

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	Spreken	Schrijven
	C2					
	C1					
	B2					
	B1					
	A2	x			x	
	A1	x	x	x	x	x

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		
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 NederlandsCommuniceren in moderne vreemde talenKennis van artikelen en assortimentKennis van sector en brancheKennis van verkoopgesprekstechniek en
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Emoties aansprekenIdeeën 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 toelichtenBetrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp 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 NederlandsCommuniceren in moderne vreemde talenInvullen van bestelformulierenKennis van artikelen en assortimentKennis 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 halen• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus 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 afrekensysteem• In- en verpakken• Kennis van procedures• Rekenen
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.	