stelt hij de stijl, vorm, materialen en edelstenen vast. Op basis van deze informatie ontwerpt hij in overleg met de klant het nieuw te vervaardigen juweliersartikel. Indien noodzakelijk betreft hij de goud-/zilvermid bij het ontwerpen van het juweliersartikel. Hij werkt het ontwerp uit in een ontwerpschets.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een ontwerpschets, die voldoet aan de wensen van de klant en realiseerbaar is.• Originele ideeën en ontwerpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">• Vernieuwend en creatief handelen	Experimenteert bij het ontwerpen van het juweliersartikel met materialen, technieken, vormen, ideeën, zodat hij tot originele ideeën komt.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: Brede basiskennis van eigenschappen en toepassingen van materialen• Vakkennis: Edelstenen• Vakkennis: Fournituren• Vakkennis: Kennis van alle relevante technieken en bewerkingen• Vakkennis: kennis van de waarde van) juweliersartikelen en benamingen• Vakkennis: kennis van stijlen en modetrends• Vakkennis: Materialen• Vakkennis: vormgevingselementen• Vakvaardigheden: ideeën d.m.v. schetsen overbrengen aan de klant
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest materialen en technieken, rekening houdend met mogelijkheden, beperkingen, beschikbaarheid en kosten hiervan, zodat het ontwerp realiseerbaar is en binnen het budget van de klant blijft.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert**2.2 werkproces: Ontwerpen van nieuw juweliersartikel**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	Inventariseert de wensen van de klant met betrekking tot budget, materiaal, stijl en gelegenheid, zodat hij zijn ontwerp hierop kan laten aansluiten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten	Bespreekt de ontwerpmogelijkheden met de klant in heldere taal en licht de ideeën en de mogelijkheden met een voor de klanten te begrijpen woordkeuze toe, zodat de klant weloverwogen voor een ontwerp kan kiezen dat bij hem past.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt zonodig de goud-/zilver-smid met betrekking tot de mogelijkheden van de materialen, zodat de juwelier zeker weet dat het ontwerp realiseerbaar is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont bij het ontwerpen van juweliersartikelen inzicht in technieken en in de eigenschappen en toepassingen van materialen en consequenties van keuzes, zodat hij met de klant tot keuzes kan komen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.3 werkproces: Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen			
Omschrijving	<p>De juwelier ontvangt klanten die de waarde van een sieraad, edelsteen, uurwerk of gebruiksvoorwerp willen laten indiceren. Hij informeert naar het doel hiervan. Indien de klant een officiële taxatie wil, schakelt hij een taxateur in.</p> <p>Hij analyseert de materialen die gebruikt zijn en de kwaliteit van de materialen. Hij beoordeelt uit welke periode of stroming het juweliersartikel afkomstig is. Hij toetst en determineert de edelstenen. En hij beoordeelt de staat van het juweliersartikel. Op basis van deze beoordelingspunten schat hij de waarde van het juweliersartikel in. Hij beschrijft conform de checklist de beoordelingspunten en zijn bevindingen in een rapport. Hij informeert de klant over de indicatie van de waarde en de totstandkoming en geeft ten allen tijde aan dat het om een indicatie gaat.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Onderbouwde indicatie van de waarde van het sieraad, edelsteen, uurwerk of gebruiksvoorwerp. • Rapport conform de checklist. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

2.3 werkproces: Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Beslist op basis van het doel van de waarde-indicering van het juweliersartikel of hij een taxateur moet inschakelen, zodat de klant de benodigde waardebepaling krijgt.	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis: (kennis van de waarde van) juweliersartikelen en benamingenVakkennis: EdelstenenVakkennis: Fatsoen en materiaalkostenVakkennis: FourniturenVakkennis: Inzicht in de marktVakkennis: Inzicht in prijsopbouwVakkennis: Kennis van alle relevante technieken en bewerkingenVakkennis: Kennis van stijlen en stijlperiodenVakkennis: Kennis van verschillende taxatiewaarden en wettelijke bepalingenVakkennis: MaterialenVakvaardigheden: analyseren, determineren en beoordelen van juweliersartikelenVakvaardigheden: hanteren van de checklistVakvaardigheden: rekenvaardigheid, taalvaardigheidVakvaardigheden: werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparatuur en / of microscoop
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Geeft een nauwkeurige omschrijving van alle onderdelen, beschrijft de beoordelingspunten en zijn bevindingen conform de checklist in een rapport .	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.3 werkproces: Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen			
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Legt de klant in begrijpelijke woorden uit hoe de waarde-indicatie tot stand is gekomen, hoe deze geïnterpreteerd dient te worden en dat het om een indicatie gaat, zodat de klant vertrouwen heeft in de deskundigheid van de indicatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Analyseert het juweliersartikel op systematische wijze, determineert de edelstenen en beoordeelt de staat van het artikel en op basis van deze beoordelingspunten schat hij de waarde van het juweliersartikel in, zodat hij een onderbouwde waarde-indicatie van het juweliersartikel geeft.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert**2.4 werkproces: Ontvangen en afhandelen van klachten**

Omschrijving	De juwelier ontvangt klanten die niet tevreden zijn over een geleverd juweliersartikel of een verleende dienst. Hij staat de klant te woord, luistert naar hem en achterhaalt de aard van het probleem. Hij lost dit naar tevredenheid van de klant en het juweliersbedrijf op.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Luisteren	Luistert aandachtig naar de aard van het probleem van de klant zonder direct in discussie te gaan, zodat de klant zich gehoord voelt.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: bedrijfsvoorschriften• Vakkennis: garantiebepalingen van leveranciers en het juweliersbedrijf• Vakkennis: kennis van (consumenten)psychologie• Vakvaardigheden: gespreks- en luistervaardigheid
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert op correcte wijze de bedrijfsvoorschriften en garantiebepalingen van leveranciers en het juweliersbedrijf, zodat de klant optimale service ontvangt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Goede relaties behouden bij moeilijkheden	Voorkomt escalatie en zoekt actief naar mogelijkheden om de goede relatie te herstellen, zodat de klant met een tevreden gevoel het juweliersbedrijf verlaat.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert**2.5 werkproces: Afhandelen van verkoop en advies**

Omschrijving	De juwelier rekent n a het advies aan de klant of bij een succesvol verkoopgesprek het juweliersartikel, de reparatie of de dienst af. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij verzorgt de afhandeling van garantiebewijzen en certificaten en informeert de klant over de service, ruil-, retour- en garantiebepalingen. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop. Hij registreert de gegevens van de klant in een klantenbestand en neemt op passende wijze afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	Het juweliersartikel, de reparatie of de dienst is volgens de bedrijfsvoorschriften op klantvriendelijke wijze afgerekend en geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert de benodigde gegevens nauwkeurig en volledig in het klantenbestand, zodat een volledige administratie wordt bijgehouden.	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis: betaalmiddelen en wisselgeldVakkennis: computerprogramma'sVakkennis: garantiebewijzen, certificatenVakkennis: huisregelsVakkennis: veiligheid en dervingVakvaardigheden: rekenvaardigheid
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Verzorgt de afhandeling van de verkoop van het juweliersartikel, de reparatie of de dienst volgens de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften, zodat dit op een correcte en veilige manier plaatsvindt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Sluit bij de afhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Informeert de klant op duidelijke wijze over garantie en service die het juweliersbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert**2.6 werkproces: Voorkomen van criminaliteit**

Omschrijving	De juwelier reageert tijdens de werkzaamheden in de juwelierswinkel alert en actief op (het ontstaan van) criminaliteit en houdt rekening met de overige klanten. Hij neemt preventieve maatregelen en werkt volgens bedrijfsvoorschriften om criminaliteit te voorkomen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Criminaliteit wordt voorkomen• Overlast voor de overige klanten wordt zo veel mogelijk voorkomen		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Past de bedrijfsvoorschriften correct toe om criminaliteit te voorkomen en wanneer zich criminaliteit voordoet, zodat de overlast (voor de overige klanten) tot een minimum beperkt wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: bedrijfsvoorschriften• Vakkennis: kennis van (consumenten)psychologie
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor de overige klanten zo veel mogelijk wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

Proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Adviseren over reparaties								X			X							X		
3.2	Registreren van reparaties en bepalen wie de reparatie uitvoert		X									X								X	
3.3	Uitvoeren van reparaties											X	X							X	
3.4	Aansturen van goud-/zilver-smid/ uurwerktechnicus		X						X									X		X	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.1 werkproces: Adviseren over reparaties			
Omschrijving	De juwelier ontvangt klanten die een sieraad, gebruiksvoorwerp of uurwerk ter reparatie aanbieden. Hij luistert naar de wensen van de klant of achterhaalt de aard van het probleem. Hij beoordeelt het juweliersartikel door de materialen die gebruikt zijn en hun kwaliteit te analyseren, de staat vast te stellen en de edelstenen te toetsen. Op basis van de beoordeling van het juweliersartikel en de analyse, stelt hij vast of reparatie mogelijk en zinvol is en welke reparatiewerkzaamheden moeten plaatsvinden. Vervolgens bespreekt hij zijn bevindingen met de klant en geeft hij een (indicatie van de) prijs voor de reparatie.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Wensen en probleem van de klant zijn geïventariseerd. • Staat van het juweliersartikel is beoordeeld. • Mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie is bepaald. • Een duidelijk, deskundig en betrouwbaar advies, dat afgestemd is op de behoefte van de klant, zodat de klant weloverwogen kan besluiten of en hoe hij zijn juweliersartikel laat repareren. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft klanten gegronde informatie en juist advies over de reparatiemogelijkheden, welke aansluit bij de wens van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: kennis van reparatiemogelijkheden • Vakvaardigheden: analyseren en beoordelen van juweliersartikelen • Vakvaardigheden: analyseren en beoordelen van reparatiemogelijkheden • Vakvaardigheden: werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparatuur en / of microscoop
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Geeft de klant informatie en advies dat aansluit bij de wens van de klant en de mogelijkheden van de reparatie, zodat het voor de klant duidelijk is welke (on)mogelijkheden en risico's en kosten er zijn bij de reparatie. Daarnaast stuurt hij klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.1 werkproces: Adviseren over reparaties			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in de aard van het probleem, de staat van het juweliersartikel en de reparatiemogelijkheden, zodat hij de mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie kan beoordelen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

3.2 werkproces: Registreren van reparaties en bepalen wie de reparatie uitvoert

Omschrijving	De juwelier bepaalt of hij de reparatie (direct) zelf uitvoert of dat deze uitbesteed dient te worden aan medewerkers of aan een reparateur. Wanneer de klant akkoord gaat met de voorgestelde reparatie registreert de juwelier samen met de klant de gegevens over het soort juweliersartikel, de staat en de kenmerken op een opdrachtbon. Ook registreert hij de reparatie in het reparatievolgsysteem. Hij maakt afspraken met de klant over de levertijd.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een juiste omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden• Besluit over wie de reparatie uitvoert.• Een volledig en actueel reparatievolgsysteem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren	Wijst zonodig reparaties toe aan medewerkers of aan een reparateur, zodat de werkzaamheden evenwichtig verdeeld worden.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: kennis van reparatievolgsystemen• Vakvaardigheden: beoordelen van reparatiemogelijkheden• Vakvaardigheden: helder en eenduidig formuleren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Houdt zich bij het beschrijven van de reparatiebon en het registreren van de gegevens van de reparatie aan de bedrijfsvoorschriften, zodat duidelijk is wat gerepareerd moet worden, door wie en wanneer en het reparatieproces nauwkeurig gevolgd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht in de complexiteit van de reparatie en maakt vlot associaties met eigen reparatietechnisch vermogen en dat van medewerkers, zodat hij kan bepalen of hij de reparatie zelf uitvoert of dat een andere medewerker dat beter kan doen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.3 werkproces: Uitvoeren van reparaties			
Omschrijving	De juwelier voert kleine reparaties, zo mogelijk, direct zelf uit. Hij zet batterijen in, polijst juweliersartikelen, reinigt juweliersartikelen, maakt banden op maat en zet ze aan, stelt sluitingen af en zet ze aan, maakt kettingwerk en ringen op maat, rijgt en knoopt parel- en edelsteencolliers en lakt ze eventueel in, controleert horloges op waterdichtheid en voert machinale gravures uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn werk.		
Gewenst resultaat	Het juwelierswerk is efficiënt in optimale staat hersteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

3.3 werkproces: Uitvoeren van reparaties

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halen	Controleert de kwaliteit van de reparatie, vergelijkt het juweliersartikel met de statusbeschrijving en herstelt fouten, totdat het juweliersartikel in optimale staat hersteld is.	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortimentVakkennis: kennis van reparatietechnieken, gereedschappen, hulpmiddelen en materialenVakvaardigheden: banden op maat maken en aanzettenVakvaardigheden: batterij inzettenVakvaardigheden: controleren op waterdichtheidVakvaardigheden: kettingwerk/ringen op maat makenVakvaardigheden: kwaliteitscontrole kunnen uitvoerenVakvaardigheden: machinale gravures uitvoerenVakvaardigheden: polijstenVakvaardigheden: reinigenVakvaardigheden: rijgen, knopen en lakken van colliersVakvaardigheden: sluitingen afstellen en aanzetten
-------------------	---	---	--

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk				
3.3 werkproces: Uitvoeren van reparaties				
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Bepaalt op basis van de soort reparatie die hij gaat uitvoeren de materialen en middelen en gebruikt deze verantwoord, zodat hij de reparatiewerkzaamheden efficiënt kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> • 	Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont aan dat hij relevante methoden en technieken beheerst en inzicht heeft om kleine reparaties aan juweliersartikelen te verrichten, werkt precies, en toont een goede oog-handcoördinatie op zo'n manier dat het artikel niet beschadigt en het in optimale staat hersteld wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • 	Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.4 werkproces: Aansturen van goud-/zilvermid/ uurwerktechnicus			
Omschrijving	De juwelier stuurt een goud-/zilvermid/uurwerktechnicus aan voor uit te voeren werkzaamheden. Hij spreekt de uit te voeren werkzaamheden door en maakt afspraken over levertijd en tarief. Hij ziet toe op een tijdige levering en controleert het artikel voordat hij het aan de klant levert.		
Gewenst resultaat	Werkzaamheden aan een juweliersartikel zijn tegen de gunstigste voorwaarden en volgens afspraak uitgevoerd		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	Geeft de goud-/zilvermid/uurwerktechnicus duidelijk aan wat er gerepareerd moet worden en licht de statusbeschrijving van het juweliersartikel toe, zodat de goud-/zilvermid/uurwerktechnicus het juweliersartikel volgens afspraak kan repareren.	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis: Fatsoen en materiaalkosten Vakkennis: Inzicht in prijsopbouw Vakkennis: kwaliteitseisen Vakkennis: plannen Vakkennis: reparatiemogelijkheden en-technieken Vakvaardigheden: commerciële vaardigheden Vakvaardigheden: uitvoeren van een kwaliteitscontrole
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Bewaakt de kwaliteit van de reparatie, vergelijkt het juweliersartikel met de statusbeschrijving, zodat tijdig actie ondernomen kan worden richting de goud-/zilvermid/uurwerktechnicus wanneer de reparatie niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen 	Onderhandelt met de goud-/zilvermid/ uurwerktechnicus met behulp van steekhoudende argumenten over het reparatietarief en de materiaalkosten en probeert eruit te halen wat realistisch gezien mogelijk is, zodat de juwelier het juweliersartikel tegen de gunstigste voorwaarden laat repareren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	Spreekt een planning af met de goud-/zilvermid/ uurwerktechnicus bewaakt de voortgang en onderneemt zonodig actie, zodat de juwelier het juweliersartikel volgens afspraak aan de klant kan leveren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Starten en vormgeven van juweliersbedrijf	x				x			x		x							x			
4.2	Analyseren van markt														x	x					
4.3	Promoten en profileren van juweliersbedrijf							x		x										x	
4.4	Vormen van netwerken en hierin participeren							x				x									
4.5	Vaststellen van verkoopprijzen/tarieven en maken van offertes									x	x	x								x	
4.6	Bewaken en verantwoorden van financiële situatie van juweliersbedrijf										x									x	
4.7	Beoordelen van investeringen													x		x					
4.8	Beheren van bedrijfsadministratie										x								x		

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.9	Inkopen van juweliersartikelen	x							x									x							x	
4.1 0	Voeren van personeelsbeleid	x												x												x
4.1 1	Voeren van beleid op het gebied van veiligheid, milieu en Arbo	x									x									x						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
4.1 werkproces: Starten en vormgeven van juweliersbedrijf			
Omschrijving	De juwelier besluit over de vraag of hij zich gaat vestigen en kiest een bijpassende ondernemingsvorm en bedrijfsformule. Hij stelt een ondernemingsplan op voor zijn juweliersbedrijf. Hij overlegt daarover met relevante personen en instanties en legt hen zijn ondernemingsplan voor. Hij voert de noodzakelijke administratieve handelingen uit. Hij bepaalt de inrichting van het juweliersbedrijf en besluit welke marketingactiviteiten op welk moment ondernomen moeten worden en welke middelen en mensen daarvoor nodig zijn. Hij bewaakt de voortgang van de activiteiten en past waar nodig de activiteiten of het ondernemingsplan aan.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een ondernemingsplan dat de noodzakelijke informatie bevat om een juweliersbedrijf op te starten. • Het opstarten van het juweliersbedrijf is volgens wettelijke richtlijnen verlopen • De noodzakelijke administratieve handelingen zijn uitgevoerd. • Marketingactiviteiten zijn realistisch gepland. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfvertrouwen tonen 	Onderneemt met zelfvertrouwen de benodigde activiteiten en maakt keuzes, die ertoe leiden dat het juweliersbedrijf van de grond komt.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: inzicht in marketinginstrumenten en bedrijfsformules • Vakkennis: kennis van de markt • Vakkennis: moderne vreemde talen • Vakkennis: ondernemingsplan • Vakkennis: ondernemingsvormen • Vakkennis: wettelijke en andere voorschriften t.a.v. vestiging • Vakvaardigheden: argumenteren • Vakvaardigheden: Controleren en corrigeren • Vakvaardigheden: opstellen van een marktonderzoek • Vakvaardigheden: plannen en organiseren

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.1 werkproces: Starten en vormgeven van juweliersbedrijf**

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Formuleert een volledig ondernemingsplan en voert de nodige administratieve handelingen accuraat uit volgens wettelijke richtlijnen, zodat anderen geïnformeerd kunnen worden over het te starten juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennen	Onderzoekt de markt voor juweliers en bepaalt zijn concurrentiepositie, zodat hij kan besluiten of hij een juweliersbedrijf gaat vestigen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Onderbouwt het ondernemingsplan met steekhoudende argumenten, zodat betrokkenen overtuigd raken van het bestaansrecht van het juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Activiteiten plannenMensen en middelen organiserenVoortgang bewaken	Plant activiteiten realistisch, regelt tijdig de benodigde mensen en middelen en bewaakt de voortgang van de activiteiten, zodat hij, wanneer nodig, de activiteiten op tijd kan bijsturen of het ondernemingsplan kan aanpassen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt relevante personen en instanties, zodat de meningen en ideeën van anderen opgenomen kunnen worden in het ondernemingsplan.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.2 werkproces: Analyseren van markt**

Omschrijving	De juwelier volgt de ontwikkelingen en trends in de nationale en internationale markt. Hij bezoekt vakbeurzen en bekijkt het internet. Hij gaat na welke klantgroepen onderscheiden kunnen worden en welke producten daarbij aansluiten. Op basis hiervan bepaalt hij welke klantgroep(en) hij wil bedienen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• de juwelier heeft bepaald welke klantengroep hij wil bedienen		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">• Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen	Houdt rekening met de lange termijn doelen van de onderneming en met toekomstige trends en ontwikkelingen, zodat hij tijdig zijn marktstrategie kan aanpassen aan de marktsituatie en de behoeften van de beoogde klantengroep.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: kennis van de markt• Vakkennis: kennis van marketing• Vakkennis: moderne vreemde talen
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Openstaan voor nieuwe informatie• Vanuit meerdere invalshoeken kijken	Is alert op signalen over huidige en toekomstige markttrends, over concurrentie en (inter)nationale ontwikkelingen en bestudeert deze vanuit een breed perspectief, zodat hij een gefundeerd besluit kan nemen over de klantengroep die hij wil bedienen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.3 werkproces: Promoten en profileren van juweliersbedrijf**

Omschrijving	De juwelier zet marketing- en pr-instrumenten in om de beoogde klantgroep(en) te benaderen. Naar aanleiding van de gekozen strategie bouwt hij een imago of bedrijfsformule op. Hij zorgt hiermee voor naamsbekendheid van het juweliersbedrijf.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Naamsbekendheid van het juweliersbedrijf.• Potentiële klanten hebben een positief beeld van het juweliersbedrijf en het assortiment.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none">• Geestdrift tonen	Toont zich sterk betrokken bij het opzetten van pr-activiteiten door hard te werken en zonder problemen veel tijd en energie te investeren, zodat hij zich met het juweliersbedrijf in één keer succesvol profileert.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: kennis van de markt• Vakkennis: kennis van marketing• Vakkennis: Kennis van promotionele instrumenten• Vakkennis: moderne vreemde talen• Vakvaardigheden: Communiceren• Vakvaardigheden: maken van sterkte-zwakke analyse• Vakvaardigheden: plannen en organiseren• Vakvaardigheden: presenteren
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Enthousiasme uitstralen	Presenteert het juweliersbedrijf en het assortiment op een overtuigende, enthousiaste en deskundige wijze, zodat potentiële klanten een positief beeld van het juweliersbedrijf hebben.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen	Legt makkelijk contact met anderen, zodat hij kansen krijgt om het juweliersbedrijf te promoten en te profileren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.4 werkproces: Vormen van netwerken en hierin participeren**

Omschrijving	De juwelier vormt actief netwerken van belanghebbenden die meerwaarde kunnen hebben voor zijn juweliersbedrijf (klanten, ondernemers, leveranciers, financiers, verzekeraars e.d). Hij participeert in deze netwerken. Hierbij werkt hij samen aan opdrachten. Hij wisselt ervaringen uit en deelt expertise.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Samenwerkingsvormen die meerwaarde opleveren voor het juweliersbedrijf.• Groei van expertise.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen• Relatienetwerk onderhouden en benutten	Legt actief contact met mensen binnen de juweliersbranche en bouwt en onderhoudt een relatienetwerk, zodat samenwerkingsbanden kunnen ontstaan, de eigen expertise toeneemt en ontwikkelingen sneller worden gesignaleerd.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: Kennis van de branche• Vakkennis: Kennis van de juweliersartikelen• Vakkennis: kennis van de markt• Vakkennis: moderne vreemde talen• Vakvaardigheden: Gesprekstechnieken• Vakvaardigheden: Netwerkvaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	Werkt waar mogelijk samen, wisselt kennis en expertise uit met de deelnemers in het netwerk, zodat betrokkenen van elkaar blijven leren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.5 werkproces: Vaststellen van verkoopprijzen/tarieven en maken van offertes**

Omschrijving	De juwelier bepaalt op basis van de te behalen winstmarge, de btw en directe en indirecte kosten een reële prijs voor zijn juweliersartikelen en een tarief voor zijn diensten. Hierbij houdt hij rekening met de concurrentie en met de klant. . Op basis van de vastgestelde prijzen stelt hij een offerte op. De offerte licht hij toe aan de klant.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Reële en concurrerende verkoopprijzen en tarieven die aan de eisen van het juweliersbedrijf en de wetgeving voldoen.• Offerte waarin een realistische vergoeding staat en waarin de gegevens correct en accuraat zijn verwerkt• Offerte is duidelijk toegelicht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt de benodigde gegevens correct en accuraat in de offerte, zodat het de klant duidelijk is wat de kosten van het ontwerp zijn en hoe lang de levertijd is.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: Fatsoen en materiaalkosten• Vakkennis: Kennis van kostensoorten• Vakkennis: Prijsopbouw• Vakvaardigheden: Berekenen van kostprijs
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen	Volgt ontwikkelingen in de juweliersbranche en blijft op de hoogte van de activiteiten bij de concurrentie, zodat hij concurrerende verkoopprijzen en tarieven kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten	Licht de offerte in begrijpelijke woorden toe aan de klant, zodat de klant kan besluiten of hij het ontwerp wil laten uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Maakt op basis van verschillende financiële gegevens een accurate kostprijsberekening, zodat hij de te behalen winstmarge en de btw reële verkoopprijzen en tarieven kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.6 werkproces: Bewaken en verantwoorden van financiële situatie van juweliersbedrijf**

Omschrijving	De juwelier stelt begrotingen, budgetten en kengetallen op. Hij analyseert de financiële informatie (o.a. balans, resultatenrekening en het crediteuren- en debiteurenbeheer) en neemt hierop zonodig maatregelen. Hij stelt een jaarrekening op, waardoor hij zich extern kan verantwoorden. Hij draagt zijn BTW correct af.		
Gewenst resultaat	Financiële overzichten die inzicht geven in de financiële situatie van het juweliersbedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	Maakt gebruik van financiële informatie over het bedrijf en toont daarbij begrip van financiële concepten, zodat hij een kloppende en volledige jaarrekening kan opstellen.	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis: Kennis van boekhoudenVakkennis: Kennis van meest gebruikte administratiesystemenVakkennis: Kennis van wet- en regelgeving voor financiële administratie
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Maakt objectieve en nauwkeurige financiële overzichten die inzicht geven in de financiële situatie van het juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Werkt conform de financiële wet- en regelgeving door het bijhouden van een degelijke en correcte administratie en het opstellen van een jaarrekening van het juweliersbedrijf, zodat hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.7 werkproces: Beoordelen van investeringen**

Omschrijving	De juwelier beoordeelt en analyseert de noodzaak voor investeringen in machines, winkelinventaris en (beveiligings-) apparatuur. Hij inventariseert de investeringskosten en –opbrengsten, rekent deze door en schat de risico's in. Hij onderzoekt het investeringsmoment en de financieringsmogelijkheden en neemt op basis hiervan een investeringsbesluit.		
Gewenst resultaat	Afgewogen investeringsbesluiten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Analyseert investeringen in machines en apparatuur grondig en trekt uit de beschikbare informatie logische conclusies, zodat nieuwe investeringen weloverwogen gedaan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: Kennis van fiscale consequenties van investeringen en financieringen• Vakkennis: moderne vreemde talen• Vakvaardigheden: Berekenen van financieringskosten en –opbrengsten• Vakvaardigheden: Maken van een kosten-baten analyse• Vakvaardigheden: Verzamelen, verwerken en beoordelen van informatie
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	Weegt investeringsrisico's en het te verwachten rendement af bij de aankoop van nieuwe winkelinventaris, zodat investeringsbesluiten optimaal zijn voor het juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">• Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen	Stemt de investeringen af op de lange termijn doelen van het juweliersbedrijf en op de toekomstige trends en ontwikkelingen, zodat de investeringen hierop aansluiten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.8 werkproces: Beheren van bedrijfsadministratie**

Omschrijving	De juwelier zet de administratie op. Hij verzamelt de benodigde gegevens en neemt ze op in de administratie. Hij besteedt de (financiële/ personeels)administratie meestal uit, in het geheel of gedeeltelijk. De juwelier stelt zelf overzichtelijke facturen op en archiveert de gegevens op een logische wijze. Hij houdt zicht op deze zaken door overzichten en rapportages te maken.		
Gewenst resultaat	Een goed verzorgde (financiële/ personeels) administratie die managementinformatie oplevert.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt overzichtelijke facturen, overzichten en rapportages op en administreert nauwkeurig volgens de geldende boekhoudkundige regels	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis: (voorraad)administratiesysteemVakkennis: boekhoudkunde
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	Archiveert gegevens op logische wijze, zodat alle informatie makkelijk terug te vinden is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.9 werkproces: Inkopen van juweliersartikelen**

Omschrijving	De juwelier bepaalt het inkoop- en voorraadbeleid en voert dit uit. Hij vraagt offertes op, vergelijkt prijzen, onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden en sluit overeenkomsten. Hij bepaalt de doorlooptijd en omloopsnelheid voor de voorraad. Hij zorgt ervoor dat juweliersartikelen tijdig besteld worden. Bij een verkeerde levering neemt hij contact op met de leverancier.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Gunstige voorwaarden waartegen juweliersartikelen afgenomen kunnen worden.• De gewenste juweliersartikelen zijn in benodigde hoeveelheid aanwezig.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Neemt weloverwogen beslissingen op basis van de opgevraagde offertes, zodat de gewenste juweliersartikelen tegen de gunstigste voorwaarden afgenomen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: kennis van mode en trends• Vakkennis: onderhandelingsstechniek en• Vakvaardigheden: Analyseren (van leverings- en betalingsvoorwaarden)• Vakvaardigheden: kwaliteit beoordelen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen	Volgt de markt van aanbieders en legt tijdig contact met mogelijke leveranciers, zodat het assortiment en de dienstverlening actueel blijven.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Onderhandelen	Behartigt tijdens onderhandelingen met leveranciers goed de bedrijfsbelangen en weet verschillende onderhandelingsstechnieken te gebruiken, met als doel dat de juweliersartikelen tegen de gunstigste voorwaarden afgenomen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren	Bepaalt op basis van de voorraadadministratie de doorlooptijd en omloopsnelheid van de voorraad en stemt hier het moment van bestellen en de bestelling op af, zodat er geen onnodige voorraad of een tekort ontstaat.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.10 werkproces: Voeren van personeelsbeleid**

Omschrijving	De juwelier stelt de personeelsbehoefte van het juweliersbedrijf vast en gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij werft zelf kandidaten voor vacante functies. Hij voert sollicitatiegesprekken en selecteert medewerkers.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een juiste inschatting van de personeelsbehoefte.• Aannee van geschikte medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Houdt bij het bepalen van het personeelsbeleid rekening met de financiële consequenties van de keuzes, zodat het juweliersbedrijf niet voor onnodige kosten komt te staan.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: Kennis van arbeid en organisatie• Vakkennis: Kennis van personeelsadministratie• Vakvaardigheden: Berekenen van kostprijs• Vakvaardigheden: Bepalen van personeelsbehoefte• Vakvaardigheden: Maken van een kosten-baten analyse• Vakvaardigheden: Maken van een taakverdeling• Vakvaardigheden: Opstellen van criteria• Vakvaardigheden: Organiseren van werving en selectie
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Neemt tijdig het besluit tot werven en selecteren van medewerkers, zodat het juweliersbedrijf beschikt over voldoende geschikt personeel.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	Verzamelt informatie over de personeelsbehoefte van het juweliersbedrijf en aan welke eisen de medewerkers moeten voldoen uit verschillende bronnen en analyseert deze informatie, zodat hij beargumenteert de personeelsbehoefte en de eisen van het juweliersbedrijf kan vaststellen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**4.11 werkproces: Voeren van beleid op het gebied van veiligheid, milieu en Arbo**

Omschrijving	De juwelier selecteert voor het juweliersbedrijf passende zorgsystemen op het gebied van veiligheid, milieu en Arbo. Hij houdt rekening met de geldende wet- en regelgeving, de voorschriften van zorgsystemen en de eigenheid van het juweliersbedrijf. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of bedrijfsvoorschriften. Hij bewaakt het werken volgens deze procedures en bedrijfsvoorschriften. Waar nodig past hij procedures en bedrijfsvoorschriften aan.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De zorgsystemen op het gebied van veiligheid, milieu en Arbo zijn actueel en passend bij het juweliersbedrijf.• De medewerkers zijn op de hoogte van en werken volgens de geldende procedures en bedrijfsvoorschriften.• De zorgsystemen zijn aangepast n.a.v. signalen ter verbetering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Besluit binnen de gestelde wettelijke kaders welke zorgsystemen voor veiligheid, milieu en Arbo nodig zijn voor en passen bij het juweliersbedrijf, zodat binnen het juweliersbedrijf verantwoord gewerkt kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: wet- en regelgeving over veiligheid, milieu en Arbo• Vakkennis: zorgsystemen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Past de geldende procedures en bedrijfsvoorschriften voor veiligheid, milieu en Arbo toe, past deze aan indien wijzigingen zich voordoen en stimuleert personeel de actuele voorschriften te hanteren, zodat binnen het juweliersbedrijf verantwoord gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Maakt bij het interpreteren van wet- en regelgeving over zorgsystemen vlot associaties met de situatie in het juweliersbedrijf, zodat hij concrete procedures en bedrijfsvoorschriften kan opstellen die passen bij het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces