

## 4.1 Allround Medewerker Optiek

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De allround medewerker optiek werkt in een optiekbedrijf en is zowel werkzaam in de verkoopruimte als in de werkplaats.																																														
Typerende beroepshouding	De allround medewerker optiek werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren. Ook maakt de allround medewerker optiek de juiste keuze in de prioritering van de werkzaamheden in de werkplaats ten opzichte van die in de winkel. Hij moet hierin de juiste balans vinden. Het is van belang dat zij op de hoogte blijven van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de allround medewerker optiek regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De allround medewerker optiek heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk en speelt in op wisselende omstandigheden. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit.																																														
Complexiteit	Voor een deel van de werkzaamheden van de allround medewerker optiek bestaan standaard werkwijzen, zoals het afpassen en afleveren van brillen en het bevorderen van de verkoop. Andere werkzaamheden, zoals het verkopen en adviseren en bij het assembleren en repareren van brillen, zijn complexer aangezien ze veel keuzemomenten kennen. Om de juiste keuze te kunnen maken, is veel specialistische (optiek-)kennis nodig. Van de allround medewerker optiek wordt een hoge mate van specialistische vaardigheden verwacht. Daarbij maakt hij gebruik van een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines.																																														
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>Spreeken</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> <tr> <td>B2</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x				B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2	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	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	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					
X2	x	x	x		
X1	x	x	x		

## 2.3 Allround Medewerker Optiek

### Kerntaak 1 Refractie

#### Proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 1 Refractie		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	Omggaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Automatische refractie uitvoeren								X			X	X							X						
1.2	Verzamelen van basisinformatie met de klant				X				X		X	X						X		X						
1.3	Monoculaire volcorrectie bepalen																									
1.4	Binoculaire zien onderzoeken																									
1.5	Nabijtoeslag vaststellen																									
1.6	Brilvoorschrift opstellen																									

#### 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 Allround Medewerker Optiek**

<b>Kerntaak 1 Refractie</b>			
<b>1.1 werkproces: Automatische refractie uitvoeren</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting, voert deze uit en interpreteert de correctiewaarde.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De allround medewerker optiek krijgt een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen. De klant krijgt een indicatie van de huidige correctiewaarde.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	Controleert de (correctie)waarde om te bepalen of deze binnen de te verwachten waarden valt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anatomie</li> <li>Automatische refractie</li> <li>Bedienen van de autorefractometer</li> <li>Bedienen van de noncontact tonometer</li> <li>Correctiewaarden</li> <li>Moderne vreemde taal</li> <li>Oogdrukmeting</li> <li>Oogdrukwaarden</li> <li>Werking noncontact tonometer</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hanteert de voorgeschreven procedure zodat de correcte waarde wordt verkregen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Bedient de autorefractometer en de non-contact tonometer op correcte wijze, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Geeft duidelijke uitleg over het proces van oogdrukmeting en de automatische oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn. Legt uit waar de klant z'n hoofd moet plaatsen en moet kijken, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Refractie</b>			
<b>1.2 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek verzamelt de basisinformatie over de afwijking van het oog en vraagt de klant naar klachten over het 'zien'.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De allround medewerker optiek heeft de informatie die hij nodig heeft om de refractie te kunnen uitvoeren.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li> </ul>	Stelt de klant op z'n gemak, zodat het gesprek prettig verloopt en deze de gevraagde informatie omtrent de klachten over het zien zonder aarzeling geeft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedienen topsterktemeter</li> <li>Klanthistorie opvragen uit cliëntadministratie</li> <li>Metten pupildistantie</li> <li>Moderne vreemde taal</li> <li>Oog en correctie</li> <li>Oogfouten</li> <li>Proces van subjectieve refractie</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hanteert de hygiëne- en arbovoorschriften op adequate wijze tijdens het verzamelen van basisinformatie, zodat met schone (hulp)middelen wordt gewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Meet de huidige bril door met de topsterkte-meter, om deze te kunnen vergelijken met de klanthistorie uit het cliëntsysteem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	Stelt de verwachtingen van de klant vast over de oogmetingen en inventariseert de klachten over het zien en de klanthistorie, zodat alle basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Geeft op heldere wijze algemene informatie over de refractie en oogfouten, zodat de klant kan beoordelen welke informatie belangrijk is voor de allround medewerker optiek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Stelt relevante vragen en voert de relevante metingen correct uit om de benodigde basisinformatie boven tafel te krijgen. Wanneer de informatie niet compleet is, vraagt hij door, zodat alle basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Verkoop en Advies

### Proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 2 Verkoop en Advies		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	Adviseren over glazen en monturen				x				x	x		x							x		
2.2	Adviseren over (optische) bijartikelen								x	x		x							x		
2.3	Verwerken klantbestelling										x	x								x	
2.4	Informereren over optische aspecten									x		x									
2.5	Afleveren bril / contactlenzen											x							x	x	
2.6	Registreren en afrekenen aankoop									x	x									x	
2.7	Afhandelen klachten																				
2.8	Criminaliteit voorkomen						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. middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.1 werkproces: Adviseren over glazen en monturen			
<b>Omschrijving</b>	<p>Op basis van de gegevens uit de oogmeting geeft de allround medewerker optiek klanten advies over organische en minerale mono-, bi-, tri- en multifocale brillenglazen, veredelingen op brillenglazen en brekingsindices en zo nodig over de verschillende typen zonnebrilglazen.</p> <p>De allround medewerker optiek geeft klanten advies over mogelijke monturen (uitvoering en materiaal). Hierbij houdt hij rekening met de benodigde brillenglazen.</p> <p>Ook geeft hij informatie over contactlenzen en advies over zonnebrillen (al dan niet met correctie)</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>De klant heeft geen onbeantwoorde vragen.</p> <p>De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken uit de producten (o.a. bril of contactlenzen, soort glazen en het type montuur) en maakt zo nodig een afspraak bij een contactlensspecialist.</p> <p>De verkoop van artikelen.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li> </ul>	Toont oprechte interesse in de klant en laat merken dat hij (het standpunt van ) de klant begrijpt zodat de klant zich begrepen voelt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brilvoorschriften</li> <li>Brilvoorschriften interpreteren</li> <li>Contactlensinstructie</li> <li>Glasadvies</li> <li>Herkennen monturen en glazen</li> <li>Moderne vreemde taal</li> <li>Montuuradvies</li> <li>Oog en correctie</li> <li>Zonnebriladvies</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Geeft klant informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke producten het beste bij zijn behoefte en wens aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



## Kerntaak 2 Verkoop en Advies

### 2.1 werkproces: Adviseren over glazen en monturen

Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekken richting geven</li><li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li></ul>	Geeft klanten informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke producten het beste bij zijn behoefte en wens aansluit. Stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant zodat de klant goed geïnformeerd is. Toont interesse in de klant en laat merken dat hij (het standpunt van ) de klant begrijpt zodat de klant zich begrepen voelt	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Expertise delen</li></ul>	Beoordeelt correct welke monturen geschikt zijn voor het brilvoorschrift en vraagt de klant naar aanvullend informatie over klachten bij het 'zien' en/of klachten over de bestaande bril en beantwoordt vakspecifieke vragen op adequate wijze, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend product koopt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 2 Verkoop en Advies

### 2.2 werkproces: Adviseren over (optische) bijartikelen

<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek geeft klanten advies over voorhangers of clipovers. Indien nodig geeft hij advies over verschillende mogelijke optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers).		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant heeft geen onbeantwoorde vragen. De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken uit de (optische) bijartikelen. De verkoop van artikelen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Geeft klant informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom een product geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke (optische) bijartikelen het beste bij zijn behoefte en wens aansluiten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contactlenzen en –vloeistof</li><li>• Leesglazen</li><li>• Loepen</li><li>• Moderne vreemde taal</li><li>• Vergroting en gezichtsveld van leesglazen</li><li>• Vergroting en gezichtsveld van loepen</li><li>• Vergroting, lichtsterkte en gezichtsveld van verrekijkers</li><li>• Verrekijkers</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekken richting geven</li><li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li></ul>	Geeft klanten informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke (optisch) bijartikel het beste bij zijn behoefte en wens aansluit. Stuert klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li></ul>	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant zodat de klant goed geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 2 Verkoop en Advies

### 2.2 werkproces: Adviseren over (optische) bijartikelen

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Expertise delen</li></ul>	Vraagt de klant op klantvriendelijke wijze naar informatie over de koopwens, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend (optische) bijartikel kan kiezen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	--	--

<b>Kerntaak 2 Verkoop en Advies</b>			
<b>2.3 werkproces: Verwerken klantbestelling</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek bepaalt de montage-gegevens en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt en geeft een indicatie van de levertijd.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant krijgt een indicatie van de levertijden het gewenste product is besteld. De cliëntadministratie is bijgewerkt met de bestelling van de klant		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> </ul>	Registreert de klantbestelling correct en eenduidig zodat de cliëntadministratie op orde blijft	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brillenglazen</li> <li>Hoornvliesafstand</li> <li>Inslijphoogte</li> <li>Monturen</li> <li>Pupildistantie</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Bepaalt zo nodig op standaardwijze de pupildistantie, hoornvliesafstand en inslijphoogte en verwerkt de klant-, aankoop- en verkoopgegevens correct zodat de klantbestelling daadwerkelijk verwerkt kan worden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Beoordeelt of de glazen en het gekozen montuur bij elkaar passen en berekent nauwkeurig de prijs en levertijd zodat de klant duidelijkheid krijgt over de levering van de bril	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 2 Verkoop en Advies****2.4 werkproces: Informeren over optische aspecten**

<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek geeft klanten specifieke informatie over de optische aspecten van een bril en contactlenzen. Hij geeft aan welke verschillende mogelijkheden er zijn om een oogafwijking te corrigeren en op welke manier deze gecombineerd kunnen worden. Zo nodig adviseert hij de klant een contactlensspecialist te raadplegen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is geïnformeerd over zijn correctie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	Geeft informatie en uitleg over dikte-reductiesystemen, antireflexlagen, filterglazen en bijzondere brilcorrecties waarbij hij de manier van communiceren afstemt op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen, zodat de klant goed is geïnformeerd	<ul style="list-style-type: none"><li>Bijzondere brilcorrecties</li><li>Functionaliteit van bijzondere voorzieningen</li><li>Moderne vreemde taal</li><li>Optische aspecten van brillenglazen</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Expertise delen</li></ul>	Geeft de klant informatie en advies over de werking van iseikonische en lenticulaire lenzen, optische aspecten van brillenglazen, zodat de klant weet welke keuze hij heeft uit verschillende typen brillenglazen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Verkoop en Advies****2.5 werkproces: Afleveren bril / contactlenzen**

<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de (zonne)bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan. Aan klanten met contactlenzen geeft de allround medewerker optiek instructie over inzetten, uithalen, onderhoud, draagschema en contactlensvloeistof.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit. De klant kan de contactlenzen zelfstandig inzetten en uithalen. De optische vertekening is tot een minimum beperkt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houden met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past brillen af zodat de bril correct is afgesteld. Hanteert de standaard werkwijze voor het geven van contactlens-instructie, zodat de klant volledig en correct wordt geïnstrueerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>Anatomie</li><li>Contactlensvloeistof</li><li>Corrigeren pasvorm van de bril</li><li>Inzetten en uithalen contactlenzen</li><li>Krachtenleer</li><li>Materiaalkennis</li><li>Moderne vreemde taal</li><li>Pasvorm van de bril</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan, zodat de klant tevreden is over de bril Gaaf samen met de klant na hoe de bril het meest comfortabel zit, zodat de klant tevreden is over de passing	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>Expertise delen</li></ul>	Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt. Controleert of met de bril de klachten van het 'zien' zijn verholpen zodat de klant met de bril optimaal ziet. Geeft de klant op eenduidige en rustige wijze instructie over het inzetten en uithalen van contactlenzen, zodat de klant deze handelingen zelfstandig kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Verkoop en Advies</b>			
<b>2.6 werkproces: Registreren en afrekenen aankoop</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek registreert de aankoop van de klant in de cliëntadministratie en rekent het artikel af		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant heeft het artikel afgerekend, is geïnformeerd over de service van het optiekbedrijf en de verkoopgegevens staan in de cliëntadministratie		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> </ul>	Registreert de verkoopgegevens correct en eenduidig zodat de cliëntadministratie op orde blijft	<ul style="list-style-type: none"> <li>BTW</li> <li>Kassahandelingen</li> <li>Moderne vreemde taal</li> <li>Omgaan met cliëntadministratie</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Handelt de verkoop van artikelen af volgens de bedrijfsregels zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Informeert de klant op heldere wijze over de service die het optiekbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verkoop en Advies</b>			
<b>2.8 werkproces: Criminaliteit voorkomen</b>			
<b>Omschrijving</b>	Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de allround medewerker optiek alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen		
<b>Gewenst resultaat</b>	Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omgevingsverantwoord handelen</li> </ul>	Houdt bij het ingrijpen in situaties waarin zich criminaliteit voordoet rekening met de overige klanten in het optiekbedrijf zodat geen onnodige paniek wordt veroorzaakt	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	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 overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



### Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen

#### Proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen		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		U	V	W	X	Y															
3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)											x							x	x	
3.2	Op maat slijpen en facetteren brillenglazen											x	x						x	x	
3.3	Samenvoegen brillenglazen en montuur											x							x	x	
3.4	Controleren en standaard uitrichten bril											x								x	
3.5	Maken voorhangers en clipovers											x						x		x	
3.6	Repareren brillen en voorhangers									x		x		x					x	x	
3.7	Onderhouden apparatuur en gereedschappen												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 Allround Medewerker Optiek**

<b>Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen</b>			
<b>3.1 werkproces: Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek controleert de levering voor de klant met de klantbestelling.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen. Het juiste montuur is geleverd		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Controleert de levering voor de klant volgens de standaardprocedure, zodat foutieve glazen en monturen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controleren geleverde glazen</li> <li>Eisen aan geleverde glazen</li> <li>Gebruik juiste hulpmiddelen</li> <li>Glasprogramma</li> <li>Tolerantietabel</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen nauwkeurig met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen</b>			
<b>3.2 werkproces: Op maat slijpen en facetteren brillenglazen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek slijpt de brillenglazen op maat van het montuur en facetteert ze.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De brillenglazen zijn pas-klaar voor montage in het montuur.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Bedient de benodigde machines volgens bedieningsvoorschrift, zodat geen (slijp)fouten ontstaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bediening groefmachine</li> <li>Bediening slijpmachine</li> <li>Boren brillenglazen</li> <li>Facetmogelijkheden</li> <li>Slijpmogelijkheden</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Bewaakt de kwaliteit van de op maat geslepen brillenglazen, door de brillenglazen te passen in het montuur en te beoordelen of aanpassing nodig is, zodat de op maat geslepen brillenglazen (uiteindelijk) zonder problemen in het montuur passen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Hanteert de slijp-, groefmachine of boor op correcte wijze, zodat de passende maat van het glas wordt verkregen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Slijpt de brillenglazen op maat van het montuur en brengt het juiste facet aan, zodat de brillenglazen passen in het montuur. Brengt hiervoor zo nodig groeven of boorgaten aan in de op maat geslepen brillenglazen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen****3.3 werkproces: Samenvoegen brillenglazen en montuur**

<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een perfecte bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift en voorzien van het juiste facet.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Hanteert de standaard werkvolgorde bij het monteren van brillenglazen in het montuur, om fouten te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Hanteren gereedschappen</li><li>Montagetechnieken</li><li>Montagevoorschriften / mogelijkheden</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	Handelt nauwkeurig en secuur bij het monteren van de brillenglazen in het montuur, zodat geen beschadigingen ontstaan aan de brillenglazen en het montuur.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, zodat een perfecte bril ontstaat, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen</b>			
<b>3.4 werkproces: Controleren en standaard uitrichten bril</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek controleert en richt de bril uit.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een standaard uitgerichte bril die klaar is voor passing door de klant.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hanteert de standaard werkvolgorde voor het controleren van een bril en voor het uitrichten van een bril, zodat deze processen juist verlopen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brilvoorschrift lezen</li> <li>Corrigeren montage</li> <li>Montage brillenglazen in monturen</li> <li>Standaard uitrichten bril</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Controleert met technisch inzicht of de montage van de brillenglazen in het montuur moet worden gecorrigeerd, zodat een niet-correcte montage wordt hersteld. Richt vervolgens de bril standaard uit, zodat de bril kan worden aangepast bij de klant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen****3.5 werkproces: Maken voorhangers en clipovers**

<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek maakt voorhangers en clipovers pas.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger of clipover.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Hanteert de standaard werkvolgorde voor het maken van voorhangers en clipovers zodat deze artikelen optimaal passen	<ul style="list-style-type: none"><li>Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li><li>Polarisatierichting</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger/clipover zodat deze voldoet aan de wensen van de klant	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Maakt voorhangers pas en modificeert clipovers zodat ze goed passen op de betreffende bril.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen****3.6 werkproces: Repareren brillen en voorhangers**

<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek overlegt met de klant over mogelijke reparaties voor de te repareren (zonne)bril/voorhanger en repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een gerepareerde bril of voorhanger.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Draagt oplossingen aan voor de reparatie van de (zonne)bril/voorhanger waaruit de klant een keuze kan maken	<ul style="list-style-type: none"><li>Gebruik juiste hulpmiddelen</li><li>Materiaalkennis</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Hanteert de standaard werkvolgorde bij het achterhalen van het probleem, het bepalen van oplossingen en het uitvoeren van de reparatie van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger zo goed mogelijk hersteld is.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	Geef de klant een advies op maat, passend bij het verlies in functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de klant een keuze kan maken voor wel of niet repareren	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Geeft heldere informatie over reparatiemogelijkheden (en –kosten) zodat de klant de keuze kan maken voor wel of niet repareren	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Repareert de (zonne)bril/voorhanger accuraat zodat de (zonne)bril/voorhanger in functionaliteit is hersteld	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



**Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen****3.7 werkproces: Onderhouden apparatuur en gereedschappen**

<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Pleeft volgens bedrijfsregels periodiek onderhoud aan apparatuur en gereedschappen, zodat deze in goede conditie beschikbaar zijn voor dagelijks gebruik	<ul style="list-style-type: none"><li>Arbowetgeving</li><li>Bedrijfsregels over periodiek onderhoud</li><li>Gebruiksaanwijzing van apparatuur</li><li>Instrumenten</li><li>Materiaalkennis</li><li>Milieuwetgeving</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	Zorgt ervoor dat materialen en middelen goed onderhouden zijn, zodat deze functioneren binnen de gestelde eisen	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf

### Proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf		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																					
4.1	Opnemen voorraad en bestellen artikelen										x	x									x
4.2	Verwerken en controleren levering											x									x
4.3	Klaarmaken retouren										x										x
4.4	Voorstellen assortimentaanpassing													x					x		
4.5	Creëren artikelpresentaties									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 Allround Medewerker Optiek**

<b>Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf</b>			
<b>4.1 werkproces: Opnemen voorraad en bestellen artikelen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek neemt op vaste momenten de voorraad op. Hij registreert nee-verkoop en een te lage voorraad. De allround medewerker optiek bestelt de artikelen of geeft aan een collega door dat de artikelen besteld moet worden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een inventarisatie van de op voorraad zijnde artikelen. Een bestelling van artikelen, passend bij de voorraad en omloopsnelheid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> </ul>	Registreert de gegevens over voorraad en te bestellingen nauwkeurig zodat geen onduidelijkheid bestaat over de op voorraad zijnde artikelen en te bestellen artikelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administratieve vaardigheden</li> <li>Assortimentskennis</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Noteert de voorraad en te betstellen artikelen volgens de bedrijfsregels en de afspraken die gelden tussen optiekbedrijf en leveranciers, zodat deze gegevens voor alle medewerkers helder en beschikbaar zijn en onduidelijkheden over bestellingen worden voorkomen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Bestelt tijdig artikelen zodat de voorraad op peil blijft, hierbij rekening houdend met de omloopsnelheid van artikelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf****4.2 werkproces: Verwerken en controleren levering**

<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen volgens de bestellijst. Bij geconstateerde afwijkingen handelt de allround medewerker optiek volgens de bedrijfsprocedures. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De geleverde artikelen zijn opgeslagen op de juiste plaats.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Hanteert bij het controleren van de levering en het opslaan van de goederen de bedrijfsregels zodat de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden	<ul style="list-style-type: none"><li>Administratieve processen</li><li>Productkennis</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	<p>Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt</p> <p>Slaat goederen zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf, zodat artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf</b>			
<b>4.3 werkproces: Klaarmaken retouren</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek maakt retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Retouren staan klaar om opgehaald te worden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> </ul>	Noteert de retouren nauwkeurig op de retourformulieren zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administratieve processen</li> <li>Bedrijfsregels</li> <li>Productkennis</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Maakt retouren bedreven verzendklaar met de bijbehorende formulieren, volgens de geldende bedrijfsregels, zodat retouren klaar staan om opgehaald te worden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf****4.4 werkproces: Voorstellen assortimentaanpassing**

<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek stelt zich op de hoogte van nieuwe artikelen en relevante ontwikkeling in de optiek en houdt zijn kennis op dit vakgebied actueel. Mede op basis van trends, wensen van klanten en eigen ervaring doet hij voorstellen aan de ondernemer voor aanpassingen van het assortiment.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Voorstellen voor het assortiment, passend bij de behoefte van de klant en de trends.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	Gebruikt informatie over nieuwe artikelen en ontwikkelingen binnen het vakgebied en doet voorstellen voor het assortiment op basis van de verzamelde gegevens om het meest actuele aanbod te verkrijgen voor de klanten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assortimentskennis</li><li>• Marktontwikkelingen</li><li>• Peilen behoefte uit cliëntadministratie</li><li>• Trendgegevens</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• De markt en de spelers daarin kennen</li></ul>	Blijft op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen in de optiekbranche om te zorgen voor actuele informatie en producten voor de klanten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	Past het assortiment aan op nieuwe ontwikkelingen in de optiekbranche, zodat het assortiment aansluit bij de wensen van de doelgroep	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf</b>			
<b>4.5 werkproces: Creëren artikelpresentaties</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek maakt artikelpresentaties in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op		
<b>Gewenst resultaat</b>	De artikelen staan optimaal (schoon en verzorgd) gepresenteerd en het bedrijf is representatief aangekleed. De klanten worden zo min mogelijk gestoord door de (presentatie)werkzaamheden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hanteert de bedrijfsregels bij het presenteren van artikelen zodat het uiterlijk van het optiekbedrijf past bij de gewenste uitstraling	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedrijfsfilosofie</li> <li>Presentatietechnieken</li> <li>Trendgegevens</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de noodzakelijke presentatie-werkzaamheden zodat de klant zo min mogelijk hinder ondervindt van deze werkzaamheden en in het optiekbedrijf de artikelen optimaal gepresenteerd staan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Past stijl van de presentatie aan op de gewenste uitstraling, passend bij de klantenkring van het optiekbedrijf, zodat zij zich aangesproken voelen door de presentaties in het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>