



Landelijke Kwalificaties MBO

Bloemendetailhandel

Crebonummer:	97420, 97430, 97440
Sector:	Voedsel en leefomgeving
Branche:	Bloemen- en tuincentrumbranche
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	5
1 Inleiding	5
2 Algemene informatie	5
2.1 Colofon	5
2.2 Formele vereisten	6
2.3 Typering Beroepengroep	7
2.4 Loopbaanperspectief	8
2.5 Trends en innovaties	9
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	11
4 Beschrijving van de uitstromen	13
4.1 Medewerker bloembinden	14
4.2 Vakbekwaam medewerker bloembinden	16
4.3 Manager bloembinden	18
5 Beschrijving van de kerntaken	20
5.1 Kerntaak 1: Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen	20
5.2 Kerntaak 2: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop	21
5.3 Kerntaak 3: Verkoopt en verleent service	23
5.4 Kerntaak 4: Organiseert en begeleidt de werkzaamheden	24
5.5 Kerntaak 5: Onderneemt	25
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	27
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen	28
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop	29
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verkoopt en verleent service	32
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Organiseert en begeleidt de werkzaamheden	33
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Onderneemt	34
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	36
1 Inleiding	36
2 Uitstromen	36
2.1 Medewerker bloembinden	37
2.2 Vakbekwaam medewerker bloembinden	56
2.3 Manager bloembinden	82
3 Certificeerbare eenheden	121
Deel D: Verantwoording	122
1 Inleiding	122
2 Proces- en inhoudsinformatie	123
2.1 Betrokkenen	123
2.2 Verwantschap	124
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	125
2.4 Discussiepunten	126
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	131
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	132

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Bloemendetailhandel. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Beeld van de beroepengroep

Korte omschrijving

De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel is werkzaam in de bloemendetailhandel of in aanverwante bedrijven die producten verwerken voor decoratieve toepassingen in interieur en ruimte. In dit dossier zijn drie uitstroombifferentiaties beschreven; de diplomamen zijn: medewerker bloembinden, vakbekwaam medewerker bloembinden en manager bloembinden.

Werkzaamheden/activiteiten

De medewerker bloembinden verzorgt de bloemen en planten en overige producten en maakt deze verkoopklaar. Hij maakt het eenvoudige bloemwerk en plantenarrangementen. Hij controleert de afgeleverde goederen op kwaliteit. Hij presenteert bloemen, planten en de overige producten in de winkel en onderhoudt de productpresentatie. Hij verkoopt, werkt klantgericht en adviseert klanten of verwijst deze door.

De vakbekwaam medewerker bloembinden ontwerpt en maakt boeketten, bloemwerk en plantenarrangementen voor diverse gelegenheden, bijvoorbeeld bruids- en rouwarrangementen. Hij realiseert de winkelinrichting en de presentatie en verkoopt. Hij koopt in en draagt zorg voor de voorraad en logistiek.

De manager bloembinden heeft een eigen bedrijf, met of zonder medewerkers. Hij zorgt dat er toekomst zit in zijn bedrijf door in te spelen op de trends en ontwikkelingen in de sector. Hij heeft administratieve, aansturende en ondersteunende werkzaamheden. Hij heeft de algehele leiding en draagt de financiële risico's van een eigen bedrijf. Hij is verantwoordelijk voor het financieel en strategisch management, voor personeelsbeleid en in- en verkoop. In kleinere bedrijven behoren ook de uitvoerende en vaktechnische werkzaamheden tot zijn taken.

Werkwijze

Als beginnend beroepsbeoefenaar werkt de beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel aanvankelijk onder begeleiding. Op termijn kan hij zijn werkzaamheden zelfstandig uitvoeren.

De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel werkt zowel alleen als met anderen. Voor de ondernemer geldt dat hij ook collega's begeleidt en aanstuurt.

Afhankelijk van de uitstroom en het type bedrijf werkt de beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel uitvoerend en op aanwijzing van de leidinggevende, zelfstandig uitvoerend en aansturend als leidinggevende van een team of als ondernemer.

De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel werkt professioneel en resultaatgericht. In het contact met klanten gedraagt de florist zich klantgericht en correct conform geldende gedragsregels. Hij is communicatief en sociaal vaardig in contact met klanten, medewerkers en leidinggevende. De vakbekwaam medewerker bloembinden en de manager bloembinden hebben een coachende en motiverende houding naar hun medewerkers.

Het profiel en de kwalificatiestructuur

Het kwalificatieprofiel Bloemendetailhandel maakt deel uit van de kwalificatiestructuur Voedsel en leefomgeving in de sector Bloemen- en tuincentrumbranche.

Niveau	Kwalificatie		
4 mbo	Natuur en vormgeving	Bloemendetailhandel	Groene detailhandel
3 mbo			
2 mbo			
1 mbo		Assistent medewerker voedsel en leefomgeving	

Voor een compleet overzicht van werkveld, karakteristieken en opleidingen verwijzen we u naar www.groenonderwijs.com.

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Bloemendetailhandel. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Medewerker bloembinden*
- *Vakbekwaam medewerker bloembinden*
- *Manager bloembinden*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven Aequor
Ontwikkeld door	Afdeling Ontwikkeling en Innovatie en sector Bloemen- en tuincentrumbranche
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van Aequor op advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven van Aequor Op: 24-11-2009 Te: Ede

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Medewerker bloembinden - 2 Vakbekwaam medewerker bloembinden - 3 Manager bloembinden - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt zullen de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing zijn. Op dat moment vervallen de generieke eisen aan Nederlandse taal zoals geformuleerd volgens het raamwerk Nederlands en opgenomen in het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3, het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties van niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands. Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml . Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> • beroepscompetentieprofiel eerste bloembinder (15-06-2004) • beroepscompetentieprofiel ondernemer bloemist (15-06-2004) • beroepscompetentieprofiel tweede bloembinder (15-06-2004)

2.3 Typering beroepengroep

De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel is werkzaam in de bloemendetailhandel of in aanverwante bedrijven die producten verwerken voor decoratieve toepassingen in interieur en ruimte.

De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel verricht zijn werkzaamheden in de winkel, de ruimte waar het bloemwerk gemaakt wordt en eventueel in het magazijn.

Hij voert werkzaamheden uit met betrekking tot het maken van bloemwerk en plantenarrangementen, verkopen, verzorgen en presenteren van winkel en product, voorraadbeheer en inkopen. Ook de bijbehorende administratieve, aansturende en ondersteunende werkzaamheden horen, afhankelijk van zijn functieniveau, tot zijn takenpakket. Voor de manager bloembinden geldt extra dat hij strategische keuzes maakt met betrekking tot de bedrijfsformule. De ontwerpen dient hij daarop af te stemmen. Als beginnend beroepsbeoefenaar verricht de beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel deze werkzaamheden aanvankelijk onder begeleiding. Op termijn kan hij deze werkzaamheden zelfstandig uitvoeren. Afhankelijk van het type bedrijf werkt de medewerker bloembinden uitvoerend en op aanwijzing van de leidinggevende, de vakbekwaam medewerker bloembinden zelfstandig uitvoerend en aansturend als leidinggevende van een team en de manager bloembinden als ondernemer.

De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel werkt professioneel, commercieel en resultaatgericht gebruikmakend van de vaktechnieken. Hij werkt vaak onder wisselende omstandigheden, heeft te maken met seizoensomstandigheden en plotselinge omzetpieken en moet daar adequaat mee omgaan. In het contact met klanten gedraagt de florist zich klantgericht en correct conform geldende gedragsregels. Hij is communicatief en sociaal vaardig. De vakbekwaam medewerker bloembinden en de manager bloembinden hebben een coachende en motiverende houding.

2.4 Loopbaanperspectief

Op basis van scholing en/of ervaring is doorgroei mogelijk.

Een verticale doorstroming tussen de verschillende uitstromen is doorgaans mogelijk.

Loopbaanmogelijkheden voor de uitstroom vakbekwaam medewerker bloembinden liggen naast verdere specialisatie binnen de branche en doorgroei naar een eigen onderneming ook buiten de branche in leidinggevende functies in het bedrijfsleven of creatieve functies in een andere branche. Hierbij kan gedacht worden aan vormgeving/styling in winkelketens.

Loopbaanmogelijkheden voor de uitstroom manager bloembinden liggen doorgaans buiten de branche in leidinggevende functies in het bedrijfsleven of als zelfstandige in creatieve functies.

Een voorbeeld van een aansluitende hbo-opleiding is *Ondernemer en bedrijf*.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Het aantal bloemenwinkels neemt af en er is sinds een aantal jaren sprake van een verminderend volume in de afzet. Ook het aantal vaste werknemers in bloemenspeciaalzaken neemt in de afgelopen jaren geleidelijk af, dit betekent dat er minder vaste arbeidsplaatsen beschikbaar zijn voor de beginnend beroepsbeoefenaar. Niettemin verwacht ongeveer de helft van de bedrijven in de detailhandel bloemen en planten voor de toekomst een gelijkblijvende omzet. Het globale beeld voor wat betreft de uitbreidingsvraag is gematigd positief (arbeidsmarktmonitor tuinbouw 2004; sectorbeleidsplan Bloemen- en tuincentrumbranche 2006; Stoas onderzoek 2005). Arbeidsplaatsen worden in het algemeen bezet door relatief jonge vrouwen die vaker dan in andere beroepen een parttime baan hebben. De Paritaire commissie heeft geconstateerd dat er voldoende praktijkleerplaatsen beschikbaar zijn voor het voorliggende kwalificatieprofiel, ondanks een daling van het aantal vaste werknemers. Informatie over praktijkleerplaatsen is te vinden via Register leerbedrijven, www.aequor.nl</p> <p>Hoewel op korte termijn de recessie voor een dip zorgt in de sector wordt verwacht dat de recessie geen gevolgen heeft voor de arbeidsmarkt op de middellange of lange termijn. Meer informatie over de gevolgen van de recessie voor de arbeidsmarkt en het aantal bpv-plaatsen in de sector voedsel en leefomgeving is te vinden op www.aequor.nl</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De sociale, fiscale, milieu- en andere wet- en regelgeving voor het bedrijfsleven wordt als zeer complex ervaren. Er wordt steeds meer gespecialiseerde kennis vereist. Voor de beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel betekent dit dat hij zich regelmatig actief op de hoogte moet houden over wet- en regelgeving met betrekking tot veiligheid, gezondheid, milieu, arbeid en sociale voorzieningen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Marktontwikkelingen Het assortiment vernieuwt en breidt zich uit. Het consumentengedrag verandert en er is sprake van snelle opvolging van trends. De markt is continu in beweging. Voor de beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel betekent dit dat hij de trends en ontwikkelingen goed bij moet houden. Er zit een groei in de specifieke markten zoals bedrijvenmarkt, workshops, bloemdecoratie en standbouw. Kleinschaligheid en branchevervaging zetten de omzet van de traditionele bloemendetailhandel onder druk. Het gemiddelde bedrijfsresultaat is laag. Het marktaandeel van de bloemenwinkels laat een lichte daling zien ten opzichte van overige verkoopkanalen zoals tuincentra en supermarkketens. Een duidelijke positionering en specialisatie van het bedrijf kan doelgroepen aan het bedrijf binden en nieuwe omzet genereren. Specialisatie van de beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel op een specifiek gebied, door middel van extra opleidingen/cursussen is een mogelijkheid. Samenwerking binnen de branche en verbetering van beroepscompetenties kunnen bijdragen aan het verstevigen van de marktpositie van de bloemendetailhandel. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel dient nieuwe contacten te kunnen aangaan om zo zijn netwerk te vergroten. Technologische ontwikkelingen De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel oefent een creatief ambachtelijk beroep uit. Hij gebruikt daarbij eenvoudige handgereedschappen en technische hulpmiddelen. De computer wordt doorgaans ingezet voor kassasystemen, productinformatie, order-, voorraad- en bedrijfsadministratie. Internet speelt een rol als informatiebron, communicatiemiddel en voor e-commerce. Het gebruik van geautomatiseerde systemen neemt ook in de bloemendetailhandel gestaag toe. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel dient in staat te zijn deze moderne communicatiemiddelen toe te kunnen passen. Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen De meerderheid van de bedrijven in de bloemendetailhandel ziet de toekomst positief. Dit in tegenstelling tot wat de praktijk laat zien, namelijk een sanering van</p>

	<p>bloemenwinkels ondermeer door het ontbreken van een opvolger. De helft van de bedrijven is van plan zich de komende jaren meer te gaan specialiseren. Driekwart van de bedrijven verwacht dat deelnemen aan een samenwerkingsverband kostenverlagend en omzetverhogend werkt. Voor de beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel betekent dit dat hij in staat moet zijn om de samenwerking actief op te zoeken en dat hij zich moet specialiseren. Internationale ontwikkelingen De toename van de wereldhandel maakt het aanbod van producten ruimer en internationaler. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel dient een ruimere internationale assortimentskennis te hebben. De import uit lage-lonenlanden veroorzaakt toenemende concurrentie. De mondialisering heeft invloed op veel ontwikkelingen in de maatschappij. Nieuwe trends blijven niet beperkt tot de lokale markt. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de vraag. Een vrije Europese markt biedt meer kansen aan bedrijven en werknemers. Het onderwijs stimuleert daarom de internationale uitwisseling tussen opleidingen en opleidingsplaatsen.</p>
--	---

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Medewerker bloembinden

U2: Vakbekwaam medewerker bloembinden

U3: Manager bloembinden

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
Kerntaak 1: Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen				
	1.1 Legt materialen en middelen klaar	x		
	1.2 Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen	x	x	x
	1.3 Berekent commerciële prijs	x	x	x
Kerntaak 2: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop				
	2.1 Bereidt winkelopening voor	x	x	x
	2.2 Verzorgt winkel	x	x	x
	2.3 Verzorgt winkelpresentatie	x	x	x
	2.4 Verzorgt producten	x	x	x
	2.5 Ontvangt en verwerkt producten	x	x	x
	2.6 Bewaakt voorraad		x	x
	2.7 Bepaalt assortiment		x	x
	2.8 Koopt in		x	x
	2.9 Stelt de verkoopprijs vast		x	x
	2.10 Maakt onderhouds- en presentatieplan		x	x
Kerntaak 3: Verkoopt en verleent service				
	3.1 Ontvangt en benadert klanten	x	x	x
	3.2 Voert verkoopgesprek	x	x	x
	3.3 Neemt bestellingen aan	x	x	x
	3.4 Signaleert en handelt klachten af	x	x	x
	3.5 Bedient het afrekensysteem	x	x	x
Kerntaak 4: Organiseert en				

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
begeleidt de werkzaamheden				
	4.1	Plant en verdeelt werkzaamheden		X
	4.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		X
	4.3	Stuurt medewerkers aan		X
Kerntaak 5: Onderneemt				
	5.1	Ontwikkelt ondernemingsplan		X
	5.2	Implementeert ondernemingsplan		X
	5.3	Innoveert onderneming		X
	5.4	Stelt marketingmix vast		X
	5.5	Onderhoudt externe contacten		X
	5.6	Stelt financieel beleid vast		X
	5.7	Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze		X
	5.8	Beheert bedrijfsadministratie		X
	5.9	Voert personeelsbeleid		X
	5.10	Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid.		X

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Medewerker bloembinden*
- *Vakbekwaam medewerker bloembinden*
- *Manager bloembinden*

4.1 Medewerker bloembinden

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De medewerker bloembinden is werkzaam in de bloemendetailhandel of aanverwante bedrijven die producten verwerken voor decoratieve toepassingen in interieur en ruimte. De medewerker bloembinden werkt in de winkel, in de ruimte waar het bloemwerk vervaardigd wordt en in voorkomende gevallen in het magazijn.
Typerende beroepshouding	De medewerker bloembinden heeft een klantgerichte en adviserende houding. Hij heeft oog voor trends binnen zijn vakgebied. Verder werkt hij creatief, nauwkeurig en prijsbewust. Hij aarzelt niet om bij onduidelijkheden in de werkkuitvoering direct een collega of leidinggevende te raadplegen. In zijn beroep werkt hij samen in een team, toont hij initiatief, heeft hij interesse voor ontwikkelingen op zijn vakgebied en is hij loyaal aan het bedrijf. Hij staat voor de opgave om prioriteiten te stellen bij de uitvoering van al zijn werkzaamheden. Hij waarborgt optimale zorg voor de klant en de voortgang van de werkzaamheden. Ook de verzorging van het levende product ten opzichte van andere werkzaamheden heeft een hoge prioriteit. Hij dient hier een balans in te vinden. Hij hanteert de afgesproken kwaliteitsnormen. Het werken volgens kwaliteitsnormen vraagt voortdurende aandacht en kan conflicteren met tijdsdruk. De medewerker bloembinden is zich ervan bewust dat zijn afspraken met het bedrijf en de klanten van het bedrijf bindend zijn.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De medewerker bloembinden werkt uitvoerend en op aanwijzing van de leidinggevende. Hij volgt de instructies op over de uit te voeren werkzaamheden en de daarbij bijbehorende handelingen. Hij is verantwoordelijk voor toepassing van de regels met betrekking tot gezondheid, milieu en veiligheid. Bij het maken van bloemwerk en plantenarrangementen is hij verantwoordelijk voor een goede kwaliteit en een vakkundige uitvoering. Tevens is hij verantwoordelijk voor het goed verlopen van het verkoopproces in het directe contact met klanten. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen bijdrage aan het behalen van bedrijfsdoelstellingen. Hij heeft naar de klant een informerende rol. Bij twijfel over te verschaffen informatie verwijst de medewerker de klant door naar een collega of leidinggevende.
Complexiteit	De medewerker bloembinden werkt te allen tijde na instructie/opdracht. De werkzaamheden zijn veelal routinematig en van reproductieve aard. Hij beschikt over de algemene basiskennis van en basisvaardigheden voor uitoefening van het beroep. De medewerker bloembinden maakt keuzes en stelt prioriteiten die rechtstreeks met de uitvoering van zijn taken te maken hebben. De medewerker bloembinden is een schakel in de keten ten aanzien van productverantwoordelijkheid. Directe contacten met de klant compliceren het werk. Dit vraagt om correct gedrag. Ook de veelheid aan werkzaamheden compliceert het werk. Hij werkt vaak onder wisselende omstandigheden en heeft te maken met seizoensomstandigheden en plotselinge omzetpieken.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p>

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

4.2 Vakbekwaam medewerker bloembinden

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De vakbekwaam medewerker bloembinden is werkzaam in de bloemendetailhandel of aanverwante bedrijven die producten verwerken voor decoratieve toepassingen in interieur en ruimte. De vakbekwaam medewerker bloembinden werkt in de winkel, in de ruimte waar het bloemwerk vervaardigd wordt, achter zijn bureau en in voorkomende gevallen in het magazijn.
Typerende beroepshouding	De vakbekwaam medewerker bloembinden heeft een klantgerichte en adviserende houding. Hij werkt kwaliteitsbewust, nauwkeurig en creatief en volgens de laatste inzichten in vormgeving en trends. Hij werkt conform de wensen van de opdrachtgever en binnen het beschikbare budget. Hij heeft commercieel inzicht en is gericht op het behalen van resultaat met betrekking tot de doelstellingen van het bedrijf. In zijn beroep werkt hij samen in een team, toont hij initiatief, heeft hij interesse voor ontwikkelingen op zijn vakgebied en is hij loyaal aan het bedrijf. Hij staat voor de opgave om prioriteiten te stellen bij de uitvoering van al zijn werkzaamheden. Hij waarborgt optimale zorg voor de klant en de voortgang van de werkzaamheden. Dit geldt ook voor de hoge prioriteit voor de verzorging van het levende product ten opzichte van andere werkzaamheden. Hij hanteert de afgesproken kwaliteitsnormen. Het werken volgens kwaliteitsnormen vraagt voortdurende aandacht en kan conflicteren met tijdsdruk. De vakbekwaam medewerker bloembinden is zich ervan bewust dat zijn afspraken met het bedrijf en de klanten van het bedrijf bindend zijn.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De vakbekwaam medewerker bloembinden werkt zelfstandig uitvoerend en aansturend als leidinggevende van een team. Hij is verantwoordelijk voor een goede kwaliteit en een vakkundige uitvoering bij het maken van bloemwerk en plantenarrangementen. Hij is tevens verantwoordelijk voor het toepassen van regelgeving met betrekking tot milieu, veiligheid en gezondheid. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor het goed verlopen van het verkoopproces in het directe contact met klanten. Tijdens de werkzaamheden houdt hij de bedrijfsdoelstellingen voor ogen. Hij is verantwoordelijk voor de organisatie, de uitvoering van dagelijkse werkzaamheden en de planning en aansturing van de medewerkers. Hij heeft een leidinggevende rol. Hij heeft een rapporterende en signalerende rol naar de bedrijfsmanager of ondernemer. Ook werkt hij onder eindverantwoordelijkheid van de bedrijfsmanager of ondernemer.
Complexiteit	De vakbekwaam medewerker bloembinden een diversiteit aan werkzaamheden en heeft specialistische kennis van en vaardigheden voor uitoefening van het beroep. De vakbekwaam medewerker bloembinden is een schakel in de keten ten aanzien van productverantwoordelijkheid. Dit vraagt om kennis van en inzicht in het totale proces. Hij maakt keuzes en stelt prioriteiten die met de uitvoering van zijn werkzaamheden te maken hebben. Hij werkt vaak onder wisselende omstandigheden, heeft te maken met seizoensomstandigheden en plotselinge omzetpieken en hij gaat hier adequaat mee om. Het creatieve proces is in balans met het commercieel gewenste resultaat. De uitgebreide product- en vakkennis gaat samen met leidinggevende, organisatorische en communicatieve capaciteiten. Planning en aansturing zijn delen van het totale takenpakket van de vakbekwaam medewerker bloembinden. Daarbij worden voortdurend afwegingen gemaakt en worden prioriteiten gesteld ten aanzien van de belangen van de medewerkers, opdrachtgevers en onderneming.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.

Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.

De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

MVT naar keuze

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

4.3 Manager bloembinden

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De manager bloembinden is werkzaam in de bloemendetailhandel of verwante bedrijven die producten verwerken voor decoratieve toepassingen in interieur en ruimte. De manager bloembinden werkt in de winkel, in de ruimte waar het bloemwerk vervaardigd wordt, achter zijn bureau en in voorkomende gevallen in het magazijn.
Typerende beroepshouding	De manager bloembinden is sociaal en communicatief vaardig en weet conflicten te hanteren. In contact met klanten gedraagt hij zich klantgericht en correct, conform de geldende gedragsregels. Hij is in staat een afweging te maken tussen klantgerichtheid en aandacht voor het bedrijfsresultaat. Ook maakt hij een juiste afweging ten aanzien van de prijs-kwaliteitverhouding in relatie tot tijd, kosten en bedrijfsformule bij het vervaardigen van het bloemwerk. Hij stelt prioriteiten zodat aan de wens van de opdrachtgevers voldaan wordt en tevens de voortgang van de werkzaamheden gewaarborgd blijft. Hij neemt de juiste beslissing bij het aannemen van spoedopdrachten en moeilijk te realiseren opdrachten (tijdsinvestering en rendement). Hij combineert zijn ambachtelijke professionaliteit met ondernemersvisie en commercieel handelen. Hij creëert nieuwe invalshoeken en inzichten. Hij anticipeert op ontwikkelingen en wisselende omstandigheden en op basis daarvan maakt hij keuzes om de diverse aspecten van de bedrijfsvoering op elkaar af te stemmen en te integreren. Hij maakt voortdurend de afweging tussen het belang van medewerkers en het bedrijfsbelang. Hij maakt in periodes van grote werkdruk de afweging tussen het laten overwerken van eigen personeel of het inschakelen van extra (uitzend)krachten. Een opdrachtgever heeft soms wensen die conflicteren met zijn persoonlijke stijl en beroepsopvatting van de manager bloembinden; daar kan hij goed mee om gaan.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De manager bloembinden werkt zelfstandig. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en dat van zijn medewerkers. Hij is ondernemer of heeft de algehele leiding over een afdeling of project. Hij is verantwoordelijk voor het maken, uitvoeren en evalueren van beleid en het onderhouden van een netwerk. Als manager bloembinden is hij verantwoordelijk voor de uitvoering van de vaktechnische werkzaamheden en voor een optimale uitvoering van alle werkzaamheden in de winkel zoals winkel- en productverzorging, presentatie en het verkoopproces. Hij stuurt personeel aan en coördineert de dagelijkse werkzaamheden. De kwaliteitszorg en de veiligheid op de werkplek vallen onder zijn hoede. Hij bewaakt en controleert de voortgang, de processen en de kwaliteit binnen het kader van zijn functie. Afhankelijk van de grootte van het bedrijf en de periode heeft hij een uitvoerende rol en verricht hij zelf werkzaamheden. De manager bloembinden voert taken uit van productieve en creatieve aard. Hij beheerst het vakgebied in de breedte en de diepte en legt verbanden. Hij voert op overtuigende wijze interventies uit, zodat doelstellingen en verbeteringen worden gerealiseerd. Hij interpreteert bedrijfsgegevens en rapporteert deze.
Complexiteit	De manager bloembinden een diversiteit aan werkzaamheden en heeft specialistische kennis van en vaardigheden voor uitoefening van het beroep en theoretische kennis van het werkveld van het beroep. De manager bloembinden draagt de financiële risico's van een eigen bedrijf. Er wordt gewerkt met natuurlijke producten die kwetsbaar zijn, aan bederf onderhevig zijn en een specifieke logistieke afhandeling vragen. Dit vereist een goed doordacht in- en verkoopbeleid. Hij opereert in een markt die wisselvallig is, hij heeft te maken met maatschappelijke ontwikkelingen en met wet- en regelgeving die soms beperkingen en soms nieuwe kansen met zich meebrengen. Dit alles betekent dat de ondernemer florist anticipeert en durft te innoveren; ook beschikt hij over de nodige flexibiliteit en creativiteit. Het is complex om het creatieve proces in balans te brengen met het commerciële resultaat. In het bedrijf wordt hij doorlopend geconfronteerd met nieuwe situaties en opdrachten. Hij is bestand tegen flinke werkdruk. Bij dit alles stelt hij prioriteiten. Tijdens het aansturen van medewerkers kan hij te maken krijgen met

	conflicten. Het belang van de medewerkers weegt hij dan af tegen het bedrijfsbelang.																																																																																				
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																				
Branche vereisten	Nee																																																																																				
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>MVT naar keuze</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreken</td><td>Schrijven</td></tr><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></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td>x</td><td></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></table> <p>MVT naar keuze</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreken</td><td>Schrijven</td></tr><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></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td>x</td><td></td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table>		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x		x		A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1						A2	x	x		x		A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																
C2																																																																																					
C1																																																																																					
B2																																																																																					
B1	x	x		x																																																																																	
A2	x	x	x	x	x																																																																																
A1	x	x	x	x	x																																																																																
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																
C2																																																																																					
C1																																																																																					
B2																																																																																					
B1																																																																																					
A2	x	x		x																																																																																	
A1	x	x	x	x	x																																																																																

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Alleen de medewerker bloembinden legt de materialen en middelen na instructie klaar voor gebruik. Hij hanteert de bloemen en planten zodanig dat ze niet beschadigen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel maakt van eenvoudig, commercieel verantwoorde bloemwerk en de eenvoudige plantenarrangementen tot commercieel verantwoorde bloemwerk en de plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen die passen bij de winkelformule en voldoen aan de wensen van de klant, waarbij hij ook in drukke tijden stabiele prestaties levert. Hij combineert op basis van eigenschappen, kleur, vorm en structuur. Zowel de vakbekwaam medewerker bloembinden als de manager bloembinden kiest zorgvuldig geschikte materialen en creëert de juiste sfeer en ambiance in de ontwerpen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel berekent de prijs van het gemaakte bloemwerk of plantenarrangement volgens de procedures van het bedrijf. Hij berekent alle gebruikte materialen en eventuele overige kosten nauwkeurig in de prijs. Voor de vakbekwaam medewerker bloembinden en de manager bloembinden geldt extra dat ze bovenop de gebruikte materialen en overige kosten, een inschatting maken van de commerciële prijs die de klant moet betalen.</p> <p>De medewerker bloembinden en de vakbekwaam medewerker bloembinden schakelen bij twijfel en onduidelijkheden in de werkuitvoering te allen tijde een collega en/of leidinggevende in.</p> <p>Toelichting: De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen die aan de wensen van de opdrachtgever voldoen en commercieel verantwoord is. Hij houdt tijdens het samenstellen rekening met de winkelformule. Hij toont interesse in nieuwe ontwikkelingen en producten voor zijn vakgebied en hij betreft de recente ontwikkelingen en trends binnen zijn vakgebied in het bloemwerk en de plantenarrangementen. In veel gevallen voert hij een opdracht uit volgens van te voren gemaakte prijsafspraken; dit beperkt de vrije keuze van materialen. Hij maakt tijdens het samenstellen van het bloemwerk en de plantenarrangementen gebruik van de juiste algemene en specifieke (hand)gereedschappen, binderijartikelen en bevestigingsmaterialen. Hij gebruikt bij het samenstellen van bloemwerk en de plantenarrangementen zijn vaktechnieken en zijn vakkennis van de bloemen en planten. Hij werkt met respect en verantwoordelijkheidsgevoel aan de kwaliteit van de levende producten en houdt rekening met de bederfelijkheid en kwetsbaarheid van de producten. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel houdt zich bij al zijn werkzaamheden aan de geldende procedures. Wanneer een beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel deze kerntaak verkeerd uitvoert, leidt dit tot ontevredenheid bij klanten. Dat kan blijvende (financiële) schade/imagoverlies veroorzaken.</p>	1.1	Legt materialen en middelen klaar
	1.2	Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen
	1.3	Berekent commerciële prijs

5.2 Kerntaak 2: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel maakt voor openingstijd de winkel gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekensysteem gebruiksklaar.</p> <p>De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel ruimt de winkel, bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens een opgesteld onderhoudsplan. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.</p> <p>De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie.</p> <p>Hij verzorgt op een deskundige wijze dagelijks de producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van de levende producten en bewaakt deze. Hij ververst de producten wanneer dit noodzakelijk is. Hij herkent schade en afwijkingen aan de producten. De vakbekwaam medewerker bloembinden en de manager bloembinden beoordelen wat er met afwijkende producten moet gebeuren volgens bedrijfsprocedures.</p> <p>De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende producten. Hij slaat de producten op in het magazijn of transporteert deze direct naar de winkel. Hij vervoert de producten onder de vereiste condities.</p> <p>Zowel de vakbekwaam medewerker bloembinden als de manager bloembinden bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten. Hij hanteert het first-in first-out principe. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren.</p> <p>Hij bepaalt het assortiment op basis van de bedrijfsformule, de trend en marktontwikkelingen en de concurrentie. Hij gaat na of het assortiment aan de behoeften van de klant voldoet en of de kwaliteit van de producten past bij de onderneming. Hij stelt op basis van de voorraad registratie het inkoopvolume vast en koopt in. Hij vraagt zonodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en levertijden. Hij registreert en evalueert de inkoop. De vakbekwaam medewerker bloembinden overlegt te allen tijde voor de assortimentsbepaling en de inkoop met de manager bloembinden. Inkoopgegevens rapporteert de vakbekwaam medewerker bloembinden aan de manager bloembinden.</p> <p>Hij bepaalt op basis van de te behalen winstmarge, de inkoopprijs, de BTW, de gemaakte en te maken kosten en de verkoopprijs van de producten. Zowel de vakbekwaam medewerker bloembinden en de manager bloembinden stelt een onderhouds- en presentatieplan op. Hij</p>	2.1	Bereidt winkelopening voor
	2.2	Verzorgt winkel
	2.3	Verzorgt winkelpresentatie
	2.4	Verzorgt producten
	2.5	Ontvangt en verwerkt producten
	2.6	Bewaakt voorraad
	2.7	Bepaalt assortiment
	2.8	Koopt in
	2.9	Stelt de verkoopprijs vast
	2.10	Maakt onderhouds- en presentatieplan

beschrijft in het onderhoudsplan de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie hiervan. Hij beschrijft in het presentatieplan het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten.

De medewerker bloembinden en vakbekwaam medewerker bloembinden schakelen bij twijfel en onduidelijkheden in de werkuitvoering te allen tijde een collega en/of leidinggevende in.

Toelichting: De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel heeft een commerciële houding/instelling wanneer hij de winkelpresentatie verzorgt en wanneer hij het assortiment bepaalt.

Hij werkt tijdens het verzorgen van het product en het ontvangen en verwerken van de producten continu met respect en verantwoordelijkheidsgevoel aan de kwaliteit van de levende producten. Hij is zich bewust van de kwetsbaarheid en bederfelijkheid van de producten. Hij hanteert, tijdens het ontvangen en verwerken van producten en tijdens het voorraadbeheer, het first-in first-out principe om derving te voorkomen. Hij beheert de voorraad met behulp van een (geautomatiseerd) voorraadsysteem. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel houdt zich bij al zijn werkzaamheden aan de geldende procedures.

5.3 Kerntaak 3: Verkoopt en verleent service

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij spreekt de klant vriendelijk aan.</p> <p>Hij achterhaalt, door het stellen van vragen, de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over het product, de toepassingen daarvan, de verzorging en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing.</p> <p>De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel neemt bestellingen nauwkeurig op en registreert alle benodigde informatie op de daarvoor bestemde formulieren en controleert of alles klopt. Hij informeert collega's of leidinggevende wanneer er een niet-standaard bestelling gedaan wordt.</p> <p>De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel ontvangt klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten en bepaalt op welke wijze de klachten worden afgehandeld. Klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. De medewerker bloembinden handelt standaardklachten zelf af. Overige klachten en/of signalen neemt hij aan en speelt hij door aan de vakbekwaam medewerker bloembinden of manager bloembinden. Voor de vakbekwaam medewerker bloembinden en de manager bloembinden geldt extra dat hij klachten signaleert tijdens contacten met klanten en hij onderzoekt de oorzaak hiervan. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost.</p> <p>De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel handelt de verkoop af en stelt vast hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de kassa en het afrekenstelsel om de betaling te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkoop na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij zorgt voor het in- of verpakken van het bloemwerk/ plantarrangement. Hij checkt of de klant tevreden is. Hij rond het gesprek op een passende wijze af.</p> <p>De medewerker bloembinden en vakbekwaam medewerker bloembinden schakelen bij twijfel en onduidelijkheden in de werkvatvoering te allen tijde een collega en/of leidinggevende in.</p> <p>Toelichting: De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel heeft een klantgerichte en commerciële houding/instelling. Hij geeft in het verkoopsgesprek de klant een advies op maat. Dit advies is niet alleen afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op de commerciële doelstellingen van de organisatie.</p> <p>Tijdens het verkopen houdt hij verdachte situaties in de gaten om zo winkelcriminaliteit tegen te gaan. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel houdt zich bij al zijn werkzaamheden aan de geldende procedures.</p>	3.1	Ontvangt en benadert klanten
	3.2	Voert verkoopsgesprek
	3.3	Neemt bestellingen aan
	3.4	Signaleert en handelt klachten af
	3.5	Bedient het afrekenstelsel

5.4 Kerntaak 4: Organiseert en begeleidt de werkzaamheden

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij houdt hierbij rekening met de kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en past de planning wanneer nodig aan. De vakbekwaam medewerker bloembinden verricht deze werkzaamheden na overleg met de manager bloembinden. De manager bloembinden kent verantwoordelijkheden toe aan de medewerkers en wijst hen de werkzaamheden toe.</p> <p>De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel begeleidt de medewerkers bij het uitvoeren van de dagelijkse vaktechnische werkzaamheden. Waar nodig geeft hij instructie en uitleg en lost hij problemen in de directe werkkuitvoering op. Hij beantwoordt vragen en ziet erop toe dat de medewerkers de dagelijkse werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij motiveert en stimuleert medewerkers, bevordert een goede sfeer in het team en spreekt medewerkers aan op hun gedrag en houding. De vakbekwaam medewerker bloembinden doet dit in overleg met zijn leidinggevende en binnen zijn verantwoordelijkheid.</p> <p>De manager bloembinden informeert en instrueert medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.</p> <p>Toelichting: De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel heeft een aansturende en coördinerende rol. Hij begeleidt en coacht medewerkers. Indien van toepassing wordt hij ondersteund door de leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden van de mensen die hij aanstuurt en voor zijn eigen werk. Hij is (mede-)verantwoordelijk voor het behalen van de bedrijfsdoelstellingen. De werkverdeling stemt hij met betrokkenen af binnen de gestelde kaders (tijd en kwaliteit). Hij heeft goede communicatieve eigenschappen en hij verplaatst zich in de rol van de ander. Belangen van het bedrijf kunnen botsen met die van medewerkers. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel neemt een juiste houding aan en kiest een passende oplossing. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel reageert snel als de planning niet gehaald wordt, bijvoorbeeld door uitval van medewerkers. Hij adviseert en ondersteunt zowel de leidinggevende (indien van toepassing) als medewerkers. De sfeer in het bedrijf en het imago hangen sterk samen met een juiste uitvoering van deze kerntaak.</p>	4.1	Plant en verdeelt werkzaamheden
	4.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied
	4.3	Stuurt medewerkers aan

5.5 Kerntaak 5: Onderneemt

Kerntaak 5 Onderneemt	Werkprocessen bij kerntaak 5	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De manager bloembinden maakt strategische keuzes voor de bedrijfsontwikkeling op korte en lange termijn. Hij beschrijft de doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming en beschrijft tevens de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden. De manager bloembinden kiest een bedrijfsformule. Hij oriënteert zich op wettelijke- en maatschappelijke kaders en stelt zijn ondernemingsplan op. Hij past zijn ondernemingsplan steeds aan op basis van gewijzigde ontwikkelingen.</p> <p>De manager bloembinden stelt een activiteitenplan op om het beleid van de onderneming uit te voeren. Hij geeft in het activiteitenplan aan welke marketingactiviteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor beschikbaar zijn. Op basis van activiteitenplannen bewaakt hij de voortgang van de activiteiten en maakt hij mensen en middelen vrij. Hij stelt waar nodig het beleid of het activiteitenplan bij of doet hier voorstellen voor.</p> <p>De manager bloembinden innoveert de onderneming. Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de organisatie. Hij oriënteert zich op het gebied van ontwikkelingen en innovaties in de branche en nieuwe producten. Hij doet voorstellen voor uit te voeren verbeteracties, investeringen, of nieuwe producten. Hij onderzoekt hiervoor de mogelijkheden en het draagvlak in het bedrijf. Hij zet de voorstellen om in acties.</p> <p>De manager bloembinden bepaalt de producten die hij aanbiedt, de prijs van deze producten, de manier waarop hij de promotie en presentatie van zijn onderneming vormgeeft en de plaats waar hij zijn onderneming vestigt.</p> <p>De manager bloembinden onderhoudt (externe) contacten met klanten, leveranciers en externe adviseurs en bouwt een eigen netwerk op. Hij raadpleegt externe contacten om informatie te verkrijgen die van belang is voor het opstarten en continueren van zijn onderneming en profileert zich positief binnen zijn netwerk, afgestemd op de doelgroep. Hij maakt mede op basis van de informatie afkomstig uit zijn netwerk keuzes voor zijn onderneming.</p> <p>De manager bloembinden stelt het financieel beleid van de onderneming vast door op basis van de jaarrekening en de financiële prognoses, de begroting en de budgetten vast te stellen.</p> <p>De manager bloembinden controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen. Samen met de administrateur stelt hij een jaarrekening op waardoor hij zich extern kan verantwoorden. Hij draagt zijn btw correct af.</p> <p>De manager bloembinden voert de financiële administratie uit. Hij besteedt eventueel bepaalde administraties/registraties uit aan derden.</p> <p>De manager bloembinden stelt zijn behoefte aan personeel vast en gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij werft zelf</p>	5.1	Ontwikkelt ondernemingsplan
	5.2	Implementeert ondernemingsplan
	5.3	Innoveert onderneming
	5.4	Stelt marketingmix vast
	5.5	Onderhoudt externe contacten
	5.6	Stelt financieel beleid vast
	5.7	Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze
	5.8	Beheert bedrijfsadministratie
	5.9	Voert personeelsbeleid
	5.10	Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid.

kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.




























De manager bloembinden bepaalt het beleid op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid. Hij selecteert voor het eigen bedrijf passende zorgsystemen. Hij houdt rekening met de geldende wet en regelgeving, de voorschriften van zorgsystemen en het bedrijfsbeleid. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt het werken volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij procedures en werkinstructies aan.

Toelichting: De manager bloembinden heeft een beleidsbepalende en een beleidsbewakende rol. Hij is eindverantwoordelijke voor het bedrijf(-sonderdeel). De taak van een ondernemer wordt gekenmerkt door een continu zoek- en keuzeprocess. Hij moet anticiperen op ontwikkelingen en wisselende omstandigheden, hier flexibel en creatief mee omgaan en op basis daarvan keuzes maken om diverse aspecten van de bedrijfsvoering op elkaar af te stemmen en te integreren. Hij houdt tijdens de beleidsvorming rekening met marktontwikkelingen en maatschappelijke ontwikkelingen. Het opstellen van een goed beleid is doorslaggevend voor succesvol ondernemen. Het maken van goede analyses, het terzake consulteren van deskundigen en het communiceren met medewerkers is erg belangrijk om de onderneming te laten floreren.






































6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices











































In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen		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																										
1.1	Legt materialen en middelen klaar											 								 						
1.2	Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen				 							 	 			 	 		 	  		 				
1.3	Berekent commerciële prijs											 								 				 		















































6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoefte van de verkoop		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	Bereidt winkelopening voor					 															 
2.2	Verzorgt winkel												 								 
2.3	Verzorgt winkelpresentatie					 						 	 							 	 
2.4	Verzorgt producten					 						 	 							 	  
2.5	Ontvangt en verwerkt producten										 	 								 	 











Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoefte van de verkoop		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 initieren	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 verwach- tingen 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																											
2.6	Bewaakt voorraad									 	 									 							
2.7	Bepaalt assortiment					 												 							 		
2.8	Koopt in	 				 		 		 			 					 		 				 			
2.9	Stelt de verkoopprijs vast	 																						 	 		
2.10	Maakt onderhouds- en presentatieplan	 				 					 														 		



6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verkoopt en verleent service

































Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		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																													
3.1	Ontvangt en benadert klanten									 									 										
3.2	Voert verkoopgesprek					   			 	 		 							 						 				
3.3	Neemt bestellingen aan					 					 								 										
3.4	Signaleert en handelt klachten af					   			 		 				   				 		 								
3.5	Bedient het afrekenstelsel																		 	 	 								

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Organiseert en begeleidt de werkzaamheden

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden		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																										
4.1	Plant en verdeelt werkzaamheden																									
4.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied																									
4.3	Stuurt medewerkers aan																									

6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Onderneemt

Kerntaak 5 Onderneemt		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																													
5.1	Ontwikkelt ondernemingsplan	<div><div></div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div><div></div></div>						<div><div></div><div></div><div></div></div>									<div><div></div><div></div><div></div></div>				<div><div></div><div></div><div></div></div>
5.2	Implementeert ondernemingsplan	<div><div></div><div></div><div></div></div>																<div><div></div><div></div><div></div></div>											
5.3	Innoveert onderneming												<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>										<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>				
5.4	Stelt marketingmix vast	<div><div></div><div></div><div></div></div>											<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>										<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>				
5.5	Onderhoudt externe contacten					<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>																					
5.6	Stelt financieel beleid vast	<div><div></div><div></div><div></div></div>											<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>															

Kerntaak 5 Onderneemt		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																										
5.7	Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze	 												 							 					
5.8	Beheert bedrijfsadministratie		 								 	 									 					
5.9	Voert personeelsbeleid													 	 			 						 		
5.10	Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid.	 									 			 						 	 					



Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen

Proces-competentie-matrix Medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen		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																					
1.1	Legt materialen en middelen klaar												x							x	
1.2	Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen					x						x	x				x		x	x	x
1.3	Berekent commerciële prijs											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 Medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen			
1.1 werkproces: Legt materialen en middelen klaar			
Omschrijving	De medewerker bloembinden legt de materialen en middelen na instructie van zijn leidinggevende klaar voor gebruik. Hij hanteert de bloemen en planten zodanig dat ze niet beschadigen.		
Gewenst resultaat	Materialen en middelen liggen klaar zonder dat kwaliteitsverlies is opgetreden en er kan snel met het vervaardigen van het bloemwerk en plantenarrangementen begonnen worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gaat, tijdens het klaarleggen van de materialen en middelen netjes en zorgvuldig om met de bloemen, planten, binderijartikelen en gereedschappen zodat er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van binderijartikelen en gereedschappen Kennis van bloemen en planten
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	Hij legt, na instructie van zijn leidinggevende, de producten, binderijartikelen, gereedschappen, etc klaar, zodat met het vervaardigen van bloemwerk en plantenarrangementen begonnen kan worden.	

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen

1.2 werkproces: Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen

Omschrijving	De medewerker bloembinden maakt na instructie, eenvoudig, commercieel verantwoorde bloemwerk en eenvoudige plantenarrangementen die passen bij de winkelformule en voldoen aan de wensen van de klant, waarbij hij ook in drukke tijden stabiele prestaties levert. Hij combineert op basis van eigenschappen, kleur, vorm en structuur, waarbij hij gebruik maakt van de basis vaktechnieken en van zijn vakkennis van bloemen en planten. Hij stelt het bloemwerk en plantenarrangementen vlot samen, gebruikmakend van de juiste algemene en specifieke (hand)gereedschappen, binderijartikelen en bevestigingsmaterialen. Hij betreft de recente ontwikkelingen en trends binnen zijn vakgebied in zijn bloemwerk en plantenarrangementen. Bij twijfel en onduidelijkheden in de werkuitvoering schakelt hij een leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De medewerker bloembinden heeft eenvoudig bloemwerk en plantenarrangementen gemaakt op een creatief, kwalitatief en commercieel verantwoorde manier en tot tevredenheid van de opdrachtgever.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Hij schakelt bij onduidelijkheden in de werkuitvoering zijn leidinggevende in of hij raadpleegt deze bij problemen zodat het bloemwerk aan de kwaliteitseisen voldoet en tot tevredenheid van de opdrachtgever gemaakt is.	<ul style="list-style-type: none">Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriftenKennis van bloemen en plantenKennis van materialen en hun eigenschappenToepassen van vaktechnieken
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij heeft de basis vaktechnieken in de vingers en gebruikt bij het maken van bloemwerk en plantenarrangementen zijn vakkennis zodat hij in een juist tempo het eenvoudige en commercieel verantwoorde bloemwerk en plantenarrangementen kan maken.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij gebruikt bij het maken van bloemwerk en plantenarrangementen de juiste producten, algemene en specifieke (hand)gereedschappen, binderijartikelen en bevestigingsmaterialen, rekening houdend met de eigenschappen, kleur, vorm en structuur van de producten en gaat er effectief, efficiënt, zorgvuldig en netjes mee om zodat het bloemwerk en de plantenarrangementen voldoet aan de eisen van de opdrachtgever of aan de kwaliteitseisen.	
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhouden	Hij toont interesse in nieuwe ontwikkelingen en producten op zijn vakgebied zodat er bloemwerk en plantenarrangementen gemaakt worden volgens de laatste trends en ontwikkelingen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Productiviteitsniveaus halenKwaliteitsniveaus halen	Hij maakt bloemwerk en plantenarrangementen die passen bij de winkelformule, commercieel verantwoord zijn en vaktechnisch aan de eisen voldoen en hij werkt daarbij in het vereiste tempo zodat de opdracht volgens afspraken en kwaliteitseisen wordt uitgevoerd.	

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen			
1.2 werkproces: Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Hij blijft in drukke tijden stabiele prestaties leveren en blijft productief in een stressvolle omgeving zodat de kwaliteit van het werk optimaal blijft.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Hij richt zich tijdens het maken van bloemwerk en plantenarrangementen zoveel mogelijk op de klant en stelt zijn dienstverlening daarop in waarbij hij het belang van het bedrijf niet uit het oog verliest.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	Hij volgt instructies en aanwijzingen op tijdens het maken van bloemwerk en plantenarrangementen.	

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen			
1.3 werkproces: Berekent commerciële prijs			
Omschrijving	De medewerker bloembinden berekent de prijs van het bloemwerk en plantenarrangement volgens de procedures van het bedrijf. Hij berekent alle gebruikte materialen en overige kosten nauwkeurig in de prijs.		
Gewenst resultaat	Een nauwkeurig berekende prijs voor het gemaakte bloemwerk/plantarrangement.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij berekent de prijs van het gemaakte bloemwerk en/of plantenarrangement op een vlotte en nauwkeurige manier waarbij hij alle gebruikte materialen en eventuele overige kosten berekent in de prijs, zodat de juiste prijs berekend wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van bloemen en planten Kennis van de prijzen van de producten Kennis van procedures Rekenen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt de opgestelde bedrijfsprocedures bij het berekenen van de prijs van het gemaakte bloemwerk en /of plantarrangement zodat de prijs van het gemaakte bloemwerk en/of plantarrangement op een juiste en nauwkeurige manier berekend wordt.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Proces-competentie-matrix Medewerker bloembinden

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoefte van de verkoop		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Bereidt winkelopening voor					x															x
2.2	Verzorgt winkel												x								x
2.3	Verzorgt winkelpresentatie					x						x	x							x	x
2.4	Verzorgt producten					x						x	x							x	x
2.5	Ontvangt en verwerkt producten									x			x							x	x
2.6	Bewaakt voorraad																				
2.7	Bepaalt assortiment																				
2.8	Koopt in																				
2.9	Stelt de verkoopprijs vast																				
2.10	Maakt onderhouds- en presentatieplan																				

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 Medewerker bloembinden

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

2.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor

Omschrijving	De medewerker bloembinden maakt, in overleg met collega's en na instructie, de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekenstelsel gebruiksklaar volgens de geldende bedrijfsprocedures.		
Gewenst resultaat	De winkel is gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij overlegt bij het voorbereiden van de winkelopening tijdig en regelmatig met collega's, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de winkel tijdig gereed is voor opening.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruiken van het afrekenstelsel Kennis van procedures
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructies op en werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures alle onderdelen af, zodat de winkel gereed is voor het ontvangen van klanten en geopend kan worden.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.2 werkproces: Verzorgt winkel**

Omschrijving	De medewerker bloembinden ruimt na instructie, de winkel , bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens het opgestelde onderhoudsplan en bedrijfsprocedures. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde, schone werkomgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij gebruikt voor de verzorging van winkel en omgeving de juiste schoonmaakmaterialen en middelen en weet waar ze voor bedoeld zijn, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel op een juiste manier verzorgd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van milieubewust werken en omgaan met afval• Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften• Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures	Hij volgt instructies op, werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures en het onderhoudsplan en volgt veiligheidsvoorschriften op voor het gebruik van schoonmaakmiddelen zodat de werkzaamheden veilig en volgens voorschriften en procedures uitgevoerd worden.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie**

Omschrijving	De medewerker bloembinden stelt, na instructie, de presentatie van de winkel op met behulp van een presentatieplan. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, procedures en instructies, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie. Hij schakelt bij problemen en onduidelijkheden in de werkuitvoering zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel en zijn van informatie voorzien op basis van het presentatieplan en instructie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Hij vraagt bij onduidelijkheden in het presentatieplan tijdig hulp zodat de winkelpresentatie volgens plan wordt opgebouwd en onderhouden.	<ul style="list-style-type: none">Kennis en toepassen van presentatietechniekenKennis van artikelen en assortiment van bloemen, planten en verwante artikelen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenGevoel voor ruimte en richting tonen	Hij interpreteert en visualiseert het presentatieplan correct zodat hij een goede vertaling kan maken van het plan naar de realiteit en hij gebruikt zijn assortimentskennis van bloemen en planten en verwante artikelen voor de presentatie, gebruikt presentatietechnieken en zijn creativiteit zodat er een commercieel aantrekkelijke presentatie neergezet wordt die voldoet aan het presentatieplan.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezen	Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen en onderhouden van de winkelpresentatie.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Productiviteitsniveaus halenKwaliteitsniveaus halen	Hij levert werk van hoge kwaliteit en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen een presentatie wordt opgebouwd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgescreven procedures	Hij houdt zich aan het voorgescreven presentatieplan en aan de gegeven instructies, zodat de presentatie volgens plan en instructie wordt opgebouwd.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.4 werkproces: Verzorgt producten**

Omschrijving	De medewerker bloembinden verzorgt, na instructie en volgens procedures, op een deskundige en vlotte wijze dagelijks de producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van de levende producten en bewaakt deze. Hij ververst de producten wanneer dit noodzakelijk is. Hij herkent schade en afwijkingen aan de producten en meldt dit aan zijn leidinggevende. Bij onduidelijkheden in de verzorging schakelt hij direct zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De producten zijn verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Hij maakt direct melding wanneer hij schade en afwijkingen aan producten signaleert zodat actie kan worden ondernomen en hij vraagt bij onduidelijkheden bij de verzorging van de producten tijdig hulp zodat de producten optimaal verzorgd worden.	<ul style="list-style-type: none">Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelenKennis van verzorgingsproducten voor de bloemisterij
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij verzorgt de producten gebruikmakend van zijn assortimentskennis van bloemen en planten en verwante artikelen zodat de producten optimaal verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor de bloemisterij, is op de hoogte van de werking ervan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de producten op een juiste manier worden verzorgd en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenKwaliteitsniveaus halen	Hij bewaakt de kwaliteit bij de verzorging van de producten aan de hand van de gestelde eisen, signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig en verzorgt de producten op een kwalitatief hoogwaardige manier en in het juiste tempo zodat de producten op een adequate manier verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgeschreven procedures	Hij volgt instructies en aanwijzingen van de leidinggevende op en volgt de voorgeschreven werkwijze voor de verzorging van de producten zodat ze op een juiste manier verzorgd worden.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.5 werkproces: Ontvangt en verwerkt producten**

Omschrijving	De medewerker bloembinden controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende producten na instructie. Bij afwijkingen handelt hij volgens procedure. Hij slaat de producten op in het magazijn of transporteert ze direct naar de winkel. Hij vervoert de producten onder de vereiste condities rekening houdend met de kwetsbaarheid van het product.		
Gewenst resultaat	De producten zijn gecontroleerd op kwaliteit en kwantiteit. De producten zijn ontvangen, verwerkt, geregistreerd en vervoerd. Afwijkingen heeft de verkoper gesignaleerd en hij heeft gehandeld volgens procedure.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de ontvangen producten en registreert eventuele afwijkingen accuraat zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende producten.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van Arbo-wetgevingKennis van veiligheidsproceduresKennis van voorraadbeheersysteem
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruiken	Hij gebruikt de transportmiddelen effectief en efficiënt zodat de kans op kwaliteitsverlies gereduceerd wordt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halen	Hij controleert en vervoert de ontvangen producten aan de hand van de kwaliteitseisen, onder de gewenste condities en hij is alert op afwijkingen zodat de ontvangen producten gecontroleerd zijn op kwantiteit en kwaliteit.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt volgens instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig en volgens instructie uitgevoerd wordt en afwijkingen volgens de procedure zijn afgehandeld.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Medewerker bloembinden

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		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																					
3.1	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
3.2	Voert verkoopgesprek					x			x	x		x							x		x
3.3	Neemt bestellingen aan					x					x								x		
3.4	Signaleert en handelt klachten af					x					x								x	x	
3.5	Bedient het afrekenstelsel																		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 Medewerker bloembinden

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De medewerker bloembinden ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij spreekt de klant vriendelijk aan.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de medewerker bloembinden. Het verkoopgesprek is op het juiste moment aangevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Hij stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekstechnieken Kennis van verkoopgesprekstechniek en Omgaan met klanten
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig en passend wordt aangesproken.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Omschrijving	De medewerker bloembinden inventariseert door het stellen van vragen de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert de klant over het product, de toepassingen daarvan, de verzorging en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing. Hij schakelt bij twijfel zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De specifieke wensen en de koop- en informatiebehoefte van de klant zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. Het is helder wat de klant van de medewerker bloembinden verwacht. De klant is op een vakkundige en klantgerichte wijze geïnformeerd. Een advies aan de klant dat aansluit bij de wensen van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij vraagt tijdig om hulp wanneer hij twijfels heeft bij het geven van een advies, zodat de klant een juist advies krijgt van de junior florist.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van artikelen en assortiment Kennis van sector en branche Kennis van verkoopgesprekstechniek en
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Hij speelt tijdens het verkoopgesprek in op de gevoelens en behoeften van de klant en komt naar aanleiding van deze gevoelens en behoeften met goed onderbouwde adviezen, eventueel illustrerend met een voorbeeld om de klant te overtuigen, zodat de klant gestimuleerd wordt om tot aankoop over te gaan.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Hij stemt de stijl van presenteren, communiceren en benaderen op de klant af en adviseert/informeert de klant duidelijk, correct en in heldere taal waarbij de junior florist deskundigheid, enthousiasme en vertrouwen uitstraalt zodat de klant tevreden is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Hij gebruikt zijn kennis en expertise vanuit zijn vakspecialisme bij de advisering en het informeren van klanten over toepassingen, verzorging en gebruik van de producten zodat hij deskundig overkomt.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service

3.2 werkproces: Voert verkoopgesprek

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij stelt in het verkoopgesprek actief de wensen en behoeften van de klant vast zodat duidelijk is wat de klant verwacht en hij sluit bij de advisering hierop aan met een advies op maat, uitgaande van de mogelijkheden van het assortiment.	
---	--	--	--

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.3 werkproces: Neemt bestellingen aan			
Omschrijving	De medewerker bloembinden neemt standaardbestellingen nauwkeurig op en registreert alle benodigde informatie op de daarvoor bestemde formulieren en controleert of alles klopt. Hij raadpleegt de leidinggevende over de uitvoerbaarheid wanneer er een niet-standaard bestelling wordt gedaan.		
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd en bevat de eisen waaraan de bestelling moet voldoen. De bestelling kan afgewerkt worden op basis van de geregistreerde en doorgegeven informatie. De bestelling is voor beide partijen helder.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt de leidinggevende over de uitvoerbaarheid wanneer er een niet-standaardbestelling wordt gedaan, zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Invullen van bestelformulieren Kennis van artikelen en assortiment Kennis van de bestelprocedures
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij neemt standaardbestellingen nauwkeurig op en noteert ze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestelling correct af te kunnen handelen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling voor beide partijen helder is.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De medewerker bloembinden ontvangt klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten. Standaardklachten handelt de medewerker bloembinden zelf af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. Andere klachten of signalen neemt hij aan en hij zorgt ervoor dat deze aan een collega worden doorgespeeld.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. Er is getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Hij roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd zijn, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van consumentenrecht Kennis van de klachtenprocedures Omgang met klachten
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert alle benodigde klachtgegevens accuraat en administreert deze nauwkeurig in het systeem zodat de klachten volgens de procedure worden afgehandeld.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service**3.5 werkproces: Bedient het afrekensysteem**

Omschrijving	De medewerker bloembinden handelt de verkoop vlot af en stelt vast hoeveel de klant moet betalen en werkt hierbij volgens procedures. Hij bedient de kassa en het afrekensysteem om de betaling te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkoop na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties vraagt hij ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Hij zorgt voor het in- of verpakken van het bloemwerk/plantenarrangement. Hij checkt of de klant tevreden is. Hij rondt het gesprek op een passende wijze af.		
Gewenst resultaat	De verkoop is volgens procedures afgehandeld. Het kassa- en afrekensysteem is op een juiste wijze gebruikt. De klant verlaat tevreden de winkel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Productiviteitsniveaus halenSystematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	Hij heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo en hij werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren.	<ul style="list-style-type: none">Gebruiken van het afrekensysteemIn- en verpakkenKennis van proceduresRekenen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij checkt of klanten tevreden zijn en controleert of er aan de verwachtingen van de klant voldaan is zodat de klant tevreden de winkel verlaat.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt naar de voorgeschreven procedures, zodat de verkoop volgens die procedures is afgehandeld.	

2.2 Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen		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																					
1.1	Legt materialen en middelen klaar																				
1.2	Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen											x	x			x	x		x	x	
1.3	Berekent commerciële prijs											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 Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen			
1.2 werkproces: Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden ontwerpt en maakt commercieel verantwoorde bloemwerk en plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen die passen bij de winkelformule en voldoen aan de wensen van de klant, waarbij hij ook in drukke tijden stabiele prestaties levert. Hij combineert op basis van eigenschappen, kleur, vorm en structuur, waarbij hij gebruik maakt van de basis vaktechnieken en van zijn vakkennis van bloemen en planten. Hij stelt vlot het bloemwerk en plantenarrangementen samen, gebruikmakend van de juiste algemene en specifieke (hand)gereedschappen, binderijartikelen en bevestigingsmaterialen. Hij creëert de juiste sfeer en ambiance in zijn ontwerpen en betreft de recente ontwikkelingen en trends binnen zijn vakgebied in zijn ontwerpen.		
Gewenst resultaat	Bloemwerk en plantenarrangementen zijn gemaakt voor alle gangbare gelegenheden op een creatief, kwalitatief en commercieel verantwoorde manier en tot tevredenheid van de opdrachtgever. De ontwerpen sluiten aan bij de laatste trends en ontwikkelingen op het vakgebied.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij heeft de professionele vaktechnieken en vormgevingstechnieken in de vingers en gebruikt bij het maken van bloemwerk en plantenarrangementen zijn vakkennis zodat hij in een juist tempo het commercieel verantwoorde bloemwerk en plantenarrangementen kan maken op een creatieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van bloemen en planten Kennis van materialen en hun eigenschappen Toepassen van vaktechnieken Toepassen van vormgevingstechnieken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt bij het maken van bloemwerk en plantenarrangementen de juiste producten, algemene en specifieke (hand)gereedschappen, binderijartikelen en bevestigingsmaterialen rekening houdend met de eigenschappen, kleur, vorm en structuur van de producten en gaat er efficiënt, effectief, zorgvuldig en netjes mee om zodat het in bloemwerk en de plantenarrangementen de juiste sfeer en ambiance gecreëerd worden en voldoen aan de eisen van de opdrachtgever.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	Hij is creatief en vindingrijk in het ontwerpen van bloemwerk en plantenarrangementen zodat hij het bloemwerk en de plantenarrangementen kan maken voor alle gelegenheden en toepassingen, volgens de laatste trends en ontwikkelingen.	
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	Hij toont interesse in nieuwe ontwikkelingen en producten op zijn vakgebied zodat er bloemwerk en plantenarrangementen gemaakt worden volgens de laatste trends en ontwikkelingen.	

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen

1.2 werkproces: Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	Hij maakt bloemwerk en plantenarrangementen die passen bij de winkelformule, commercieel verantwoord zijn en vaktechnisch aan de eisen voldoen en werkt daarbij in het vereiste tempo zodat de opdracht volgens afspraken en kwaliteitseisen wordt uitgevoerd.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Hij blijft in drukke tijden stabiele prestaties leveren en blijft productief in een stressvolle omgeving zodat de kwaliteit van het werk optimaal blijft.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Hij richt zich tijdens het maken van bloemwerk en plantenarrangementen zoveel mogelijk op de klant en stelt zijn dienstverlening daarop in waarbij hij de belangen van het bedrijf niet uit het oog verliest.	

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen			
1.3 werkproces: Berekent commerciële prijs			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden berekent de prijs van het gemaakte bloemwerk of plantenarrangement volgens de procedures van het bedrijf. Hij berekent alle gebruikte materialen en eventuele overige kosten nauwkeurig in de prijs. De vakbekwaam medewerker bloembinden maakt bovenop de gebruikte materialen en overige kosten, een inschatting van de commerciële prijs die de klant moet betalen.		
Gewenst resultaat	Een nauwkeurig berekende commerciële prijs voor het gemaakte bloemwerk/plantenarrangement		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij berekent de prijs van het gemaakte bloemwerk en/of plantarrangement op een vlotte en nauwkeurige manier waarbij hij alle gebruikte materialen en overige kosten berekent in de totaalprijs zodat er een juiste prijs berekend wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van bloemen en planten Kennis van de prijzen van de producten Kennis van procedures Rekenen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij maakt gebruik van de mogelijkheid om bovenop de prijs van de gebruikte materialen en eventuele overige kosten van het samengestelde bloemwerk of plantenarrangement een extra toeslag te berekenen op basis van het uiteindelijk bereikte resultaat zodat er een commercieel, voor de organisatie gunstige prijs wordt berekend die de klant moet betalen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt de opgestelde bedrijfsprocedures bij het berekenen van de prijs van het gemaakte bloemwerk en /of plantarrangement zodat de prijs van het gemaakte bloemwerk en/of plantarrangement op een juiste en nauwkeurige manier berekend wordt.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoefte van de verkoop		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Bereidt winkelopening voor																				X
2.2	Verzorgt winkel												X								X
2.3	Verzorgt winkelpresentatie											X	X							X	X
2.4	Verzorgt producten											X	X							X	
2.5	Ontvangt en verwerkt producten									X		X								X	X
2.6	Bewaakt voorraad									X	X										X
2.7	Bepaalt assortiment					X													X		
2.8	Koopt in	X				X			X		X			X				X			X
2.9	Stelt de verkoopprijs vast	X																			
2.10	Maakt onderhouds- en presentatieplan	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 Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
2.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekenstelsel gebruiksklaar volgens de geldende bedrijfsprocedures.		
Gewenst resultaat	De winkel is gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures zodat het opruimen van de winkel, het opstellen van de buitenpresentatie, het verzorgen van het binnenklimaat, het optimaliseren van de voorraadhoogte en het afrekenstelsel efficiënt uitgevoerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruiken van het afrekenstelsel Kennis van procedures

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.2 werkproces: Verzorgt winkel**

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden ruimt de winkel, bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens het opgestelde onderhoudsplan en bedrijfsprocedures. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde, schone werkomgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij gebruikt voor de verzorging van winkel en omgeving de juiste schoonmaakmaterialen en middelen en weet waar ze voor bedoeld zijn, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel op een juiste manier verzorgd wordt.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van milieubewust werken en omgaan met afvalKennis van procedures en veiligheidsvoorschriftenKennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures en het onderhoudsplan en volgt veiligheidsvoorschriften op voor het gebruik van schoonmaakmiddelen zodat de werkzaamheden veilig en volgens voorschriften en procedures uitgevoerd worden.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie**

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en procedures, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel op basis van het presentatieplan en de producten zijn van informatie voorzien.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Gevoel voor ruimte en richting tonen	Hij interpreteert en visualiseert het presentatieplan correct zodat hij een goede vertaling kan maken van het plan naar de realiteit en hij gebruikt zijn assortimentskennis van bloemen en planten en verwante artikelen voor de presentatie, gebruikt presentatietechnieken en zijn creativiteit zodat er een commercieel aantrekkelijke presentatie neergezet wordt die voldoet aan het presentatieplan.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis en toepassen van presentatietechnieken• Kennis van artikelen en assortiment van bloemen, planten en verwante artikelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van de winkelpresentatie.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	Hij levert werk van hoge kwaliteit en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen een optimale presentatie wordt opgebouwd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan, zodat de presentatie volgens het plan wordt opgebouwd.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.4 werkproces: Verzorgt producten**

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden verzorgt op een vlotte en deskundige wijze dagelijks de producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van de levende producten en bewaakt deze. Hij ververscht de producten wanneer dit noodzakelijk is. Hij herkent schade en afwijkingen aan de producten en beslist wat er met de producten moet gebeuren volgens de bedrijfsprocedures.		
Gewenst resultaat	De producten zijn verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij verzorgt de producten gebruikmakend van zijn assortimentskennis van bloemen en planten en verwante artikelen zodat de producten optimaal verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	<ul style="list-style-type: none">• Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelen• Kennis van verzorgingsproducten voor de bloemisterij
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor de bloemisterij, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de producten op een juiste manier worden verzorgd en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	Hij bewaakt de kwaliteit bij de verzorging van de producten aan de hand van de gestelde eisen, signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig en verzorgt de producten op een kwalitatief hoogwaardige manier en in het juiste tempo zodat de producten op een adequate manier verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.5 werkproces: Ontvangt en verwerkt producten**

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende producten. Bij afwijkingen handelt hij volgens procedure. Hij slaat de producten op in het magazijn of transporteert ze direct naar de winkel. Hij vervoert de producten onder de vereiste condities rekening houdend met de kwetsbaarheid van het product.		
Gewenst resultaat	De producten zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De producten zijn ontvangen, geregistreerd, verwerkt en vervoerd. Afwijkingen zijngesignaleerd en vervolgens volgens procedures behandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de ontvangen producten en registreert eventuele afwijkingen accuraat zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende producten.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van Arbo-wetgevingKennis van veiligheidsproceduresKennis van voorraadbeheersysteem
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruiken	Hij gebruikt de transportmiddelen effectief en efficiënt zodat de kans op kwaliteitsverlies gereduceerd wordt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halen	Hij controleert en vervoert de ontvangen producten aan de hand van de kwaliteitseisen, onder de gewenste condities en hij is alert op afwijkingen zodat de ontvangen producten gecontroleerd zijn op kwantiteit en kwaliteit.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt volgens voorgeschreven (werk)procedures, zoals Arbo-richtlijnen, zodat het werk veilig uitgevoerd wordt en afwijkingen volgens de procedure zijn afgehandeld.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.6 werkproces: Bewaakt voorraad**

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren, hierbij houdt hij zich aan de geldende procedures. Hij registreert de voorraad in de verkoopp ruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten. Hij hanteert het first-in first-out principe. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de voorraadgegevens zodat de voorraad bekend is en zo op peil blijft.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van (geautomatiseerde) voorraadbeheersystemenKennis van artikelen en assortimentKennis van procedures
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij leest en interpreteert de voorraadgegevens uit het (geautomatiseerde) voorraadsysteem nauwkeurig, zodat hij op de hoogte is van de exacte voorraadgegevens.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt volgens de voorgeschreven procedures bij het bewaken en controleren van de voorraad, zodat het first-in first-out toegepast wordt en er geen onnodige derving van producten optreedt.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.7 werkproces: Bepaalt assortiment**

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden bepaalt, in overleg met de manager bloembinden, het assortiment op basis van de winkelformule, de trend en marktontwikkelingen en de concurrentie. Hij gaat na of het assortiment aan de behoeften van de klant voldoet en of de kwaliteit van de producten past bij de onderneming.		
Gewenst resultaat	Een assortiment dat past bij de winkelformule, het imago en de concurrentiepositie van de onderneming. Een assortiment dat voldoet voor de klant en de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekken	Hij legt plannen en ideeën betreffende de assortimentskeuze voor aan de ondernemer florist en overlegt met de ondernemer florist over de keuze van het assortiment zodat de ondernemer florist en de senior florist samen tot een assortimentskeuze komen die aansluit bij de winkelformule, de concurrentie en bij de trends en ontwikkelingen in de markt.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van artikelen en assortimentKennis van proceduresKennis van sector en branche
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennen	Hij besteedt bij de assortimentsbepaling aandacht aan de markt waarin hij actief is en kent deze markt, evenals aan markttrends en marktfactoren zodat deze bekend zijn en de basis zijn voor het assortiment.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij gaat na of het assortiment aan de behoeften en verwachtingen van de klant voldoet.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.8 werkproces: Koopt in**

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden stelt op basis van de voorraadregistratie het inkoopvolume vast en koopt in, waarbij hij werkt volgens de inkoopprocedures van het bedrijf. Hij vraagt zonodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt in overleg met de manager bloembinden een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en levertijden. Hij registreert en evalueert de inkoop en rapporteert aan de manager bloembinden.		
Gewenst resultaat	De juiste producten zijn tijdig ingekocht. Gunstige voorwaarden waartegen producten afgenomen kunnen worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemenOp eigen initiatief handelen	Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers en koopt tijdig in op basis van de aanwezige voorraad zodat de voorraad tijdig in goede prijs/kwaliteitsverhouding beschikbaar is voor de verkoop.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van artikelen en assortimentKennis van proceduresKennis van sector en brancheOnderhandelen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Hij overlegt tijdig met de ondernemer florist over het inkoopvolume, de keuze voor de inkoopkanalen en leveranciers en schakelt bij problemen en constatering van belangrijke zaken tijdig de ondernemer florist in zodat er tijdig en juist ingekocht wordt.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Onderhandelen	Hij gebruikt de juiste onderhandelings technieken bij de onderhandelingen met leveranciers om daarmee tot gunstige voorwaarden te komen waartegen de producten afgenomen kunnen worden.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de inkoopgegevens en rapporteert deze gegevens accuraat aan de ondernemer florist zodat ze bruikbaar zijn bij het inkopen.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensConclusies trekken	Hij analyseert de voorraadgegevens, komende uit de voorraadregistratie, en stelt op basis van deze analyse het inkoopvolume vast zodat er voldoende en tijdig wordt ingekocht en hij vergelijkt diverse inkoopkanalen en leveranciers en maakt op basis hiervan, in overleg, een keuze zodat er tegen gunstige voorwaarden producten afgenomen kunnen worden.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	Hij koopt tijdig in zodat producten op het juiste moment beschikbaar zijn voor verkoop.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennen	Hij kent de markt waarin hij actief is, hij weet wat er speelt op de markt, hij weet de juiste inkoopkanalen te vinden en is op de	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
2.8 werkproces: Koopt in			
		hoogte van de trends en marktontwikkelingen zodat hij hier bij de inkoop aandacht aan besteedt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij koopt in volgens de inkoopprocedures van de organisatie, zodat de werkzaamheden volgens de bedrijfsprocedures uitgevoerd worden.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
2.9 werkproces: Stelt de verkoopprijs vast			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden bepaalt op basis van de te behalen winstmarge, de inkoopprijs, de BTW, de gemaakte en de te maken kosten, de verkoopprijs van een product.		
Gewenst resultaat	Een verkoopprijs die aan de eisen van de onderneming voldoet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij stelt tijdig, op basis van de te behalen winstmarge, de inkoopprijs, de BTW en de gemaakte en te maken kosten een verkoopprijs of een tarief voor een dienst vast zodat de verkoopprijs aan de eisen van de onderneming voldoet.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de kostprijs Kennis van de markt
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Hij bepaalt op basis van zijn kennis van de markt de verkoopprijs, waarbij hij de te behalen winstmarge, de inkoopprijs, de BTW en de gemaakte kosten als uitgangspunt neemt, zodat de prijs marktconform is en past bij de onderneming.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij toont inzicht in zaken binnen de organisatie die invloed hebben op de kostprijs en bepaalt op basis daarvan een verkoopprijs waarbij hij rekening houdt met de eisen van de onderneming, zodat de op te stellen verkoopprijs past bij de organisatie.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.10 werkproces: Maakt onderhouds- en presentatieplan**

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden maakt in overleg met de ondernemer florist, een onderhouds- en presentatieplan. Hij beschrijft in het onderhoudsplan de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie hiervan. Hij beschrijft in het presentatieplan het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten. Hij neemt het budget, de bedrijfsformule en het product als uitgangspunt voor de realisatie hiervan.		
Gewenst resultaat	Er ligt tijdig een onderhouds- en presentatieplan. In het onderhoudsplan staat beschreven wat de onderhoudswerkzaamheden zijn en de frequentie hiervan. Het presentatieplan is een afgewogen geheel van functionele en sfeerbepalende aspecten in de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Hij besluit tijdig voor een duidelijk onderhouds- en presentatieplan zodat deze tijdig beschikbaar zijn voor de uitvoering van het onderhoud en de opbouw van de presentatie.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van financiële aspecten van de organisatieKennis van opbouw en inhoud van een onderhouds- en presentatieplanKennis van organisatorische aspecten van de organisatieNetwerken
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekken	Hij overlegt bij het maken van het onderhouds- en presentatieplan met de ondernemer florist en schakelt hem tijdig in wanneer hij problemen ondervindt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenStructuur aanbrengenVlot en bondig formuleren	Hij stelt een onderhouds- en presentatieplan op waarin hij op gestructureerde wijze de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie ervan beschrijft evenals een beschrijving van het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten. Daarnaast hanteert hij hierbij correcte spelling en grammatica, onderscheidt hoofd- en bijzaken en vermijdt onnodig gebruik van ingewikkelde formuleringen en zinsconstructies, zodat het onderhouds- en presentatieplan goed leesbaar is.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	Hij is zich bewust van het geheel van functionele en sfeerbepalende aspecten in de onderneming neemt dit samen met de bedrijfsformule als uitgangspunt om het presentatieplan te maken.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		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		U	V	W	X	Y															
3.1	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
3.2	Voert verkoopgesprek								x	x		x							x		
3.3	Neemt bestellingen aan					x					x								x		
3.4	Signaleert en handelt klachten af								x		x				x				x	x	
3.5	Bedient het afrekenstelsel																		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 Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij spreekt de klant vriendelijk aan.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de vakbekwaam medewerker bloembinden . Het verkoopgesprek heeft op het juiste moment aangevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Hij stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekstechnieken Kennis van verkoopgesprekstechniek en Omgaan met klanten
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig en passend wordt aangesproken.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden inventariseert door het stellen van vragen de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over het product, de toepassingen daarvan, de verzorging en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing.		
Gewenst resultaat	De specifieke wensen en de koop- en informatiebehoefte van klanten zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. Het is helder wat de klant van de vakbekwaam medewerker bloembinden verwacht. De klant is op een vakkundige en klantgerichte wijze geïnformeerd. Een advies aan de klant dat aansluit bij de wensen van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Hij speelt tijdens het verkoopgesprek in op de gevoelens en behoeften van anderen en komt naar aanleiding van deze gevoelens en behoeftes met goed onderbouwde adviezen eventueel illustrerend met een voorbeeld om de klant te overtuigen, zodat de klant gestimuleerd wordt om tot aankoop over te gaan.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van artikelen en assortiment Kennis van sector en branche Kennis van verkoopgesprekstechniek en
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Hij stemt de stijl van presenteren, communiceren en benaderen op de klant af en adviseert/informeert de klant duidelijk, correct en in heldere taal waarbij de senior florist deskundigheid, enthousiasme en vertrouwen uitstraalt zodat de klant tevreden is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Hij gebruikt zijn kennis en expertise vanuit zijn vakspecialisme bij de advisering en het informeren van klanten over toepassingen, verzorging en gebruik van de producten.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.	
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 	Hij stelt in het verkoopgesprek actief de wensen en behoeften van de klant vast zodat duidelijk is wat de klant verwacht en hij sluit bij de advisering hierop aan met een advies op maat, uitgaande van de mogelijkheden van het assortiment.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.3 werkproces: Neemt bestellingen aan			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden neemt bestellingen nauwkeurig op en registreert alle benodigde informatie op de daarvoor bestemde formulieren en controleert of alles klopt. Hij informeert collega's en/of de manager bloembinden wanneer er een niet-standaard bestelling wordt gedaan.		
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd en bevat de eisen waaraan de bestelling moet voldoen. De bestelling kan afgewerkt worden op basis van de geregistreerde en doorgegeven informatie. De bestelling is voor beide partijen helder.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Hij zorgt er voor dat betrokken collega's tijdig geïnformeerd zijn over een bestelling en wijst anderen op een bestelling die voor hen belangrijk is en/of afwijkt van de standaardbestellingen, zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Invullen van bestelformulieren Kennis van artikelen en assortiment Kennis van de bestelprocedures
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij neemt bestellingen nauwkeurig op en noteert deze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestelling correct af te kunnen handelen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling voor beide partijen helder is.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden signaleert klachten tijdens contacten met klanten. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. De klacht is getracht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Overeenstemming nastreven 	Hij streeft naar een win-win situatie bij het oplossen van de klacht zodat de klacht naar tevredenheid van de klant en de onderneming opgelost kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van consumentenrecht Kennis van de klachtenprocedures Omgang met klachten
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert alle benodigde klachtgegevens accuraat en administreert deze nauwkeurig in het systeem zodat de klachten volgens de procedure worden afgehandeld.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Hij stelt de juiste vragen om informatie te krijgen zodat hij de oorzaak van de klacht kan achterhalen en de klacht opgelost kan worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service**3.5 werkproces: Bedient het afrekensysteem**

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden handelt de verkoop vlot af en stelt vast hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de kassa en het afrekensysteem om de betaling te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkoop na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij zorgt voor het in- of verpakken van het bloemwerk/plantenarrangement. Hij checkt of de klant tevreden is. Hij rondt het gesprek op een passende wijze af.		
Gewenst resultaat	De verkoop is volgens procedures afgehandeld. Het kassa- en afrekensysteem is op een juiste wijze gebruikt. De klant verlaat tevreden de winkel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Productiviteitsniveaus halenSystematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	Hij heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo en hij werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren.	<ul style="list-style-type: none">Gebruiken van het afrekensysteemIn- en verpakkenKennis van proceduresRekenen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij checkt of klanten tevreden zijn en controleert of er aan de verwachtingen van de klant voldaan is zodat de klant tevreden de winkel verlaat.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt naar de voorgeschreven procedures, zodat de verkoop volgens die procedures is afgehandeld.	

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beplannen 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	Plant en verdeelt werkzaamheden					x												x			
4.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		x	x		x						x									
4.3	Stuurt medewerkers aan																				

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 Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden			
4.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij houdt hierbij rekening met de kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en past de planning wanneer nodig aan. Hij voert deze werkzaamheden uit na overleg met de manager bloembinden.		
Gewenst resultaat	Een planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij overlegt tijdig met de ondernemer florist over de op te stellen planning en een eventuele aanpassing van de planning zodat er een goede planning ligt waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers Plannen
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	Hij maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel en houdt bij het plannen rekening met kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden en past indien nodig de gemaakte planning aan , zodat er een planning is waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en omstandigheden.	

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden			
4.2 werkproces: Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden stuurt de medewerkers aan bij de uitvoering van de werkzaamheden en houdt toezicht op de uitvoering. Hij geeft instructie en uitleg aan collega's en staat open voor vragen. Hij stimuleert en motiveert medewerkers en ziet er op toe dat er gewerkt wordt volgens afspraken, richtlijnen en procedures. In overleg met zijn leidinggevende spreekt hij, in zijn directe werkomgeving medewerkers aan op hun gedrag en houding. Hij bevordert een goede sfeer in het team en houdt in overleg met zijn leidinggevende de ontwikkeling van medewerkers in de gaten.		
Gewenst resultaat	Medewerkers weten welke taken ze moeten uitvoeren en hoe deze uitgevoerd moeten worden. Medewerkers werken conform opdracht, voorschriften, procedures en heersende waarden en normen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren Richting geven 	Hij geeft duidelijke instructies en aanwijzingen over hoe taken uitgevoerd dienen te worden zodat de medewerkers weten wat de doelen zijn en wat ieders rol is. Daarnaast houdt hij in de gaten of de medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken, procedures en richtlijnen en corrigeert de medewerkers indien nodig, zodat efficiënt en effectief gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Aansturen Beeoordelen Kennis van gesprekstechnieken Leidinggeven
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Motiveren Anderen ontwikkelen 	Hij motiveert de medewerkers en zorgt ervoor dat ze met enthousiasme en een positieve instelling werken en dat zij kunnen 'groeien' in hun vakdeskundigheid zodat opgestelde doelstellingen gehaald worden.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren Bevorderen van de teamgeest 	Hij overlegt tijdig met de medewerkers zodat ze goed geïnformeerd zijn en zorgt voor een goede sfeer in het team zodat er op een effectieve en efficiënte manier gewerkt wordt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Hij draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze aan anderen over, toont in de praktijk hoe dingen aangepakt worden en beantwoordt vragen over het vakspecialisme adequaat.	

2.3 Manager bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen

Proces-competentie-matrix Manager bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen		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																											
1.1	Legt materialen en middelen klaar																										
1.2	Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen											x	x			x	x		x	x			x				
1.3	Berekent commerciële prijs												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 Manager bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen			
1.2 werkproces: Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen			
Omschrijving	De manager bloembinden ontwerpt en maakt het commercieel verantwoorde bloemwerk en de plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen die passen bij de winkelformule en voldoen aan de wensen van de klant, waarbij hij ook in drukke tijden stabiele prestaties levert. Hij combineert op basis van eigenschappen, kleur, vorm en structuur, waarbij hij gebruik maakt van de basis vaktechnieken en van zijn vakkennis van bloemen en planten. Hij stelt vlot het bloemwerk en plantenarrangementen samen, gebruikmakend van de juiste algemene en specifieke (hand)gereedschappen, binderijartikelen en bevestigingsmaterialen. Hij creëert de juiste sfeer en ambiance in zijn ontwerpen en betreft de recente ontwikkelingen en trends binnen zijn vakgebied in zijn ontwerpen.		
Gewenst resultaat	Bloemwerk en plantenarrangementen zijn gemaakt voor alle gangbare gelegenheden op een creatief, kwalitatief en commercieel verantwoorde manier en tot tevredenheid van de opdrachtgever. De ontwerpen sluiten aan bij de laatste trends en ontwikkelingen op het vakgebied.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij heeft de professionele vaktechnieken en vormgevingstechnieken in de vingers en gebruikt bij het maken van bloemwerk en plantenarrangementen zijn vakkennis zodat hij in een juist tempo het commercieel verantwoorde bloemwerk en de plantenarrangementen kan maken op een creatieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van bloemen en planten Kennis van materialen en hun eigenschappen Toepassen van vaktechnieken Toepassen van vormgevingstechnieken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt bij het maken van bloemwerk en plantenarrangementen de juiste producten, algemene en specifieke (hand)gereedschappen, binderijartikelen en bevestigingsmaterialen rekening houdend met de eigenschappen, kleur, vorm en structuur van de producten en gaat er efficiënt, effectief, zorgvuldig en netjes mee om zodat in het bloemwerk en de plantenarrangementen de juiste sfeer en ambiance gecreëerd wordt en voldoen aan de eisen van de opdrachtgever.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	Hij is creatief en vindingrijk in het ontwerpen van bloemwerk en plantenarrangementen zodat hij het bloemwerk en de plantenarrangementen kan maken voor alle gelegenheden en toepassingen en volgens de laatste trends en ontwikkelingen.	
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	Hij toont interesse in nieuwe ontwikkelingen en producten op zijn vakgebied zodat er bloemwerk en plantenarrangementen gemaakt worden volgens de laatste trends en ontwikkelingen.	

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen

1.2 werkproces: Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	Hij maakt bloemwerk en plantenarrangementen die passen bij de winkelformule, commercieel verantwoord zijn en vaktechnisch aan de eisen voldoen en werkt daarbij in het vereiste tempo zodat de opdracht volgens afspraken en kwaliteitseisen wordt uitgevoerd.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Hij blijft in drukke tijden stabiele prestaties leveren en blijft productief in een stressvolle omgeving zodat de kwaliteit van het werk optimaal blijft.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Hij richt zich tijdens het maken van bloemwerk en plantenarrangementen zoveel mogelijk op de klant om aan de verwachtingen van de klant te voldoen.	

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantenarrangementen			
1.3 werkproces: Berekent commerciële prijs			
Omschrijving	De manager bloembinden berekent de prijs van het bloemwerk en plantarrangement volgens de procedures van het bedrijf. Hij berekent alle gebruikte materialen nauwkeurig in de totaalprijs. De manager bloembinden maakt bovenop de gebruikte materialen en overige kosten, een inschatting van de commerciële prijs die de klant moet betalen.		
Gewenst resultaat	Een nauwkeurig berekende prijs voor het gemaakte bloemwerk/plantarrangement.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij berekent de prijs van het gemaakte bloemwerk en/of plantarrangement op een vlotte en nauwkeurige manier waarbij hij alle gebruikte materialen berekent in de totaalprijs zodat er een juiste prijs berekend wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van bloemen en planten Kennis van de prijzen van de producten Kennis van procedures Rekenen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij maakt gebruik van de mogelijkheid om bovenop de prijs van de gebruikte materialen en eventuele overige kosten van het samengestelde bloemwerk of plantenarrangement een extra toeslag te berekenen op basis van het uiteindelijk bereikte resultaat zodat er een commercieel, voor de organisatie gunstige prijs wordt berekend die de klant moet betalen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt de opgestelde bedrijfsprocedures bij het berekenen van de prijs van het gemaakte bloemwerk en /of plantarrangement zodat de prijs van het gemaakte bloemwerk en/of plantarrangement op een juiste en nauwkeurige manier berekend wordt.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Proces-competentie-matrix Manager bloembinden

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoefte van de verkoop		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Bereidt winkelopening voor																				X
2.2	Verzorgt winkel												X								X
2.3	Verzorgt winkelpresentatie											X	X							X	X
2.4	Verzorgt producten											X	X							X	
2.5	Ontvangt en verwerkt producten										X		X							X	X
2.6	Bewaakt voorraad										X	X									X
2.7	Bepaalt assortiment					X													X		
2.8	Koopt in	X				X			X		X			X				X			X
2.9	Stelt de verkoopprijs vast	X																			
2.10	Maakt onderhouds- en presentatieplan	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 Manager bloembinden

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
2.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor			
Omschrijving	De manager bloembinden maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekenstelsel gebruiksklaar.		
Gewenst resultaat	De winkel is gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.		
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 	Hij werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures zodat het opruimen van de winkel, het opstellen van de buitenpresentatie, het verzorgen van het binnenklimaat, het optimaliseren van de voorraadhoogte en het afrekenstelsel efficiënt uitgevoerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruiken van het afrekenstelsel Kennis van procedures

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.2 werkproces: Verzorgt winkel**

Omschrijving	De manager bloembinden ruimt de winkel, bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens het opgestelde onderhoudsplan en bedrijfsprocedures. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde, schone werkomgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij gebruikt voor de verzorging van winkel en omgeving de juiste schoonmaakmaterialen en middelen en weet waar ze voor bedoeld zijn, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel op een juiste manier verzorgd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van milieubewust werken en omgaan met afval• Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften• Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures en het onderhoudsplan en volgt veiligheidsvoorschriften op voor. Het gebruik van schoonmaakmiddelen zodat de werkzaamheden veilig uitgevoerd worden.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie**

Omschrijving	De manager bloembinden stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en instructies, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel op basis van het presentatieplan en de producten zijn van informatie voorzien.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Gevoel voor ruimte en richting tonen	Hij interpreteert en visualiseert het presentatieplan correct zodat hij een goede vertaling kan maken van het plan naar de realiteit en hij gebruikt zijn assortimentskennis van bloemen en planten en verwante artikelen voor de presentatie, gebruikt presentatietechnieken en zijn creativiteit zodat er een commercieel aantrekkelijke presentatie neergezet wordt die voldoet aan het presentatieplan .	<ul style="list-style-type: none">• Kennis en toepassen van presentatietechnieken• Kennis van artikelen en assortiment van bloemen, planten en verwante artikelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van de winkelpresentatie.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	Hij levert werk van hoge kwaliteit en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen een optimale presentatie wordt opgebouwd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen	Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan, zodat de presentatie volgens het plan wordt opgebouwd.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.4 werkproces: Verzorgt producten**

Omschrijving	De manager bloembinden verzorgt op een deskundige en vlotte wijze dagelijks de producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van de levende producten en bewaakt deze. Hij ververst de producten wanneer dit noodzakelijk is. Hij herkent schade en afwijkingen aan de producten en beslist wat er met de producten moet gebeuren volgens de bedrijfsprocedures.		
Gewenst resultaat	De producten zijn verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij gebruikt zijn assortimentskennis van bloemen en planten en verwante artikelen voor de verzorging van de producten en bij het bepalen of afwijkende/beschadigde producten afgekeurd moeten worden zodat er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	<ul style="list-style-type: none">• Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelen• Kennis van verzorgingsproducten voor de bloemisterij
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij verzorgt de producten gebruikmakend van zijn assortimentskennis van bloemen en planten en verwante artikelen zodat de producten optimaal verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	Hij bewaakt de kwaliteit bij de verzorging van de producten aan de hand van de gestelde eisen, signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig en verzorgt de producten op een kwalitatief hoogwaardige manier en in het juiste tempo zodat de producten op een adequate manier verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.5 werkproces: Ontvangt en verwerkt producten**

Omschrijving	De manager bloembinden controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende producten. Bij afwijkingen handelt hij volgens procedure. Hij slaat de producten op in het magazijn of transporteert ze direct naar de winkel. Hij vervoert de producten onder de vereiste condities rekening houdend met de kwetsbaarheid van het product.		
Gewenst resultaat	De producten zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De producten zijn op juiste wijze ontvangen, geregistreerd, verwerkt en vervoerd. Bij afwijkingen heeft de ondernemer florist volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de ontvangen producten en registreert eventuele afwijkingen accuraat zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende producten.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van Arbo-wetgevingKennis van veiligheidsproceduresKennis van voorraadbeheersysteem
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruiken	Hij gebruikt de transportmiddelen effectief en efficiënt, zodat de kans op kwaliteitsverlies gereduceerd wordt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Productiviteitsniveaus halenKwaliteitsniveaus halen	Hij controleert en vervoert de ontvangen producten aan de hand van de kwaliteitseisen en hij is alert op afwijkingen zodat de ontvangen producten gecontroleerd zijn op kwantiteit en kwaliteit.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt volgens voorgeschreven (werk)procedures, zoals Arbo-richtlijnen, zodat het werk veilig uitgevoerd wordt en afwijkingen volgens de procedure zijn afgehandeld.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.6 werkproces: Bewaakt voorraad**

Omschrijving	De manager bloembinden bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren, hierbij houdt hij zich aan de geldende procedures. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten. Hij hanteert het first-in first-out principe. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de voorraadgegevens zodat de voorraad bekend is en zo op peil blijft.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van (geautomatiseerde) voorraadbeheersystemenKennis van artikelen en assortimentKennis van procedures
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij leest en interpreteert de voorraadgegevens uit het (geautomatiseerde) voorraadsysteem nauwkeurig, zodat hij op de hoogte is van de exacte voorraadgegevens.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt volgens de voorgeschreven procedures bij het bewaken en controleren van de voorraad, zodat het first-in first-out toegepast wordt en er geen onnodige derving van producten optreedt.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.7 werkproces: Bepaalt assortiment**

Omschrijving	De manager bloembinden bepaalt het assortiment op basis van de winkelformule, de trend en marktontwikkelingen en de concurrentie. Hij gaat na of het assortiment aan de behoeften van de klant voldoet en of de kwaliteit van de producten past bij de onderneming.		
Gewenst resultaat	Een assortiment dat past bij de winkelformule, het imago en de concurrentiepositie van de onderneming. Een assortiment dat voldoet voor de klant en de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Hij overlegt met de senior florist over de keuze van het assortiment zodat de ondernemer florist en de senior florist samen tot een assortimentskeuze komen die aansluit bij de winkelformule, de concurrentie en bij de trends en ontwikkelingen in de markt.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van artikelen en assortimentKennis van proceduresKennis van sector en branche
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennen	Hij besteedt bij de assortimentsbepaling aandacht aan de markt waarin hij actief is en kent deze markt, evenals aan markttrends en marktfactoren zodat deze bekend zijn en basis zijn voor het assortiment.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij gaat na of het assortiment aan de behoeften en verwachtingen van de klant voldoet.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

2.8 werkproces: Koopt in

Omschrijving	De manager bloembinden stelt op basis van de voorraadregistratie het inkoopvolume vast en koopt in, waarbij hij werkt volgens de inkoopprocedures van het bedrijf. Hij vraagt zonodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden. Hij registreert en evalueert de inkoop.		
Gewenst resultaat	De juiste producten zijn tijdig ingekocht. Gunstige voorwaarden waartegen producten afgenomen kunnen worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers en koopt tijdig in op basis van de aanwezige voorraad zodat de voorraad tijdig in goede prijs/kwaliteitsverhouding beschikbaar is voor de verkoop.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van artikelen en assortiment Kennis van procedures Kennis van sector en branche Onderhandelen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Hij overlegt tijdig met en informeert de senior florist over het inkoopvolume, de keuze voor de inkoopkanalen en leveranciers.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen 	Hij gebruikt de juiste onderhandelings technieken bij de onderhandelingen met leveranciers om daarmee tot gunstige voorwaarden te komen waartegen de producten afgenomen kunnen worden.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie en controle van de inkoopgegevens zodat actuele gegevens te allen tijde geraadpleegd kunnen worden zodat ze bruikbaar zijn bij het inkopen.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	Hij analyseert de voorraadgegevens, komende uit de voorraadregistratie, en stelt op basis van deze analyse het inkoopvolume vast zodat er voldoende en tijdig wordt ingekocht en hij vergelijkt diverse inkoopkanalen en leveranciers en maakt op basis hiervan, in overleg, een keuze zodat er tegen gunstige voorwaarden producten afgenomen kunnen worden.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Hij koopt tijdig in zodat producten op het juiste moment beschikbaar zijn voor verkoop.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Hij kent de markt waarin hij actief is, hij weet wat er speelt op de markt, hij weet de juiste inkoopkanalen te vinden en is op de hoogte van de trends en marktontwikkelingen zodat hier bij de inkoop aandacht aan besteedt.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.8 werkproces: Koopt in**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hij koopt in volgens de inkoopprocedures van de organisatie, zodat de werkzaamheden volgens de bedrijfsprocedures uitgevoerd worden.	
------------------------------------	--	--	--

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.9 werkproces: Stelt de verkoopprijs vast**

Omschrijving	De manager bloembinden bepaalt op basis van de te behalen winstmarge, de inkoopprijs, de BTW, de gemaakte en te maken kosten, de verkoopprijs vast van een product.		
Gewenst resultaat	Een verkoopprijs die aan de eisen van de onderneming voldoet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Hij stelt tijdig, op basis van de te behalen winstmarge, de inkoopprijs, de BTW en de gemaakte en te maken kosten een verkoopprijs vast zodat de verkoopprijs aan de eisen van de onderneming voldoet.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van de kostprijsKennis van de markt
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennen	Hij bepaalt op basis van zijn kennis van de markt de verkoopprijs, waarbij hij de te behalen winstmarge, de inkoopprijs, de BTW en de gemaakte kosten als uitgangspunt neemt, zodat de prijs marktconform is en past bij de onderneming.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonenInzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	Hij toont inzicht in zaken binnen de organisatie die invloed hebben op de kostprijs en bepaalt op basis daarvan een verkoopprijs waarbij hij rekening houdt met de eisen van de onderneming, zodat de op te stellen verkoopprijs past bij de organisatie.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**2.10 werkproces: Maakt onderhouds- en presentatieplan**

Omschrijving	De manager bloembinden maakt een onderhouds- en presentatieplan. Hij beschrijft in het onderhoudsplan de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie hiervan. Hij beschrijft in het presentatieplan het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten. Hij neemt het budget, de bedrijfsformule en het product als uitgangspunt voor de realisatie hiervan.		
Gewenst resultaat	Er ligt tijdig een onderhouds- en presentatieplan. In het onderhoudsplan staat beschreven wat de onderhoudswerkzaamheden zijn en de frequentie hiervan. Het presentatieplan is een afgewogen geheel van functionele en sfeerbepalende aspecten in de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Hij besluit tijdig voor een duidelijk onderhouds- en presentatieplan zodat deze tijdig beschikbaar zijn voor de uitvoering van het onderhoud en de opbouw van de presentatie.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van financiële aspecten van de organisatieKennis van opbouw en inhoud van een onderhouds- en presentatieplanKennis van organisatorische aspecten van de organisatieNetwerken
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenStructuur aanbrengenVlot en bondig formuleren	Hij stelt een onderhouds- en presentatieplan op waarin hij op gestructureerde wijze de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie ervan beschrijft evenals een beschrijving van het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten. Daarnaast hanteert hij hierbij correcte spelling en grammatica, onderscheidt hoofd- en bijzaken en vermijdt onnodig gebruik van ingewikkelde formuleringen en zinsconstructies, zodat het onderhouds- en presentatieplan goed leesbaar is.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	Hij is zich bewust van het geheel van functionele en sfeerbepalende aspecten in de onderneming neemt dit samen met het budget en de bedrijfsformule als uitgangspunt om het presentatieplan te maken.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Manager bloembinden

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		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		U	V	W	X	Y															
3.1	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
3.2	Voert verkoopgesprek								x	x		x							x		x
3.3	Neemt bestellingen aan					x					x								x		
3.4	Signaleert en handelt klachten af								x		x				x				x	x	
3.5	Bedient het afrekenstelsel																		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 Manager bloembinden

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De manager bloembinden ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij spreekt de klant vriendelijk aan.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de manager bloembinden. Het verkoopgesprek heeft op het juiste moment aangevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Hij stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekstechnieken Kennis van verkoopgesprekstechniek en Omgaan met klanten
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig en passend wordt aangesproken.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Omschrijving	De manager bloembinden inventariseert door het stellen van vragen de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over het product, de toepassingen daarvan, de verzorging en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing.		
Gewenst resultaat	De specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. Het is helder wat de klant van de manager bloembinden verwacht. De klant is op een vakkundige en klantgerichte wijze geïnformeerd. Een advies aan de klant dat aansluit bij de wensen van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Hij speelt tijdens het verkoopgesprek in op de gevoelens en behoeften van anderen en komt naar aanleiding van deze gevoelens en behoeftes met goed onderbouwde adviezen eventueel illustrerend met een voorbeeld om de klant te overtuigen, zodat de klant gestimuleerd wordt om tot aankoop over te gaan.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van artikelen en assortiment Kennis van sector en branche Kennis van verkoopgesprekstechniek en
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Hij stemt de stijl van presenteren, communiceren en benaderen op de klant af en adviseert/informeert de klant duidelijk, correct en in heldere taal waarbij de ondernemer florist deskundigheid, enthousiasme en vertrouwen uitstraalt zodat de klant tevreden is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Hij gebruikt zijn kennis en expertise vanuit zijn vakspecialisme bij de advisering en het informeren van klanten over toepassingen, verzorging en gebruik van de producten.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.	
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 	Hij stelt in het verkoopgesprek actief de wensen en behoeften van de klant vast zodat duidelijk is wat de klant verwacht en h ij sluit bij de advisering hierop aan met een advies op maat, uitgaande van de mogelijkheden van het assortiment.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.3 werkproces: Neemt bestellingen aan			
Omschrijving	De manager bloembinden neemt bestellingen nauwkeurig op en registreert alle benodigde informatie op de daarvoor bestemde formulieren en controleert of alles klopt. Hij informeert collega's wanneer er een niet-standaard bestelling gedaan wordt.		
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd en bevat de eisen waaraan de bestelling moet voldoen. De bestelling kan afgewerkt worden op basis van de geregistreerde en doorgegeven informatie. De bestelling is voor beide partijen helder.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Hij zorgt er voor dat betrokken collega's tijdig geïnformeerd zijn over een bestelling en wijst anderen actief op een bestelling die voor hen belangrijk is en/of afwijkt van de standaardbestellingen, zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Invullen van bestelformulieren Kennis van artikelen en assortiment Kennis van de bestelprocedures
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij neemt bestellingen nauwkeurig op en noteert deze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestelling correct af te kunnen handelen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling voor beide partijen helder is.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De manager bloembinden signaleert klachten tijdens contacten met klanten. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. De klacht is getracht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Overeenstemming nastreven 	Hij streeft naar een win-win situatie bij het oplossen van de klacht zodat de klacht naar tevredenheid van de klant en de onderneming opgelost kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van consumentenrecht Kennis van de klachtenprocedures Omgang met klachten
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert alle benodigde klachtgegevens accuraat en administreert deze nauwkeurig in het systeem zodat de klachten volgens de procedure worden afgehandeld.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Hij stelt de juiste vragen om informatie te krijgen zodat hij de oorzaak van de klacht kan achterhalen en de klacht opgelost kan worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service**3.5 werkproces: Bedient het afrekenstelsel**

Omschrijving	De manager bloembinden handelt de verkoop vlot af en stelt vast hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de kassa en het afrekenstelsel om de betaling te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkoop na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij zorgt voor het in- of verpakken van het bloemwerk/plantarrangement. Hij checkt of de klant tevreden is. Hij rondt het gesprek op een passende wijze af.		
Gewenst resultaat	De verkoop is volgens procedures afgehandeld. Het kassa- en afrekenstelsel is op een juiste wijze gebruikt. De klant verlaat tevreden de winkel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Productiviteitsniveaus halenSystematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	Hij heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo en hij werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren.	<ul style="list-style-type: none">Gebruiken van het afrekenstelselIn- en verpakkenKennis van proceduresRekenen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij checkt of klanten tevreden zijn en controleert of er aan de verwachtingen van de klant voldaan is zodat de klant tevreden de winkel verlaat.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt naar de voorgeschreven procedures, zodat de verkoop volgens procedures is afgehandeld.	

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Manager bloembinden

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beplannen 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	Plant en verdeelt werkzaamheden		x															x			
4.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		x	x		x						x									
4.3	Stuurt medewerkers aan		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 Manager bloembinden

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden			
4.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	De manager bloembinden maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij houdt hierbij rekening met de kwaliteiten en (ontplooings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en past de planning wanneer nodig aan. De manager bloembinden kent verantwoordelijkheden toe aan de medewerkers en wijst hen de werkzaamheden toe.		
Gewenst resultaat	Een planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven 	Hij wijst medewerkers verantwoordelijkheden toe, zodat de werkzaamheden op een passende manier zijn verdeeld.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers Plannen
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	Hij maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel en houdt bij het plannen rekening met kwaliteiten en (ontplooings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden en past indien nodig de gemaakte planning aan , zodat er een planning is waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en omstandigheden.	

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden			
4.2 werkproces: Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied			
Omschrijving	De manager bloembinden begeleidt de medewerkers bij het uitvoeren van de dagelijkse vaktechnische werkzaamheden. Waar nodig geeft hij instructie en uitleg en lost hij problemen in de werkomgeving op. Hij beantwoordt vragen en ziet erop toe dat de medewerkers de dagelijkse werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij motiveert en stimuleert medewerkers, bevordert een goede sfeer in het team en spreekt medewerkers aan op hun gedrag en houding.		
Gewenst resultaat	Medewerkers weten welke taken ze moeten uitvoeren en hoe deze uitgevoerd moeten worden. Medewerkers werken conform opdracht, voorschriften, procedures en heersende waarden en normen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren Richting geven 	Hij geeft duidelijke instructies en aanwijzingen over hoe taken uitgevoerd dienen te worden zodat de medewerkers weten wat de doelen zijn en wat ieders rol is. Daarnaast houdt hij in de gaten of de medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken, procedures en richtlijnen en corrigeert de medewerkers indien nodig, zodat efficiënt en effectief gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Aansturen Beeoordelen Kennis van gesprekstechnieken Leidinggeven
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Motiveren Anderen ontwikkelen 	Hij motiveert de medewerkers en zorgt ervoor dat ze met enthousiasme en een positieve instelling werken en dat zij kunnen 'groeien' in hun vakdeskundigheid zodat opgestelde doelstellingen gehaald worden.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren Bevorderen van de teamgeest 	Hij overlegt tijdig met de medewerkers zodat ze goed geïnformeerd zijn en zorgt voor een goede sfeer in het team zodat er op een effectieve en efficiënte manier gewerkt wordt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Hij draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze aan anderen over, toont in de praktijk hoe dingen aangepakt worden en beantwoordt vragen over het vakspecialisme adequaat.	

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden			
4.3 werkproces: Stuur medewerkers aan			
Omschrijving	De manager bloembinden informeert en instrueert medewerkers voorafgaand aan en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de werkzaamheden en worden zodanig aangestuurd dat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen. De aanwezige capaciteit en talenten worden optimaal benut.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren Richting geven 	Hij informeert medewerkers over de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten en instrueert hen helder en duidelijk over de te verrichten taken, zodat medewerkers helder en duidelijk geïnstrueerd zijn over de werkzaamheden. Daarnaast controleert hij of medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu, zodat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> Leidinggeven
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen 	Hij geeft medewerkers heldere, eerlijke en constructieve feedback met betrekking tot hun werk en hun handelen.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden, zodat deze efficiënt en effectief verlopen.	

Kerntaak 5 Onderneemt

Proces-competentie-matrix Manager bloembinden

Kerntaak 5 Onderneemt		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																					
5.1	Ontwikkelt ondernemingsplan	x									x					x					
5.2	Implementeert ondernemingsplan	x															x				
5.3	Innoveert onderneming													x							x
5.4	Stelt marketingmix vast	x												x							x
5.5	Onderhoudt externe contacten					x		x	x												
5.6	Stelt financieel beleid vast	x												x							
5.7	Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze	x												x					x		
5.8	Beheert bedrijfsadministratie		x								x	x								x	
5.9	Voert personeelsbeleid													x	x			x			

Kerntaak 5 Onderneemt		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
		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																										
5.10	Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid.										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 Manager bloembinden

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.1 werkproces: Ontwikkelt ondernemingsplan			
Omschrijving	De manager bloembinden maakt strategische keuzes voor de bedrijfsontwikkeling op korte en lange termijn. Hij beschrijft de doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming en beschrijft tevens de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden. De manager bloembinden kiest een bedrijfsformule. Hij oriënteert zich op wettelijke en maatschappelijke kaders en stelt zijn ondernemingsplan op. Hij past zijn ondernemingsplan steeds aan op basis van gewijzigde ontwikkelingen.		
Gewenst resultaat	Een ondernemingsplan waarin doelstelling, strategie en formule van de onderneming staan beschreven.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij besluit tijdig op basis van doelstelling en strategie duidelijk voor een bedrijfsformule, zodat deze in het ondernemingsplan kan worden uitgewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> Informatie verzamelen, selecteren en interpreteren Kennis van de markt Kennis van een ondernemingsplan Rapporteren in het Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Structuur aanbrengen Vlot en bondig formuleren 	Hij stelt een ondernemingsplan op waarin hij op gestructureerde wijze de doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming en de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden beschrijft. Daarnaast hanteert hij hierbij correcte spelling en grammatica, onderscheidt hoofd- en bijzaken en vermijdt onnodig gebruik van ingewikkelde formuleringen en zinsconstructies, zodat het ondernemingsplan goed leesbaar is.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Toekomstvisie laten zien Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen 	Hij geeft blijk van een duidelijke visie op de toekomst en ontwikkelt een strategie in lijn met deze visie, waarbij hij rekening houdt met de wettelijke en maatschappelijke kaders. Daarnaast stemt hij regelmatig het ondernemingsplan af op veranderingen in de omgeving van de onderneming.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Hij oriënteert zich op de trends en ontwikkelingen in de markt en de activiteiten van spelers daarbinnen, zodat hij strategische keuzes kan maken voor de onderneming.	

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.2 werkproces: Implementeert ondernemingsplan			
Omschrijving	De manager bloembinden stelt een activiteitenplan op om het beleid van de onderneming uit te voeren. Hij geeft in het activiteitenplan aan welke marketingactiviteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor beschikbaar zijn. Op basis van activiteitenplannen bewaakt hij de voortgang van de activiteiten en maakt hij mensen en middelen vrij. Hij stelt waar nodig het beleid of het activiteitenplan bij of doet hier voorstellen voor.		
Gewenst resultaat	Een uitvoerbaar activiteitenplan, waarmee de voortgang van de activiteiten kan worden bewaakt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Op eigen initiatief handelen 	Hij neemt tijdig het initiatief tot het opstellen van een activiteitenplan, zodat er tijdig een uitvoerbaar activiteitenplan is.	<ul style="list-style-type: none"> Plannen
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren Voortgang bewaken 	Hij stelt ruim van te voren een activiteitenplan op waarin hij de marketingactiviteiten plant en vaststelt welke middelen en mensen nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en volgens welk tijdspad, zodat er een uitvoerbaar activiteitenplan is, daarnaast bewaakt hij op basis van het activiteitenplan de voortgang van de activiteiten.	

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.3 werkproces: Innoveert onderneming			
Omschrijving	De manager bloembinden innoveert de onderneming. Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de organisatie op basis van de marktanalyse. Hij oriënteert zich op het gebied van ontwikkelingen en innovaties in de branche, met betrekking tot nieuwe productiemethoden of producten. Hij doet voorstellen voor uit te voeren verbeteracties, investeringen, nieuwe productiemethoden of producten. Hij onderzoekt hiervoor de mogelijkheden en het draagvlak in het bedrijf. Hij zet de voorstellen om in acties.		
Gewenst resultaat	Een weloverwogen besluit tot invoering van nieuwe producten en productiemethoden. De randvoorwaarden voor de invoering van nieuwe producten of productiemethoden zijn bepaald. De marktpositie van de onderneming verbetert.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de organisatie en trekt op basis hiervan logische conclusies zodat een weloverwogen besluit over nieuwe producten en productiemethoden kan worden genomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van organisatorische aspecten van de organisatie • Kennis van producten van de organisatie • Kennis van veranderprocessen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij oriënteert zich op het gebied van ontwikkelingen en innovaties in de branche, met betrekking tot nieuwe productiemethoden of producten en doet op basis hiervan voorstellen voor verbeteracties, investeringen, nieuwe productiemethoden of producten, zodat de marktpositie van de onderneming verbeterd kan worden.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij is zich bewust van de structuur, het beleid en de doelen van de organisatie en de invloed van veranderingen op de organisatie en stelt op basis hiervan de mogelijkheden en het draagvlak in het bedrijf vast, zodat de randvoorwaarden voor nieuwe producten of productiemethoden zijn bepaald.	

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.4 werkproces: Stelt marketingmix vast			
Omschrijving	De manager bloembinden bepaalt de producten die hij aanbiedt, de prijs van deze producten, de manier waarop hij de promotie en presentatie van zijn bedrijf vormgeeft en de plaats waar hij zijn bedrijf vestigt.		
Gewenst resultaat	Een marketingmix die aansluit op de doelstellingen, de bedrijfsformule, de markt, de doelgroepen en de concurrentie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij kiest tijdig, in onderlinge samenhang, de producten die hij aanbiedt, de prijs van deze producten, de manier waarop hij de promotie en presentatie van zijn onderneming vormgeeft en de plaats waar hij zijn onderneming vestigt zodat hij een bij de onderneming passende marketingmix vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van concurrenten en hun posities Kennis van de markt Kennis van de organisatie Kennis van doelgroepen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Verbanden leggen 	Hij analyseert de beschikbare informatie met betrekking tot product, prijs, promotie en vestigingsplaats grondig en ziet hoe deze onderling samenhangen en elkaar beïnvloeden zodat hij de optimale marketingmix kiest.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Hij weet wat er speelt op de markt en bepaalt mede op basis daarvan de marketingmix.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij bepaalt de prijs van de producten, waarbij hij inzicht toont in zaken die invloed hebben op de kostprijs. Daarnaast neemt hij de bedrijfsformule, de doelen, de markt, de doelgroepen en de concurrentie als uitgangspunt bij het bepalen van de marketingmix.	

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.5 werkproces: Onderhoudt externe contacten			
Omschrijving	De manager bloembinden onderhoudt (externe) contacten met klanten, leveranciers en externe adviseurs en bouwt een eigen netwerk op. Hij raadpleegt externe contacten om informatie te verkrijgen die van belang is voor het opstarten en continueren van zijn onderneming en profileert zich positief binnen zijn netwerk, afgestemd op de doelgroep. Hij maakt mede op basis van de informatie afkomstig uit zijn netwerk keuzes voor zijn onderneming.		
Gewenst resultaat	Een actueel netwerk en een effectief gebruik ervan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt zonodig zijn netwerk zodat hij informatie verkrijgt die van belang is voor het opstarten en continueren van de onderneming en de bijbehorende keuzes.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands In- en verpakken Vaardigheid in het omgaan met mensen
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Hij houdt zijn netwerk actueel, hij legt actief contacten met mensen die een positieve bijdrage kunnen leveren aan de organisatie, investeert in het opbouwen van een goede werkrelatie en gebruikt het netwerk om de werkgerelateerde doelen te bereiken en ervoor te zorgen dat er op de vakgebieden die relevant zijn voor de onderneming, expertise beschikbaar is.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Indruk maken op anderen 	Hij profileert zich positief binnen zijn netwerk zodat hij een goede indruk maakt op relaties uit het netwerk.	

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.6 werkproces: Stelt financieel beleid vast			
Omschrijving	De manager bloembinden stelt het financieel beleid van het bedrijf vast door op basis van de jaarrekening en de financiële prognoses, de begroting en de budgetten vast te stellen.		
Gewenst resultaat	Een investerings- en financieringsplan waarin begroting en budgettering zijn afgestemd op de financiële situatie en de prognoses voor het bedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij neemt op basis van de jaarrekening en de financiële prognoses beslissingen over de begroting en budgettering zodat er een investerings- en financieringsplan ligt afgestemd op de financiële situatie van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis over budgetten, begrotingen en investerings- en financieringsplannen Kennis van de jaarrekening
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen 	Hij analyseert de voor het bedrijf relevante financiële gegevens en maakt op basis hiervan rationele financiële inschattingen op basis van deze gegevens voor de op te stellen begroting en budgetten.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij kent de financiële zaken die invloed hebben op de organisatie en toont begrip van financiële concepten zodat hij een plan voor de financiering kan maken. Daarnaast neemt hij het beleid en de doelen van de organisatie als uitgangspunt zodat het financieel beleid past bij het bedrijf.	

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.7 werkproces: Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze			
Omschrijving	De manager bloembinden controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen. Samen met de administrateur stelt hij 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 de onderneming. Adequate bijsturing van de financiële situatie op grond van de informatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij neemt op basis van de periodieke analyse van de financiële informatie op tijd beslissingen om zonodig de financiële situatie bij te sturen.	<ul style="list-style-type: none"> Analyseren van financiële informatie
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Oplossingen voor problemen bedenken 	Hij toetst de financiële informatie aan de opgestelde begroting en de budgetten zodat eventuele overschrijding van de begroting zichtbaar wordt. Daarnaast komt hij met haalbare oplossingen wanneer er maatregelen genomen moeten worden om de financiële situatie bij te sturen zodat de financiële situatie adequaat bijgestuurd kan worden.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	Hij maakt gebruik van de beschikbare financiële gegevens van het bedrijf om financiële overzichten te maken zodat de financiële situatie van het bedrijf inzichtelijk wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor de financiën van een bedrijf en past deze toe zodat hij zich extern kan verantwoorden.	

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.8 werkproces: Beheert bedrijfsadministratie			
Omschrijving	De manager bloembinden voert de financiële administratie uit. Hij besteedt eventueel bepaalde administraties/registraties uit aan derden.		
Gewenst resultaat	Een goed verzorgde financiële administratie die voldoet aan wettelijke voorschriften.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven 	Hij besteedt een deel van de administratie uit aan derden om de financiële administratie rond te krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> Administreren
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert de financiële gegevens accuraat, zodat de financiële administratie goed verzorgd is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij past bij het uitvoeren van de administratie de juiste methoden en technieken op correcte wijze toe.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor de financiële administratie van een bedrijf en past deze toe, zodat de financiële administratie voldoet aan de wettelijke voorschriften.	

Kerntaak 5 Onderneemt			
5.9 werkproces: Voert personeelsbeleid			
Omschrijving	De manager bloembinden stelt zijn behoefte aan personeel vast en gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij werft zelf kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.		
Gewenst resultaat	Een juiste inschatting van de personeelsbehoefte. Aanname van geschikte medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	Hij selecteert op basis van de in het sollicitatiegesprek verkregen informatie een geschikte medewerker.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van wervings- en selectieprocessen Voeren van sollicitatiegesprekken
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Hij stelt op basis van de eisen waaraan medewerkers moeten voldoen, de juiste vragen in het sollicitatiegesprek zodat er geschikte medewerkers worden aangenomen.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Hij stelt vast welk en hoeveel personeel nodig is om het werk uit te voeren en werft kandidaten zodat op basis van een juiste inschatting personeel wordt aangenomen.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij neemt bij de vaststelling van de personeelsbehoefte mee wat de veranderingen op lange en korte termijn binnen en buiten de organisatie zijn die van invloed zijn op de personeelsbehoefte zodat er een juiste inschatting van de personeelsbehoefte wordt gemaakt.	

Kerntaak 5 Onderneemt**5.10 werkproces: Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid.**

Omschrijving	De manager bloembinden bepaalt het beleid op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid. Hij selecteert voor het eigen bedrijf passende zorgsystemen. Hij houdt rekening met de geldende wet- en regelgeving, de voorschriften van zorgsystemen en het bedrijfsbeleid. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt het werken volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij procedures en werkinstructies aan.		
Gewenst resultaat	Het beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo is vastgesteld. De zorgsystemen zijn actueel en passend bij het bedrijfsbeleid. Signalen voor verbetering van het zorgsysteem worden vertaald in verbetervoorstellen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Hij bepaalt op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid het beleid, zodat de zorgsystemen hierop gebaseerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van kwaliteitsmanagementKennis van wet- en regelgevingKennis van zorgsystemen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporterenStructuur aanbrengen	Hij stelt procedures en werkinstructies nauwkeurig en gestructureerd op en past ze zonedig aan, zodat ze correct en begrijpelijk zijn voor de medewerkers.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensConclusies trekkenVerbanden leggen	Hij gebruikt benodigde gegevens voor het selecteren van zorgsystemen en voor het opstellen en aanpassen van procedures en werkinstructies, houdt daarbij het grote geheel en de actualiteit in de gaten, bepaalt welke zorgsystemen, procedures en werkinstructies gewenst zijn en combineert ze tot een geheel, zodat een evenwichtig en actueel systeem beschikbaar is.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Hij bewaakt de kwaliteit van het werk aan de hand van procedures en werkinstructies, zodat de gestelde kwaliteitsdoelen worden behaald.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt bij het opstellen van het kwaliteitsbeleid en het selecteren van zorgsystemen volgens de (wettelijke) richtlijnen en voorgeschreven procedures van de gekozen zorgsystemen, zodat de zorgsystemen actueel en passen bij het kwaliteitsbeleid en voldoen aan de (wettelijke) richtlijnen.	

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Het kwalificatiedossier is ontwikkeld door Aequor, afdeling Ontwikkeling en Innovatie. Voortdurend zijn bij het ontwikkelproces inhoudsdeskundigen uit het bedrijfsleven betrokken. Zij vormen de bedrijfseenheid. Hierin zijn de volgende organisaties vertegenwoordigd: Centrale Vereniging Bloemendetailhandel, Nederlandse Vereniging van groen- en tuincentra, Centrale Vereniging voor de Ambulante Handel. Deze vertegenwoordigers vormen samen met vier docenten en een vertegenwoordiger uit de vakbond de Sectorcommissie. Waar nodig en gewenst zijn voor specifieke vragen extra deskundigen bevroegd.

Het dossier is tevens voorgelegd aan de Paritaire commissie die bestaat uit vertegenwoordigers van onderwijs (AOC Raad, ipc's, groene hogescholen en het vmbo), werkgevers en werknemers. In totaal bestaat de commissie uit 20 leden.

2.2 Verwantschap

Aan het kwalificatiedossier Bloemendetailhandel liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:

- Tweede bloembinder (15-06-2004)
- Eerste bloembinder (15-06-2004)
- Ondernemer bloemist (15-06-2004)

Vanwege de verwantschap die in het gemeenschappelijke deel van de beroepsuitoefening zowel in kerntaken, kernopgaven als competenties en de beroepscontext zichtbaar is, is voor clustering van deze beroepscompetentieprofielen gekozen.

De onderliggende beroepscompetentieprofielen geven inhoudelijke verwantschap in verticale zin. De kern van het beroep is gedeeld en specifiek voor de beschreven beroepscontext. De hogere niveaus kennen een verdieping van de kern en eigen aandachtspunten.

De verwantschap tussen deze beroepscompetentieprofielen heeft betrekking op de werkzaamheden ten behoeve van het maken van bloemwerk en plantenarrangementen en de verkoop hiervan. Alle niveaus verrichten deze werkzaamheden met ieder een eigen verdieping van de kern en eigen aandachtspunten. Deze verticale clustering kent een logische opbouw in doorstroming en dus in opleidingsmogelijkheden.

Door het clusteren van deze beroepscompetentieprofielen in één kwalificatiedossier is in uitvoerende zin voor het onderwijs een brede opleidingsmogelijkheid gecreëerd. De civiele waarde voor deze brede basis en de specialiserende uitstroom is herkenbaar in de beroepspraktijk.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Om te komen van de beschreven beroepscompetentieprofielen naar de beschrijving in dit kwalificatiedossier is een tweetal vertaalslagen aan de orde:

- herformulering van de beroepsbeschrijving, kerntaken, kernopgaven en beroepscompetenties uit de verschillende beroepscompetentieprofielen;
- vertaling van de in het beroepscompetentieprofiel beschreven vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar de in het kwalificatieprofiel beschreven startend beroepsbeoefenaar.

Ook is gebruik gemaakt van de kwalificatiedossiers die eerder zijn ontwikkeld: de Bloembinder en de Vormgever leefomgeving. Van het dossier Bloembinder zijn beide uitstromen in dit dossier opgenomen. Van het dossier Vormgever leefomgeving is de uitstroom Ondernemer bloemist in dit dossier opgenomen. Door de nieuwe werkwijze en de resultaten van de experimenten blijkt deze uitstroom het meest verwant aan de bloembinders en hoort in dit dossier thuis.

Herformulering

Er is een vergelijkende analyse van de onderliggende beroepscompetentieprofielen. Deze onderdelen zijn zodanig beschreven dat ze aansluiten bij de diverse beroepscontexten. Door de Bedrijfseenheid Bloemen- en tuincentrumbranche is al in een vroeg stadium aangegeven dat de beroepsuitoefening van de te onderscheiden beroepen veel raakvlakken kent. De profielen voor de verschillende beroepen zijn daarom gelijktijdig ontwikkeld en in formuleringen zoveel mogelijk op elkaar afgestemd. Er hoefde slechts in beperkte mate herformulering plaats te vinden.

Door het gebruik van de gestandaardiseerde competentielijst voor de landelijke kwalificatiestructuur zijn de competenties in het kwalificatiedossier in andere woorden geformuleerd dan in de beroepscompetentieprofielen. Hoewel in een andere formulering, is alle informatie uit de beroepscompetentieprofielen terug te vinden in het kwalificatiedossier.

Vertaalslag naar startend beroepsbeoefenaar

Het beroepscompetentieprofiel geeft een beschrijving van het beroep en de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. Deze heeft naast de benodigde vakvaardigheden ook inzicht en routine ontwikkeld in zijn beroep. Het kwalificatiedossier geeft een beschrijving van de beroepscontext en competenties van de startend beroepsbeoefenaar. Hij voldoet aan de eisen die gesteld worden in een kwalificatiedossier en beschikt daarmee over de competenties die voor een bepaald beroep nodig zijn.

Het verschil tussen het beroepscompetentieprofiel en het kwalificatiedossier is vooral gelegen in verschillen in complexiteit, verantwoordelijkheid, inzicht en zelfstandigheid. Over het algemeen zal de mate van complexiteit, verantwoordelijkheid (beslissingsbevoegdheid), inzicht en zelfstandigheid zijn afgezwakt in het kwalificatiedossier ten opzichte van het beroepscompetentieprofiel.

Op deze manier kan de onderwijsdeelnemer een basis leggen waarop hij kan doorgroeien naar vakvolwassenheid.

In dit kwalificatiedossier is sprake van afstemming met andere kwalificatiedossiers door het gebruik van modelwerkprocessen die te maken hebben met verkopen, ondernemen en managen, zoals ontwikkeld door de samenwerkende kenniscentra. Het gaat hierbij om enkele werkprocessen uit kerntaken 2 en 3 'Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop' en 'Verkoopt en verleent service' en alle werkprocessen uit kerntaak 4 'Begeleidt en organiseert' en kerntaak 5 'Onderneemt'. In enkele werkprocessen zijn hier iets afwijkende keuzes gemaakt, zodat de beschrijving goed past in deze kwalificatie.

2.4 Discussiepunten

Onderwerpen die tot discussie hebben geleid.

- Het bepalen van kruispunten in de matrix en de uitwerking ervan. Het omgaan met de onderdelen van de competentielijst en het interpreteren ervan, heeft tot discussie geleid; nadere toelichting van het gebruik en keuze van competenties, componenten en gedragsankers was nodig.
- De contextafhankelijkheid van werkprocessen. Er is gekozen voor een gezamenlijk kader waarbij er ruimte is de omschrijving van de werkprocessen en prestatie-indicatoren een branchespecifieke invulling te geven.
- Het ondernemerschap en de wijze waarop dit is beschreven. De gekozen begrippen voor werkprocessen veronderstellen een hoger niveau dan in feite wordt beschreven. Door illustratie van een uitgewerkt ondernemersdeel is dit verhelderd.
- De plaats van kernopgaven. Hoewel niet meer apart benoemd is toch aandacht besteed aan kritische beroepssituaties. Men vindt ze erg waardevol en er is getracht ze zoveel mogelijk in het huidige format te integreren.
- In de uitstroom manager bloembinden is sprake van vijf kerntaken. Hiervoor is gekozen aangezien het een verticaal dossier betreft, waardoor er een groter aantal aan kerntaken ontstaat. Daarnaast is er in overleg met Kenniscentrum Handel voor een splitsing van een managen-kerntaak en een aparte kerntaak voor het leidinggeven om zo recht te doen aan het verschil tussen niveau 3 en 4.
- Aansluiting vmbo-mbo-hbo
De aansluiting vmbo-mbo-hbo heeft niet tot expliciete discussie geleid in de paritaire commissie. In de Paritaire commissie heeft een vertegenwoordiger van het hbo zitting. Het vmbo wordt ook vertegenwoordigd door leden van de AOC Raad maar niet zo expliciet.
In aparte projecten wordt de doorstroom vmbo-mbo aan de orde gesteld. Zo zijn in samenspraak tussen betrokkenen uit vmbo, mbo, Cevo, Cito en Aequor de examens voor het vmbo geglobaliseerd. Daarbij zijn de domeinen afgebakend en een aantal competenties uit de SHL-lijst beschreven. In een vervolgtraject worden de eerste proeven van bekwaamheid op vmbo-niveau beschreven. In 2010 volgt een pilot.
- Doorontwikkeling kwalificatiedossiers
Binnen de paritaire commissie is de onderhoudsagenda uitgebreid aan de orde geweest. De paritaire commissie heeft besloten in te zetten op actualisering van de beroepscompetentieprofielen. De geactualiseerde beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor de dossiers cohort 2011-2012. De verwachting is dat de dossiers dan in meer of mindere mate gewijzigd zullen worden. Vanwege de impact die aanpassingen in dossiers hebben op de uitvoering en examinering is besloten om de kwaliteitsverbetering van dossiers mee te nemen in de wijzigingen die voorzien zijn voor cohort 2011-2012. Op deze wijze wordt rust in het veld gegarandeerd.
- Taal en rekenen Medewerker bloembinden

Nederlands

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

Rekenen en Wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	x		x	
X1	x	x	x	x

Vakbekwaam medewerker bloembinden**Nederlands**

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

Rekenen en Wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking,	Verbanden
--	-------------------------------	----------------	---------------------	-----------

			onzekerheid	veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	
X2	x	x	x	
X1	x	x	x	x

Manager bloembinden**Nederlands**

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

Rekenen en Wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden veranderingen
Z2				

Z1				
Y2				
Y1	x		x	
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

Vanwege de late vaststelling van de referentieniveaus wordt rekenen en taal in de beroepsuitoefening niet opnieuw beschreven in de kwalificatiedossiers cohort 2010-2011. Aequor heeft gekozen voor de weergave van de raamwerken zoals beschreven in het dossier cohort 2009-2010. In 2010 zal er uitgebreid onderzoek gedaan worden vereisten voor taal en rekenen nodig voor de uitoefening van het beroep. Met ingang van cohort 2011-2012 zullen de vereisten voor taal en rekenen worden weergegeven volgens de systematiek van Meijerink. De sectorcommissie adviseert opleidingsinstituten met klem in hun opleidingsprogramma's het niveau voor taal en rekenen af te stemmen met het regionale bedrijfsleven

Betrokkenheid docenten

Gedurende de ontwikkeling van dossiers worden docenten via gremia bij de inhoud betrokken. Ieder jaar wordt een aantal dossiers bovendien geëvalueerd door docenten; de resultaten leveren input voor bijstelling.

De staatssecretaris voor onderwijs, mevrouw Van Bijsterveldt-Vliegenthart heeft de kenniscentra verplicht de inspraak van docenten te verruimen. Voor dossiers die worden aangeboden in 2010, is dit een verzoek; daarna wordt een verslag van een inspraakronde onderdeel van de toetsingscriteria.

Het dossier Paraveterinair is het eerste dossier waarbij extra inspraak van docenten heeft geleid tot een aanpassing.

Oorzaak: de oorspronkelijke kwalificatie Dierenartsassistent (eindtermen) was een specialisatie na een driejarige opleiding tot dierv verzorging.

De beroepsbeschrijving leidde in de CKS (competenties) tot een kwalificatiedossier waarbij nauwelijks werd ingezet op de dierv verzorgende kerntaken. Dit leidde tot een gebrek aan kennis en vaardigheden die te maken hebben met het gezonde dier. Van een dierenartsassistent wordt verwacht dat deze d.m.v. observatie kan vaststellen of een dier gezond is.

In samenspraak met onderwijs, bedrijfsleven, het ministerie van LNV (wettelijke beroepsvereisten) en het Coördinatiepunt is een kerntaak toegevoegd aan het dossier. Opmerkelijk is dat deze kerntaak niet in het beroepscompetentieprofiel wordt beschreven. Maar omdat de kerntaak juist voor de beginnend beroepsbeoefenaar noodzakelijk is, heeft deze een plaats in het dossier gekregen. Alle betrokken partijen zijn het hier uiteindelijk over eens geworden.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Arbeidsmarktinformatie is gewijzigd.

Medewerker bloembinden is consequent doorgevoerd in het dossier

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Clustering beroepscompetentieprofiel en	Clustering van beroepscompetentieprofielen overwegen	O&I en sectormanagers Inhoudsdeskundigen	2010
Evaluatie kwalificatiedossiers	Verbeteren kwalificatiedossiers naar aanleiding van de input uit evaluaties, arbeidsmarktgegevens en eisen/toetscriteria coördinatiepunt	O&I na afspraak met betrokken commissies	2010 - 2016
Ondernemerschap	Aanpassen werkprocesb ondernemerschap aan nieuwe landelijke lijst	Alle kenniscentra, sectorcommissies adviseren paritaire commissie, deze stelt vast.	2010
Taal en rekenen/wiskunde	Onderzoek naar het opnemen van gewenst beroepsniveau talen en rekenen/wiskunde	O&I, bedrijfseenheden/sec torcommissies Paritaire commissie stelt vast	2010
Wettelijke beroepsvereisten	Afronding vernieuwing beschrijven wettelijke beroepsvereisten	O&I, sectormanager, ministeries	2010
Vernieuwing kwalificatiedossiers	Aanpassen dossiers aan verbeterde bcp's en nieuwe inzichten: generieker formuleren	O&I Deskundigen	2010
Ontwikkelagenda 2011	Vaststellen van de ontwikkel- en onderhoudsacties voor 2011	O&I na raadpleging betrokkenen	November 2010
Verkopen	Stroomlijnen kerntaken en werkprocessen over verkopen met andere kenniscentra Mogelijk samenvoegen verkoopdossiers (dier en groene detailhandel)	Kenniscentra met terugkoppeling in sectorcommissie bloem	2010
Natuurvoedingswinkel	Opnemen goedgekeurd beroepscompetentieprofiel Natuurvoedingswinkel in Groene detailhandel	O&I, bedrijfseenheden/sec torcommissies, paritaire commissie stelt vast	2010

De ontwikkelagenda is vooral gericht op de ontwikkelingen op korte termijn. De paritaire commissie heeft opdracht gegeven de dossiers te vernieuwen/verbeteren. Duurzaamheid en generieke beschrijvingen van uitstromen zijn hierbij uitgangspunten.