



## Landelijke Kwalificaties MBO

# Interieuradviseur

|              |                    |
|--------------|--------------------|
| Crebonummer: | 90940              |
| Sector:      | Handel             |
| Branche:     | Wonen              |
| Cohort:      | Cohort 2010 - 2011 |

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| <b>Inleiding</b>  | 3  |
| <b>Deel A: Beeld van de beroepengroep</b>   | 4  |
| <b>Deel B: De kwalificaties</b>   | 6  |
| 1 Inleiding   | 6  |
| 2 Algemene informatie   | 6  |
| 2.1 Colofon   | 6  |
| 2.2 Formele vereisten   | 7  |
| 2.3 Typering Beroepengroep  | 8  |
| 2.4 Loopbaanperspectief   | 9  |
| 2.5 Trends en innovaties  | 10 |
| 3 Overzicht van het kwalificatiedossier   | 11 |
| 4 Beschrijving van de uitstromen  | 12 |
| 4.1 Interieuradviseur   | 13 |
| 5 Beschrijving van de kerntaken   | 14 |
| 5.1 Kerntaak 1: Adviseert, ontwerpt en verkoopt   | 14 |
| 5.2 Kerntaak 2: Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies                           | 16 |
| 5.3 Kerntaak 3: Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen                                 | 18 |
| 6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices  | 19 |
| 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Adviseert, ontwerpt en verkoopt                               | 20 |
| 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies | 21 |
| 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen       | 22 |
| <b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b>  | 23 |
| 1 Inleiding   | 23 |
| 2 Uitstromen  | 23 |
| 2.1 Interieuradviseur   | 24 |
| 3 Certificeerbare eenheden  | 56 |
| <b>Deel D: Verantwoording</b>   | 57 |
| 1 Inleiding   | 57 |
| 2 Proces- en inhoudsinformatie  | 58 |
| 2.1 Betrokkenen   | 58 |
| 2.2 Verwantschap  | 60 |
| 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier  | 61 |
| 2.4 Discussiepunten   | 63 |
| 2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie   | 67 |
| 3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief   | 68 |

## Inleiding

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

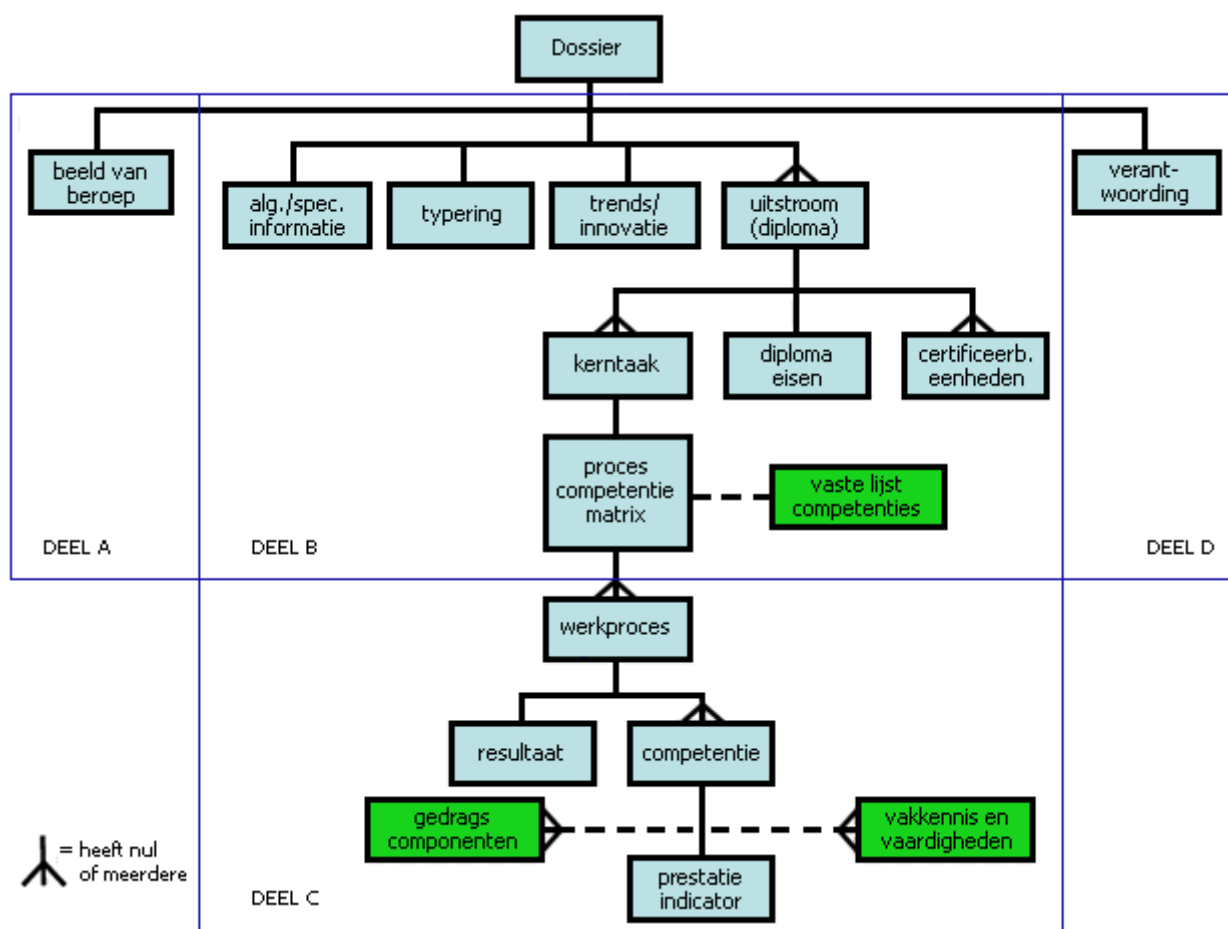
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

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

### De interieuradviseur

De interieuradviseur werkt in de sector detailhandel binnen de woonbranche, met name het hogere segment, in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB.

De interieuradviseur beheert en voert taken uit rondom verkoop en advies met betrekking tot het inrichten van een ruimte. Het gaat hierbij om de inrichting van diverse ruimtes in woningen, kantoren, winkels en andere objecten. De interieuradviseur is in staat een totaaladvies te geven (het gaat hierbij om meubelen voor diverse doeleinden in ruimtes, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, verlichting, kleur, sfeer en accessoires). De interieuradviseur heeft vaak te maken met langlopende en grote projecten waarin hij een rol speelt vanaf het eerste contact met de klant tot de oplevering van de opdracht.

Daarnaast is de interieuradviseur gericht op het bevorderen van de kwaliteit van de diensten met als doel de verkoop en de klanttevredenheid te verhogen. Hij houdt trends en ontwikkelingen bij, handelt eventuele klachten af en draagt maatregelen ter verbetering aan. Hij coördineert en voert mede de werkzaamheden uit met inachtneming van de geldende bedrijfsregels.

De interieuradviseur heeft een uitvoerende en coördinerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling vanuit de organisatie. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's, overlegt en geeft instructies aan de medewerkers en derden. Ook voert hij overleg met zijn leidinggevende en volgt zijn instructies op. Hij stemt met derden af wanneer levering en uitvoering plaatsvindt.

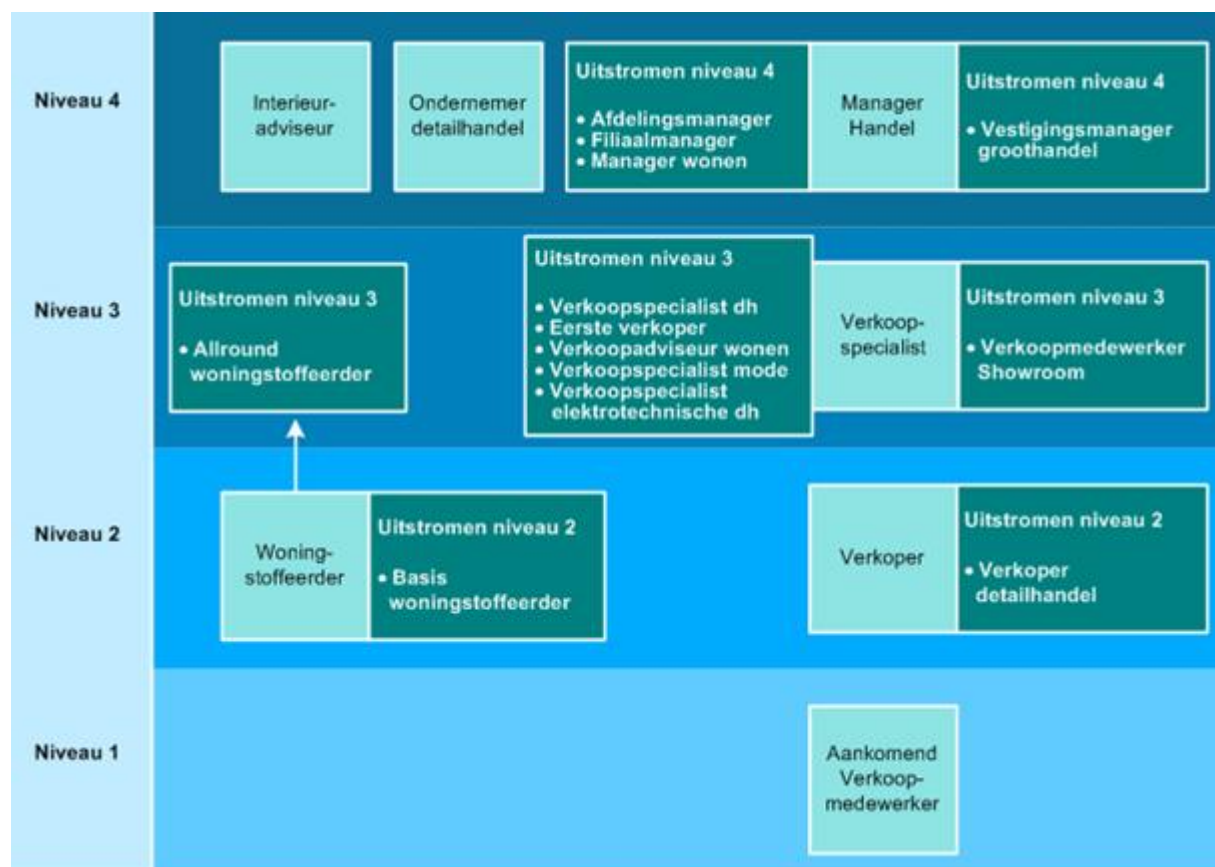
De interieuradviseur is communicatief vaardig, representatief, creatief, accuraat en deskundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is gericht op het verlenen van diensten en services aan de klant. Hij beschikt over het vermogen om overzicht te houden over het werkproces, de markt, middelen en methoden en heeft daarnaast diepgaande artikel- product- en assortimentskennis.

Hij staat voor de opgave om werkzaamheden uit te voeren voor en in opdracht van de klant. Hij moet daarom een goed inlevingsvermogen hebben, het vermogen hebben om eigen ideeën op ideeën van de klant af te stemmen, maar ook durf en creativiteit hebben om de klant nieuwe inzichten te geven over het inrichten van de ruimte. Flexibiliteit, creativiteit, enthousiasme, een goede communicatie, maar ook het overtuigend kunnen motiveren van een advies en/of ontwerp zijn hierbij noodzakelijk.

In elke situatie zal de interieuradviseur afgewogen keuzes moeten maken tussen tijd versus kwaliteit en moet daarbij ook rekening houden met de wensen vanuit de onderneming door de relatie tussen tijdsinvestering, kwaliteit en omzet goed in de gaten te houden.

Daarnaast staat de interieuradviseur voor de opgave voortdurend het evenwicht te bewaren tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Klantvriendelijkheid kan ten koste gaan van het ondernemingsbelang en andersom. De interieuradviseur heeft de opdracht om een goede klantrelatie te onderhouden en de commerciële doelstellingen van het bedrijf te behalen.

In het begin van zijn loopbaan zal de interieuradviseur nog veel overleggen met zijn ervaren collega/leidinggevende. Hij moet steeds de afweging maken of hij zijn werkzaamheden zelfstandig kan uitvoeren of dat ondersteuning door collega's of leidinggevendens gewenst is. Hij moet bij knelpunten en afwijkingen de eigen capaciteiten kunnen inschatten.



## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

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

- *Interieuradviseur*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

|                 |  |
|-----------------|--|
| Onder regie van | Kenniscentrum Handel   |
| Ontwikkeld door | Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs. |
| Verantwoording  | Vastgesteld door: Het bestuur van Kenniscentrum Handel<br>Op: 10-12-2009<br>Te: Ede.   |

## 2.2 Formele vereisten

|   |  |
|---|--|
| Diploma(s)                                    | Interieuradviseur - 4  |
| In- en doorstroomrechten                      | <p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>   |
| Certificeerbare eenheden                      | Nee  |
| Wettelijke beroepsvereisten                   | Nee  |
| Branche vereisten                             | Nee  |
| Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen | <p>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.</p> <p>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.</p>  |
| Bron- en referentiedocumenten                 | <p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op <a href="http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml">www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</a>.</p> <p>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 <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a></p> <p>De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BCP Binnenhuisadviseur (01-11-2003)</li> </ul> |

## 2.3 Typering beroepengroep

De interieuradviseur werkt in de sector detailhandel binnen de woonbranche, met name het hogere segment, in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB.

De interieuradviseur beheert en voert taken uit rondom verkoop en advies met betrekking tot het inrichten van een ruimte. Het gaat hierbij om de inrichting van diverse ruimtes in woningen, kantoren, winkels en andere objecten. De interieuradviseur is in staat een totaaladvies te geven (het gaat hierbij om meubelen voor diverse doeleinden in ruimtes, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, verlichting, kleur, sfeer en accessoires). De interieuradviseur heeft vaak te maken met langlopende en grote projecten waarin hij een rol speelt vanaf het eerste contact met de klant tot de oplevering van de opdracht.

Daarnaast is de interieuradviseur gericht op het bevorderen van de kwaliteit van de diensten met als doel de verkoop en de klanttevredenheid te verhogen. Hij houdt trends en ontwikkelingen bij, handelt eventuele klachten af en draagt maatregelen ter verbetering aan. Hij coördineert en voert mede de werkzaamheden uit met inachtneming van de geldende bedrijfsregels.

De interieuradviseur heeft een uitvoerende en coördinerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling vanuit de organisatie. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's, overlegt en geeft instructies aan de medewerkers en derden. Ook voert hij overleg met zijn leidinggevende en volgt zijn instructies op. Hij stemt met derden af wanneer levering en uitvoering plaatsvindt.

De interieuradviseur is communicatief vaardig, representatief, creatief, accuraat en deskundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is gericht op het verlenen van diensten en services aan de klant. Hij beschikt over het vermogen om overzicht te houden over het werkproces, de markt, middelen en methoden en heeft daarnaast diepgaande artikel- product- en assortimentskennis.

Hij staat voor de opgave om werkzaamheden uit te voeren voor en in opdracht van de klant. Hij moet daarom een goed inlevingsvermogen hebben, het vermogen hebben om eigen ideeën op ideeën van de klant af te stemmen, maar ook durf en creativiteit hebben om de klant nieuwe inzichten te geven over het inrichten van de ruimte. Flexibiliteit, creativiteit, enthousiasme, een goede communicatie, maar ook het overtuigend kunnen motiveren van een advies en/of ontwerp zijn hierbij noodzakelijk.

In elke situatie zal de interieuradviseur afgewogen keuzes moeten maken tussen tijd versus kwaliteit en moet daarbij ook rekening houden met de wensen vanuit de onderneming door de relatie tussen tijdsinvestering, kwaliteit en omzet goed in de gaten te houden.

Daarnaast staat de interieuradviseur voor de opgave voortdurend het evenwicht te bewaren tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Klantvriendelijkheid kan ten koste gaan van het ondernemingsbelang en andersom. De interieuradviseur heeft de opdracht om een goede klantrelatie te onderhouden en de commerciële doelstellingen van het bedrijf te behalen. In het begin van zijn loopbaan zal de interieuradviseur nog veel overleggen met zijn ervaren collega/leidinggevende. Hij moet steeds de afweging maken of hij zijn werkzaamheden zelfstandig kan uitvoeren of dat ondersteuning door collega's of leidinggevendens gewenst is. Hij moet bij knelpunten en afwijkingen de eigen capaciteiten kunnen inschatten.



## 2.4 Loopbaanperspectief

Afhankelijk van de bedrijfsgrootte heeft de interieuradviseur als horizontale doorgroeimogelijkheid (op basis van scholing en/of ervaring) het beroep manager wonen of zelfstandig ondernemer. Verticaal kan hij doorgroeien naar het beroep interieurarchitect. Binnen het hbo-onderwijs is de opleiding tot interieurarchitect een logische vervolgopleiding.

Zie voor andere doorstroommogelijkheden in het hbo-onderwijs:

- WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 595

## 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>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel en MITT'. Hierin wordt voor elke kwalificatie per cwi-regio aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering.</p> <p>Uit de publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel en MITT 2009-2010 (2009)' is op te maken dat het arbeidsmarktperspectief voor de Interieuradviseur redelijk ongunstig is voor de beginnend beroepsbeoefenaar. Dit betekent dat de deelnemers na afronding van hun opleiding redelijk lastig een baan kunnen vinden op het niveau van hun behaalde diploma. Uit deze publicatie is verder op te maken dat voor de BBL- en BOL- deelnemers het aantal beschikbare BPV-plaatsen onvoldoende is.</p> <p>Het meest recente rapport is te downloaden op <a href="http://www.kchandlel.nl">www.kchandlel.nl</a> via de knop 'Feiten en cijfers'. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op <a href="http://www.stagemarkt.nl">www.stagemarkt.nl</a> en <a href="http://www.kansopstage.nl/">http://www.kansopstage.nl/</a>. Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum handel (<a href="http://www.kchandlel.nl">www.kchandlel.nl</a>) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p> |
| Wetgeving en regelgeving                | <p>De wetgeving met betrekking tot de openingstijden van winkels wordt steeds soepeler, waardoor de interieuradviseur steeds wisselende werktijden heeft en daarmee een flexibele instelling moet hebben.</p>  |
| Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening | <p>De consument is mondiger en kritischer en weet door de media vaak al wat hij wel en niet wil. Via Internet kunnen consumenten informatie krijgen over artikelen/winkels en ook via deze weg artikelen bestellen. De interieuradviseur moet in de omgang met klanten aansluiten bij deze voorkennis van klanten en de klant meer dan vroeger overtuigen van de meerwaarde van zijn totaaladvies/service. Hij moet zich richten op klantenbinding en klanttevredenheid. De vraag wordt gevarieerder, mede door het groeiende aandeel ouderen, allochtonen en tweeverdieners. De interieuradviseur moet bij het geven van een totaaladvies aan kunnen sluiten bij deze steeds veranderende en gevarieerde vraag. Dit betekent dat hij op de hoogte blijft van trends en ontwikkelingen en de wensen/behoefte van verschillende klantengroepen. Binnen bedrijven vindt verbreding of juist specialisatie van het assortiment plaats waardoor de interieuradviseur steeds meer brede assortimentskennis of juist gespecialiseerde assortimentskennis nodig heeft.</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: Interieuradviseur

|  |   | Uits<br>troo<br>m |
|--|---|-------------------|
| Kerntaak   | Werkproces  | U1                |
| <b>Kerntaak 1: Adviseert, ontwerpt en verkoopt</b>                               |   |                   |
|  | 1.1 Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies                                | x                 |
|  | 1.2 Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting                                  | x                 |
|  | 1.3 Bespreekt het ontwerp en advies met de klant                                    | x                 |
|  | 1.4 Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op                   | x                 |
|  | 1.5 Handelt de verkoop af en maakt vervolgspraken                                   | x                 |
| <b>Kerntaak 2: Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies</b> |   |                   |
|  | 2.1 Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor                            | x                 |
|  | 2.2 Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies                  | x                 |
|  | 2.3 Verifieert de klanttevredenheid en adviseert de klant over onderhoud en gebruik | x                 |
|  | 2.4 Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af               | x                 |
|  | 2.5 Handelt klachten af   | x                 |
| <b>Kerntaak 3: Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen</b>       |   |                   |
|  | 3.1 Houdt trends en ontwikkelingen bij  | x                 |
|  | 3.2 Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop                                 | x                 |
|  | 3.3 Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid                       | 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:

- *Interieuradviseur*

## 4.1 Interieuradviseur

### Algemene informatie

| Context van de uitstroom                                   | De interieuradviseur werkt in de sector detailhandel binnen de woonbranche, met name het hogere segment, in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB. De interieuradviseur werkt in de presentatieruimte, maar bezoekt ook de in te richten ruimte en is hier ook regelmatig aanwezig tijdens de uitvoering van het ontwerp.   |       |                   |          |           |  |           |       |                   |          |           |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |
|--|---|-------|-------------------|----------|-----------|--|-----------|-------|-------------------|----------|-----------|----|--|--|--|--|--|----|--|--|--|--|--|----|--|--|--|--|--|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|
| Typerende beroepshouding                                   | De interieuradviseur is communicatief vaardig, representatief, creatief, accuraat en deskundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is gericht op het verlenen van diensten en services aan de klant. Hij beschikt over het vermogen om overzicht te houden over het werkproces, de markt, middelen en methoden.   |       |                   |          |           |  |           |       |                   |          |           |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |
| Niveau van de beroepsuitoefening                           | Niveau 4  |       |                   |          |           |  |           |       |                   |          |           |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |
| Rol en verantwoordelijkheden                               | De interieuradviseur heeft een uitvoerende en coördinerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en draagt daarbij gedeelde verantwoordelijkheid voor de resultaten van de onderneming. Hij voert taken op eigen initiatief uit. Hij is verantwoordelijk voor het geven van gefundeerd advies aan de klant en een goede afhandeling daarvan. Hij vervult een expertrol en dient daarvoor up-to-date te blijven met de ontwikkelingen in de branche. Per bedrijf is verschillend welke plaats de interieuradviseur in de organisatiehiërarchie inneemt.  |       |                   |          |           |  |           |       |                   |          |           |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |
| Complexiteit   | De interieuradviseur werkt volgens bedrijfsafhankelijke standaardprocedures, combineert procedures en is in staat om oplossingsgerichte procedures te bedenken. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving past hij oplossingen of nieuwe procedures toe.  |       |                   |          |           |  |           |       |                   |          |           |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |
| 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>Engels of Duits</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreeken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </tbody> </table> |       |                   |          |           |  | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spreeken | Schrijven | C2 |  |  |  |  |  | C1 |  |  |  |  |  | B2 |  |  |  |  |  | B1 | x | x | x | x | x | A2 | x | x | x | x | x | A1 | x | x | x | x | x |
|  | Luisteren   | Lezen | Gesprekken voeren | Spreeken | Schrijven |  |           |       |                   |          |           |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |
| C2   |   |       |                   |          |           |  |           |       |                   |          |           |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |
| C1   |   |       |                   |          |           |  |           |       |                   |          |           |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |
| B2   |   |       |                   |          |           |  |           |       |                   |          |           |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |
| B1   | x   | x     | x                 | x        | x         |  |           |       |                   |          |           |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |  |  |  |  |  |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |
| A2   | x   | x     | 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: Adviseert, ontwerpt en verkoopt

| Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt  | Werkprocessen bij kerntaak 1 |   |
|---|------------------------------|---|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De interieuradviseur ontvangt de klant en achterhaalt in een gesprek de wensen van de klant en het budget dat de klant te besteden heeft. Op basis van de wensen en het te besteden budget besluit hij, of hij alleen of samen met een ervaren collega/leidinggevende de klant een totaaladvies kan geven voor de inrichting van de ruimte. Op basis van creativiteit, diepgaande artikel-, product-, en assortimentskennis en kennis van trends en ontwikkelingen in de markt geeft hij een totaaladvies voor de inrichting van ruimte. Hij geeft hierbij alternatieven, mogelijkheden en ideeën op het gebied van materialen, meubelen, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires, verlichting, kleur en sfeer en combineert deze tot een passend interieur. Ter ondersteuning van het advies laat hij de klant modellen of stalen zien. Hij overtuigt de klant van het totaaladvies en stelt aan de klant voor om een ontwerp en/of offerte te maken voor de in te richten ruimte en maakt afspraken met de klant over de vervolgstappen (het bezoeken van de ruimte, het bespreken van het ontwerp en/of de offerte).</p> <p>De interieuradviseur maakt een voorlopig ontwerp en advies voor de in te richten ruimte. Afhankelijk van de bedrijfsafspraken en de opdracht bezoekt hij vooraf de in te richten ruimte bij de klant. Hij verricht opmetingen en maakt schetsen van het interieur om de klant een beeld te geven van de mogelijkheden. Deze werkt hij handmatig uit in een tekening op schaal waarin hij de verschillende kleuren en materialen aangeeft; in een maquette; of in een ontwerp waarbij de ruimte op schaal is ingevoerd en ingericht (met een computerprogramma). De interieuradviseur betreft in het ontwerp en advies de wensen van de klant, de bouwkundige aspecten, de eigen ideeën en het bedrijfsbelang. Daarnaast stelt hij het bijbehorende financiële plaatje op. De interieuradviseur bespreekt het ontwerp en advies en het financiële plaatje met zijn ervaren collega/leidinggevende en past op basis van dit gesprek eventueel nog dingen aan.</p> <p>Na goedkeuring door de ervaren collega/leidinggevende bespreekt de interieuradviseur het ontwerp en advies en de financiële consequenties met de klant en geeft een toelichting en motivatie op het ontwerp en advies. Hij presenteert het ontwerp en advies, de gebruikte materialen, meubelen, verlichting en sfeer, enzovoort. Hij toont aan hoe de wensen van de klant zijn verwerkt in het ontwerp en advies en hoe zij passen binnen de woonsfeer en het budget van de klant. Hij onderhandelt binnen de gestelde bedrijfskaders met de klant over mogelijkheden voor eventuele aanpassingen. Hij vraagt of de klant wenst dat het ontwerp of advies verder kan worden uitgewerkt.</p> <p>Op verzoek van de klant brengt de interieuradviseur eventuele wijzigingen aan in het ontwerp en advies. Hij maakt een definitief ontwerp en advies dat hij ter goedkeuring voorlegt aan zijn ervaren collega/leidinggevende. De interieuradviseur verwerkt de met de klant gemaakte afspraken volgens organisatiespecifieke procedures in een offerte en voegt het definitieve ontwerp toe. Hij verstuurt het definitieve ontwerp en de offerte volgens organisatiespecifieke procedures naar de klant.</p> | 1.1                          | Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies              |
|   | 1.2                          | Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting                |
|   | 1.3                          | Bespreekt het ontwerp en advies met de klant                  |
|   | 1.4                          | Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op |
|   | 1.5                          | Handelt de verkoop af en maakt vervolgafspraken               |

Indien de klant akkoord gaat met het ontwerp en advies en de offerte zorgt de interieuradviseur voor de (betalings)afhandeling door de klant in voorkomende gevallen een aanbetaling te laten doen en/of een koopovereenkomst te laten tekenen. Indien nodig stelt hij een orderbon op en maakt hij afspraken met de klant rondom levering van de artikelen en uitvoering van de opdracht, rekeninghoudend met minimale levertijden en beschikbaarheid van uitvoerders. Volgens organisatiespecifieke procedures stelt hij een voor de klant in te zien klantendossier samen waarin hij voor de klant relevante zaken zoals de schetsen, het ontwerp en opdrachtbonnen opneemt.

#### **Toelichting:**

De interieuradviseur geeft de klant een totaaladvies voor de inrichting van de ruimte. Onder een totaaladvies wordt verstaan dat de interieuradviseur in staat is een ruimte geheel in te richten. Hij moet van het hele assortiment alles kunnen gebruiken om te voldoen aan de wensen van de klant en deze onderdelen tot een passend interieur combineren. Hierbij gaat het om meubelen, verlichting, stoffering en bekleding vloerbedekking, raam- en wandbekleding accessoires, kleur en sfeer. In de eerste plaats adviseert de interieuradviseur vanuit het assortiment dat in zijn winkel te koop is, maar hij kan door het bijhouden van trends en ontwikkelingen ook adviseren buiten het beschikbare assortiment.

Afhankelijk van de wensen van de klant en de opdracht, heeft de interieuradviseur gedurende het adviesproces meer keren contact met de klant om af te stemmen en de klanttevredenheid in de gaten te houden.

Het totaaladvies is een advies op maat dat is afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op de (commerciële) doelstellingen van de organisatie. De interieuradviseur moet om kunnen gaan met de verschillende belangen tussen klant en bedrijf. Bijvoorbeeld wanneer de klant (te) hoge eisen stelt aan de service of meerdere ontwerpen wil zien of wanneer in esthetisch opzicht de oplossing niet binnen het assortiment van het bedrijf aanwezig is en voor een oplossing daarbuiten gekozen wordt. Daarnaast moet hij inzicht hebben in de te besteden tijd voor een verkoopgesprek in relatie tot de opdracht/aankoop. Ook moet hij bij het totaaladvies binnen de gekozen sfeer en het gestelde budget om kunnen gaan met wensen van de klant die zich niet met standaardmogelijkheden laten oplossen en moet hij om kunnen gaan met de verhouding tussen kwaliteit en klantenwens, wanneer de wensen bijvoorbeeld niet geschikt zijn voor de ruimte.

## 5.2 Kerntaak 2: Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

| Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies   | Werkprocessen bij kerntaak 2    |  |
|--|---------------------------------|--|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De interieuradviseur bestelt aan de hand van de orderbon of geaccordeerde offerte de artikelen. Hij maakt een werkplanning voor de levering van de artikelen en de uitvoering van de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden door collega's en/of derden uitgevoerd moeten worden. Hij bespreekt de planning met een ervaren collega/leidinggevende. Na eventuele aanpassingen en goedkeuring van de werkplanning door de ervaren collega/leidinggevende handelt hij de administratieve processen rondom de opdracht af en stemt deze intern af met de betrokkenen. De uit te voeren werkzaamheden bij de klant stemt hij af met de medewerkers en derden en maakt met hen afspraken. Alle zaken die vanuit het bedrijf gezien bijgehouden moeten worden zoals logistieke zaken, opdrachtbevestigingen van leveranciers, kostprijs en planning verzamelt hij en legt hij vast in een logistiek dossier.</p> <p>De interieuradviseur voert het ontwerp en advies bij de klant uit, coördineert en bewaakt de voortgang van de bestelde artikelen, coördineert de uitvoering van het ontwerp en advies en/of controleert het resultaat van de uitvoering. In andere gevallen ziet hij er op toe dat de levering volgens opdracht en veilig wordt uitgevoerd. Hij doet dit aan de hand van het ontwerp en het advies, de werkplanning en/of gemaakte afspraken met betrokkenen (medewerkers en derden) en de klant. Hij zorgt ervoor dat de werkzaamheden volgens afspraken, procedures en richtlijnen en naar tevredenheid van de klant worden uitgevoerd en geeft de betrokkenen opdrachten omtrent de werkuitsvoering. In geval van afwijkingen en knelpunten, stuurt hij bij, zoekt hij oplossingen en neemt contact op met zijn ervaren collega/leidinggevende. In overleg bepalen zij hoe hiermee om te gaan.</p> <p>De interieuradviseur verifieert na levering en afronding van de werkzaamheden de klanttevredenheid. Hij loopt met de klant het ontwerp en de afspraken in de offerte na, licht de uitgevoerde werkzaamheden toe en geeft de klant adviezen en informatie ten aanzien van service, garantie, onderhoud, gebruik, toepassingen en uitvoeringen.</p> <p>De interieuradviseur rondt de oplevering met de klant administratief af door de klant te laten tekenen, een aanbetaling van de klant aan te nemen of aan de klant aan te geven dat deze een factuur zal ontvangen. De interieuradviseur geeft aan zijn leidinggevende door dat de oplevering is afgerond en zorgt dat de factuur verstuurd wordt.</p> <p>Indien de klant een klacht heeft, neemt de interieuradviseur de klacht in behandeling door de achtergrond van de klacht te onderzoeken. Hij toont begrip voor de klant en stelt vragen om de oorzaak en/of ontevredenheid van de klant te achterhalen. Hij handelt de klacht af conform de bedrijfsprocedures. In het geval dat hij de klacht niet zelf kan afhandelen, schakelt hij zijn leidinggevende/ervaren collega of de leverancier/uitvoerende derde in.</p> <p><b>Toelichting:</b><br/>De interieuradviseur is verantwoordelijk voor de uitvoering van het ontwerp bij de klant. De uitvoering van het ontwerp heeft de vorm van een project.</p> <p>Tijdens de uitvoering van het ontwerp moet de interieuradviseur om kunnen gaan met de verhouding tussen klantbelang en bedrijfsbelang.</p> | 2.1<br>2.2<br>2.3<br>2.4<br>2.5 | <p>Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor</p> <p>Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies</p> <p>Verifieert de klanttevredenheid en adviseert de klant over onderhoud en gebruik</p> <p>Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af</p> <p>Handelt klachten af</p> |



|  |  |
|--|--|
| <p>Bijvoorbeeld wanneer de klant hoge eisen stelt aan de service en inrichting ter plaatse, veranderingen wil doorvoeren of wanneer er sprake is van verwachtingen van de klant die niet waargemaakt worden. De interieuradviseur moet om kunnen gaan met spanningen op het gebied van ontwerp, uitvoering en financiën als de afspraken al zijn gemaakt en zijn vastgelegd en zich afwijkingen en/of aanpassingen voordoet. Daarnaast moet hij om kunnen gaan met de balans tussen tijd en kwaliteit, bijvoorbeeld in geval dat de planning niet waargemaakt kan worden en de klant hierover ontevreden is.</p> |  |
|--|--|


### 5.3 Kerntaak 3: Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen

| Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen   | Werkprocessen bij kerntaak 3 |   |
|---|------------------------------|---|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De interieuradviseur blijft op de hoogte van nieuwe trends en ontwikkelingen (waaronder ontwikkelingen bij belangrijke ontwerpers en nieuwe lijnen van producenten) door vakbladen te lezen, contacten met leveranciers te onderhouden, beurzen te bezoeken, cursussen te volgen en blijft op de hoogte van de informatie die door verschillende media wordt verspreid. De interieuradviseur analyseert en interpreteert de verzamelde informatie en onderzoekt welke informatie interessant is voor het bedrijf en welke hij kan gebruiken bij het adviseren van klanten.</p> <p>Op basis van nieuwe trends, ontwikkelingen en klantenwensen en eigen ideeën doet de interieuradviseur voorstellen aan zijn ervaren collega/leidinggevende voor de inkoop van een collectie, verkoopacties, keuze van het assortiment, inrichting van de winkel (presentatieruimte), ontwerpen, nieuwe collecties en accessoires. In zijn voorstellen hanteert hij verschillende stijlen en creëert hij sferen waardoor collecties een aantrekkelijke waarde krijgen. Als zijn voorstellen worden geaccepteerd, richt hij de presentatieruimte in.</p> <p>De interieuradviseur signaleert klantenbehoeften en/of klachten en evalueert de klanttevredenheid. Hij bespreekt zijn bevindingen met zijn ervaren collega/leidinggevende en doet verbetervoorstellen om de klanttevredenheid te bevorderen. Hij werkt de voorstellen voor het opzetten van acties en het verbeteren van de service, diensten, procedures en werkprocessen uit, ook rekeninghoudend met het bedrijfsbelang. Deze uitgewerkte voorstellen bespreekt hij ter goedkeuring met zijn ervaren collega/leidinggevende, waarna de interieuradviseur ze eventueel aanpast.</p> <p><b>Toelichting:</b></p> <p>De interieuradviseur is gericht op het bevorderen van de kwaliteit van de diensten met als doel de verkoop en de klanttevredenheid te verhogen. De interieuradviseur moet in kunnen schatten wanneer een klacht of ontwikkeling daadwerkelijk moet leiden tot het aanpassen van werkwijzen, assortiment of procedures.</p> <p>De interieuradviseur beschikt over diepgaande kennis omtrent vaktechniek en ontwikkelingen in de branche (onder andere bij belangrijke ontwerpers en producenten) en blijft deze kennis uitbreiden.</p> | 3.1                          | Houdt trends en ontwikkelingen bij                        |
|   | 3.2                          | Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop           |
|   | 3.3                          | Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid |
|   |                              |   |

## 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: Adviseert, ontwerpt en verkoopt

| Kerntaak 1<br>Adviseert, ontwerpt en verkoopt |   | 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 | Omgaan met tegenslag | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen                                 |   |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |   |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                      |                               |                                     |                        |
| 1.1   | Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies              |                                     |           |            |                          | ■                         |                             |                              | ■                         | ■           |                           | ■                          |   |            |             | ■                    | ■     |                        | ■   |                   |                                    |                                     |                      |                               | ■                                   | ■                      |
| 1.2   | Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting                |                                     |           |            |                          | ■                         |                             |                              |                           |             |                           | ■                          | ■   |            |             | ■                    |       |                        | ■   |                   |                                    |                                     |                      |                               | ■                                   | ■                      |
| 1.3   | Bespreekt het ontwerp en advies met de klant                  |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              | ■                         | ■           |                           |                            |   |            |             |                      |       |                        | ■   |                   |                                    |                                     |                      |                               |                                     | ■                      |
| 1.4   | Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op |                                     |           |            |                          | ■                         |                             |                              |                           |             | ■                         | ■                          |  |            |             |                      |       |                        |   | ■                 |                                    |                                     |                      |                               |                                     |                        |
| 1.5   | Handelt de verkoop af en maakt vervolgafspraken               |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           | ■           |                           |                            |   |            |             |                      |       | ■                      |   |                   | ■                                  |                                     |                      |                               |                                     |                        |

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

| Kerntaak 2<br>Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies |  | 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   |  |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.1   | Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor           |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.2   | Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |

| Kerntaak 2<br>Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies |   | 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   |   |                                     |           |            |                          |  |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.3   | Verifieert de klanttevredenheid en adviseert de klant over onderhoud en gebruik |                                     |           |            |                          |  |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.4   | Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af               |                                     |           |            |                          |  |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |

| Kerntaak 2<br>Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies |                     | 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                      |
|   |                     | 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 | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen   |                     |                                      |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.5   | Handelt klachten af |                                      |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |

## 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verbetert de kwaliteit van de diensten en werkprocessen

| Kerntaak 3<br>Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen |   | 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  | Houdt trends en ontwikkelingen bij                        |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 | ■          | ■           |                      | ■     |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |  |
| 3.2  | Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop           |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           | ■                          | ■                               | ■          |             | ■                    |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               | ■                                   |                        |  |
| 3.3  | Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid |                                     |           |            |                          | ■                         |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 | ■          |             | ■                    |       |                        | ■   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     | ■                      |  |



## **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 Interieuradviseur

### Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

#### Proces-competentie-matrix Interieuradviseur

| Kerntaak 1<br>Adviseert, ontwerpt en verkoopt |   | 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   | Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies              |                                     |           |            |                          | X                         |                             |                              | X                         | X           |                           | X                          |                                 |            |             | X                    | X     |                        | X   |                   |                                    |                                     |                              |                               | X                                   | X                      |
| 1.2   | Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting                |                                     |           |            |                          | X                         |                             |                              |                           |             | X                         | X                          |                                 |            | X           |                      |       | X                      |   |                   |                                    |                                     |                              |                               | X                                   | X                      |
| 1.3   | Bespreekt het ontwerp en advies met de klant                  |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              | X                         | X           |                           |                            |                                 |            |             |                      |       | X                      |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     | X                      |
| 1.4   | Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op |                                     |           |            |                          | X                         |                             |                              |                           |             | X                         | X                          |                                 |            |             |                      |       |                        |   | X                 |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 1.5   | Handelt de verkoop af en maakt vervolgspraken                 |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           | 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 Interieuradviseur**

| <b>Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt</b>                       |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <b>1.1 werkproces: Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies</b> |   |  |   |
| <b>Omschrijving</b>   | <p>De interieuradviseur ontvangt de klant en achterhaalt in een gesprek de wensen van de klant en het budget dat de klant te besteden heeft. Op basis van de wensen en het te besteden budget besluit hij, of hij alleen of samen met een ervaren collega/leidinggevende de klant een totaaladvies kan geven voor de inrichting van de ruimte. Op basis van creativiteit, diepgaande artikel-, product-, en assortimentskennis en kennis van trends en ontwikkelingen in de markt geeft hij een totaaladvies voor de inrichting van ruimte. Hij geeft hierbij alternatieven, mogelijkheden en ideeën op het gebied van materialen, meubelen, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires, verlichting, kleur en sfeer en combineert deze tot een passend interieur. Ter ondersteuning van het advies laat hij de klant modellen of stalen zien. Hij overtuigt de klant van het totaaladvies en stelt aan de klant voor om een ontwerp en/of offerte te maken voor de in te richten ruimte en maakt afspraken met de klant over de vervolgstappen (het bezoeken van de ruimte, het bespreken van het ontwerp en/of de offerte).</p> |  |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | <p>De specifieke wensen van de klant en het te besteden budget zijn op klantvriendelijke wijze geïnventariseerd.</p> <p>Aan de klant zijn alternatieven, mogelijkheden en ideeën op het gebied van materialen, meubelen, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires, verlichting, kleur en sfeer gepresenteerd.</p> <p>Een deskundig totaaladvies (aantrekkelijk en haalbaar voor klant en organisatie, passend, esthetisch en functioneel verantwoord) op maat voor de inrichting van de ruimte dat de klant dat de klant uitgewerkt wil zien in een ontwerp en offerte.</p>   |  |   |
| <b>Competentie</b>  | <b>Component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  |
| Samenwerken en overleggen   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>   | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Raadpleegt tijdig zijn ervaren collega/leidinggevende wanneer hij ondersteuning nodig denkt te hebben bij het geven van een totaaladvies op maat zodat de klant met name in het geval van een groot afbreukrisico (specifieke wensen, belangrijke klant met een hoog te besteden bedrag) een deskundig totaaladvies op maat ontvangt.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adviesgesprek</li> <li>Bedrijfsprocedures m.b.t. verkopen</li> <li>Creatieve technieken</li> <li>Detailhandelsmarketing</li> <li>Diepgaande actuele artikel-, en assortimentskennis</li> <li>Diepgaande kennis van materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant</li> <li>Indeling ruimte</li> <li>Inrichten van een ruimte (styling, lichtplan, kleuradvies)</li> </ul> |
| Overtuigen en beïnvloeden   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gesprekken richting geven</li> <li>Emoties aanspreken</li> </ul>   | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Komt bij het adviseren overtuigend over, staat achter eigen ideeën en motiveert en</li> </ul>  |   |

## Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

### 1.1 werkproces: Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies

|                            |   |  |  |
|----------------------------|---|--|--|
|                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li></ul>  | <p>beargumenteert de ideeën door in te spelen op de gevoelens en wensen van de klant zodat de klant ervan overtuigd raakt dat de ideeën aansluiten bij zijn wensen en behoeften en de klant tot inzicht komt over de inrichting van de ruimte.</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Interieurstijlen</li><li>Klantendossiers</li><li>Ontwerptechnieken</li><li>Trends/mode</li><li>Verkoopgesprek</li><li>Vormgeving</li></ul> |
| Presenteren                | <ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li><li>Enthousiasme uitstralen</li></ul> | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Maakt in het contact een geloofwaardige, deskundige en bevroegen indruk waardoor de klant zich geïnspireerd weet en open staat voor de ideeën van de interieuradviseur.</li><li>Stemt daarnaast bij het voorleggen van voorstellen/ideeën en het adviseren de benaderingwijze, taal en presentatie af op de klant, toont de klant hoe de keuze en/of combinatie van materialen het interieur kan beïnvloeden en gaat in op reacties van de klant op de voorgelegde alternatieven zodat de klant een duidelijk beeld krijgt van de mogelijkheden met betrekking tot de inrichting van de ruimte.</li></ul> |  |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li></ul>  | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Toont inzicht in de mogelijkheden en beperkingen van het totale assortiment door alle onderdelen (op het gebied van meubelen, verlichting, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires etcetera) te gebruiken en te combineren tot een passend, esthetisch en functioneel verantwoord totaaladvies.</li><li>Kan zich daarnaast bij het adviseren een voorstelling maken van hoe de in te richten ruimte er na inrichting uit kan komen te zien en hoe dit met de keuze en combinatie van materialen te</li></ul>  |  |

## Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

### 1.1 werkproces: Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies

|                                     |  |  |  |
|-------------------------------------|--|--|--|
|                                     |  | beïnvloeden is zodat hij de klant verschillende alternatieven kan voorleggen.  |  |
| Creëren en innoveren                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vernieuwend en creatief handelen</li></ul>   | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gebruikt in het advies trends en ontwikkelingen, creatieve oplossingen en eigen ideeën om de klant nieuwe inzichten te geven en te inspireren over het inrichten van de ruimte en te komen tot passende, functionele en esthetisch verantwoorde oplossingen.</li></ul>  |  |
| Leren                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li><li>• Leren van feedback en fouten</li></ul> | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de klant altijd van een up-to-date advies te kunnen voorzien en gebruikt feedback en opmerkingen van anderen (ondermeer van klanten) om zijn eigen advies- en verkoopvaardigheden te verbeteren.</li></ul> |  |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>   | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Signaleert en ontplooit in het contact met de klant kansen voor bijverkoop door de klant ondermeer te wijzen op promotionele acties zodat de klant overgaat tot extra aankopen.</li></ul>   |  |
| Bedrijfsmatig handelen              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li><li>• Kostenbewust handelen</li></ul>                | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Richt zich bij het adviseren op het generen van omzet en brutowinst voor het bedrijf door waar mogelijk kosten te besparen, en rekening te houden met marges en levertijden zodat het</li></ul>   |  |

## Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

### 1.1 werkproces: Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   |  | aanbod aan de klant ook voor de organisatie haalbaar en aantrekkelijk is.   |  |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul> | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inventariseert door het stellen van vragen actief het te besteden budget, de wensen (stijl en sfeer), behoeften, het referentiekader en belevingswereld van de klant en koppelt hieraan de mogelijkheden en toepassingen van het assortiment of een oplossing buiten het assortiment, zodat de klant verschillende alternatieven voorgelegd wordt en uiteindelijk een totaaladvies op maat ontvangt.</li><li>• Richt zich bij het adviseren op het leveren van kwaliteit, services, probeert zoveel mogelijk te doen binnen het budget zodat de klant een aantrekkelijk aanbod ontvangt.</li></ul> |  |

**Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt****1.2 werkproces: Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting**

|                            |   |  |   |
|----------------------------|---|--|---|
| <b>Omschrijving</b>        | De interieuradviseur maakt een voorlopig ontwerp en advies voor de in te richten ruimte. Afhankelijk van de bedrijfsafspraken en de opdracht bezoekt hij vooraf de in te richten ruimte bij de klant. Hij verricht opmetingen en maakt tekeningen/schetsen van interieur om de klant een beeld te geven van de mogelijkheden. Hij maakt, op basis van de maatneming, een schets en een voorlopig ontwerp voor de klant. Hij maakt handmatig een nauwkeurige tekening op schaal waarin hij de verschillende kleuren en materialen aangeeft; of een maquette; of hij maakt aan de hand van een computerprogramma een volledig nauwkeurig ontwerp waarbij de ruimte op schaal is ingevoerd en ingericht. De interieuradviseur betreft in het ontwerp en advies de wensen van de klant, de bouwkundige aspecten, de eigen ideeën en het bedrijfsbelang. Daarnaast stelt hij het bijbehorende financiële plaatje op. De interieuradviseur bespreekt het ontwerp en advies en het financiële plaatje met zijn ervaren collega/leidinggevende en past op basis van dit gesprek eventueel nog dingen aan. |  |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Een voorlopig ontwerp en advies met bijbehorend financieel plaatje waarin de wensen van de klant, de eigen ideeën, de bouwkundige aspecten en de belangen van het bedrijf zijn meegenomen.  |  |   |
| <b>Competentie</b>         | <b>Component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  |
| Samenwerken en overleggen  | <ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>   | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Legt het ontwerp en advies en het financiële plaatje eerst ter goedkeuring voor aan zijn ervaren collega/leidinggevende zodat deze kan controleren of zowel aan de wens van de klant is voldaan als in het belang van de het bedrijf is gehandeld.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Begroten</li><li>Begroting</li><li>Berekeningen</li><li>Bouwkunde</li><li>Creatieve technieken</li><li>Diepgaande actuele artikel-, en assortimentskennis</li><li>Diepgaande kennis van materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant</li><li>Indeling ruimte</li><li>Inrichten van een ruimte (styling, lichtplan, kleuradvies)</li><li>Interieurstijlen</li><li>Interne communicatievaardigheid en</li><li>Maten</li><li>Ontwerpstappen</li></ul> |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li></ul>   | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Past handmatig of via een computerprogramma de ontwerpstappen toe, houdt rekening met bouwkundige aspecten, werkt precies, bedreven en accuraat en toont een goede oog hand coördinatie en ruimtelijk inzicht zodat een ontwerp ontstaat waarin de werkelijkheid duidelijk, nauwkeurig en op schaal is neergezet.</li><li>Maakt daarnaast bij het opstellen van het financiële plaatje accurate berekeningen zodat een kloppend financieel plaatje ontstaat.</li></ul> |   |

## Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

### 1.2 werkproces: Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| Materialen en middelen inzetten                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>                     | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>• Kiest materialen rekeninghoudend met de mogelijkheden, beperkingen, beschikbaarheid en kosten om de gewenste sfeer en uitstraling neer te zetten, die aansluiten bij de wensen en het budget van de klant en de mogelijkheden van de ruimte.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ontwerptechnieken (handmatig/computer)</li><li>• Trends/mode</li><li>• Vormgeving</li></ul> |
| Creëren en innoveren                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vernieuwend en creatief handelen</li></ul>                            | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>• Verwerkt in het ontwerp en advies trends- en ontwikkelingen, creatieve oplossingen en eigen ideeën om de klant nieuwe inzichten te geven over het inrichten van de ruimte en de wensen van de klant te vertalen in een passende, functionele en esthetisch verantwoorde oplossing.</li></ul>             |   |
| Ondernemend en commercieel handelen                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>                            | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>• Zet gesignaleerde zakelijke kansen uit het contact met de klant om in ontwerpkeuzes die voordelig zijn voor het bedrijf.</li></ul>   |   |
| Bedrijfsmatig handelen                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li><li>• Kostenbewust handelen</li></ul> | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>• Houdt bij het ontwerpen rekening met mogelijkheden ten aanzien van marges en levertijden, het besparen van kosten, het genereren van omzet en brutowinst en de relatie tijdsinvestering en kwaliteit en omzet zodat ontwerpkeuzes gemaakt worden die aansluiten bij de bedrijfsdoelstellingen.</li></ul> |   |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>                   | De interieuradviseur:  |   |



|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt</b>                     |  |  |  |
| <b>1.2 werkproces: Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting</b> |  |  |  |
|   |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Leeft zich bij het maken van het ontwerp en advies in in de wensen, stijl en belevingswereld van de klant zodat het ontwerp en advies aansluit bij de wensen, verwachtingen en eisen van de klant.</li></ul> |  |

**Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt****1.3 werkproces: Bespreekt het ontwerp en advies met de klant**

|                           |  |  |   |
|---------------------------|--|--|---|
| <b>Omschrijving</b>       | Na goedkeuring door de ervaren collega/leidinggevende bespreekt de interieuradviseur het ontwerp en advies en de financiële consequenties met de klant en geeft een toelichting en motivatie op het ontwerp en advies. Hij presenteert het ontwerp en advies, de gebruikte materialen, meubelen, verlichting en sfeer, enzovoort. Hij toont aan hoe de wensen van de klant zijn verwerkt in het ontwerp en advies en hoe zij passen binnen de woonsfeer en het budget van de klant. Hij onderhandelt binnen de gestelde bedrijfskaders met de klant over mogelijkheden voor eventuele aanpassingen. Hij vraagt of de klant wenst dat het ontwerp en advies verder kan worden uitgewerkt. |  |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Het voorlopig ontwerp en advies en financiële plaatje zijn enthousiast en duidelijk toegelicht, de klant is overtuigd van het ontwerp en financiële plaatje of heeft in gesprek aangegeven wat hij graag anders zou willen. Overeenstemming over het definitieve ontwerp en advies en de bijbehorende financiële consequenties.  |  |   |
| <b>Competentie</b>        | <b>Component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  |
| Overtuigen en beïnvloeden | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekken richting geven</li><li>• Emoties aanspreken</li><li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li><li>• Onderhandelen</li><li>• Overeenstemming nastreven</li></ul>  | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gebruikt verschillende argumenten en speelt in op emoties om de klant te overtuigen van het ontwerp en advies (en bijbehorend financieel plaatje). Daarbij streeft hij naar overeenstemming door verschillende onderhandelings technieken toe te passen, eventuele bezwaren van de klant serieus te nemen, alternatieven in het ontwerp/advies/financiële plaatje voor te stellen en te komen tot duidelijke afspraken waarin de klant akkoord is met het ontwerp/advies/financiële plaatje en/of duidelijk is afgesproken wat nog aangepast wordt.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Adviesgesprek</li><li>• Creatieve technieken</li><li>• Diepgaande actuele artikel-, en assortimentskennis</li><li>• Diepgaande kennis van materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant</li><li>• Indeling ruimte</li><li>• Inrichten van een ruimte (styling, lichtplan, kleuradvies)</li><li>• Interieurstijlen</li><li>• Klantendossiers</li><li>• Onderhandelingsvaardigheden</li><li>• Ontwerptechnieken</li><li>• Trends/mode</li><li>• Verkoopgesprek</li><li>• Vormgeving</li></ul> |
| Presenteren               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>• Enthousiasme uitstralen</li></ul>  | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presenteert het ontwerp en advies enthousiast, licht de gehanteerde werkwijze en keuzes ten aanzien van materialen, meubelen, verlichting, kleur en sfeer, enzovoort helder toe en toont aan hoe de wensen van de klant in het ontwerp en advies zijn verwerkt en passen binnen de gewenste sfeer en het budget zodat de klant zijn wensen in</li></ul>   |   |

**Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt****1.3 werkproces: Bespreekt het ontwerp en advies met de klant**

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   | het ontwerp en advies herkent en de interieuradviseur het vertrouwen heeft gewonnen van de klant.  |  |
| Bedrijfsmatig handelen                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li></ul>   | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Overziet de financiële consequenties van toezeggingen aan en voorstellen richting de klant zodat hij hier bij het onderhandelen over het ontwerp/advies/financiële plaatje verantwoord mee om gaat en niet voorbij gaat aan het bedrijfsbelang en de gestelde kaders.</li></ul>                                  |  |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul> | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Luistert tijdens zijn presentatie goed naar de reactie van de klant en controleert door het stellen van vragen of het ontwerp en advies voldoet aan de verwachtingen van de klant zodat hij hierop kan inspelen en met de klant kan bespreken hoe het ontwerp en advies nog aangepast kan/moet worden.</li></ul> |  |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <b>Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt</b>                                    |   |  |   |
| <b>1.4 werkproces: Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op</b> |   |  |   |
| <b>Omschrijving</b>  | Op verzoek van de klant brengt de interieuradviseur eventuele wijzigingen aan in het ontwerp en advies. Hij maakt een definitief ontwerp en advies dat hij ter goedkeuring voorlegt aan zijn ervaren collega/leidinggevende. De interieuradviseur verwerkt de met de klant gemaakte afspraken volgens organisatiespecifieke procedures in een offerte en voegt het definitieve ontwerp toe. Hij verstuurt het definitieve ontwerp en de offerte volgens organisatiespecifieke procedures naar de klant. |  |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Definitief ontwerp en advies en offerte zijn opgesteld op basis van afspraken met de klant en goedgekeurd door ervaren collega/leidinggevende.<br>Definitief ontwerp en advies en offerte zijn opgesteld en verstuurd volgens organisatiespecifieke procedures.   |  |   |
| <b>Competentie</b>   | <b>Component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  |
| Samenwerken en overleggen  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>   | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Legt het definitieve ontwerp en advies en de offerte eerst ter goedkeuring voor aan zijn ervaren collega/leidinggevende om te kijken of de risico's goed zijn ingecalculeerd, zodat deze kan controleren of zowel aan de wens van de klant is voldaan als in het belang van het bedrijf is gehandeld.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Assortimentskennis om artikelcodes, productonderdelen en samenstellingen, prijzen en leveranciers te vinden</li> <li>Bedrijfsprocedures</li> <li>Computerprogramma's en systemen</li> <li>Offertebehandelingen (opstellen, versturen)</li> <li>Toepassen van begrotingen en offertes</li> <li>Toepassen van procedures en formulieren voor het opstellen van offertes</li> </ul> |
| Formuleren en rapporteren  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>  | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hanteert correcte spelling en grammatica en neemt nauwkeurig en volledig de afspraken met de klant, de juiste specificaties en beschrijvingen op in de offerte zodat de offerte aantrekkelijk, begrijpelijk en leesbaar is voor de klant.</li> </ul>   |   |
| Vakdeskundigheid toepassen   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>   | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Past het ontwerp en advies aan zoals afgesproken met de klant en werkt hierbij handmatig of met een computerprogramma precies, bedreven en accuraat en toont een goede oog-hand coördinatie en ruimtelijk inzicht zodat een ontwerp en advies</li> </ul>   |   |

**Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt****1.4 werkproces: Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op**

|                                    |  |   |  |
|------------------------------------|--|---|--|
|                                    |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• ontstaat waarin de werkelijkheid duidelijk, nauwkeurig en op schaal is neergezet.</li><li>• Maakt daarnaast bij het opstellen van de offerte accurate berekeningen, neemt de prijsafspraken correct op en neemt de artikelnummers zorgvuldig op, zodat de bedragen in de offerte kloppen.</li></ul> |  |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul> | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Houdt zich aan organisatiespecifieke regels en procedures bij het opstellen en versturen van het definitieve ontwerp en advies en de offerte zodat dit eenduidig gebeurt.</li></ul>  |  |

**Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt****1.5 werkproces: Handelt de verkoop af en maakt vervolgsafspraken**

|                                    |   |   |   |
|------------------------------------|---|---|---|
| <b>Omschrijving</b>                | Indien de klant akkoord gaat met het ontwerp en advies en de offerte zorgt de interieuradviseur voor de (betalings)afhandeling door de klant in voorkomende gevallen een aanbetaling te laten doen en/of een koopovereenkomst te laten tekenen. Indien nodig stelt hij een orderbon op en maakt hij afspraken met de klant rondom levering van de artikelen en uitvoering van de opdracht, rekeninghoudend met minimale levertijden en beschikbaarheid van uitvoerders. Volgens organisatiespecifieke procedures stelt hij een voor de klant in te zien klantendossier samen waarin hij voor de klant relevante zaken zoals de schetsen, het ontwerp en opdrachtbonnen opneemt. |   |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>           | De verkoop is volgens organisatiespecifieke procedures afgehandeld (aanbetaling, orderbon, verkoopovereenkomst) en het klantendossier is volgens organisatiespecifieke procedures samengesteld.   |   |   |
| <b>Competentie</b>                 | <b>Component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  |
| Presenteren                        | <ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>   | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Legt de klant duidelijk en klantvriendelijk uit hoe de verkoop wordt afgehandeld, maakt een duidelijke afspraak met de klant over hoe en wanneer de uitvoering van het ontwerp en advies gaat plaatsvinden zodat de vervolgstappen voor de klant helder zijn.</li></ul>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Bedrijfsprocedures</li><li>Verkoop afhandelen</li></ul> |
| Plannen en organiseren             | <ul style="list-style-type: none"><li>Activiteiten plannen</li></ul>  | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Houdt bij het maken van een afspraak voor de uitvoering van het ontwerp en advies rekening met de wensen van de klant, minimale levertijden en beschikbaarheid van uitvoerders zodat de klant een reële toezegging gedaan wordt die zoveel mogelijk aansluit bij zijn wensen.</li></ul> |   |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>  | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Handelt de verkoop af volgens organisatiespecifieke procedures zodat aanbetaling, orderbon, verkoopovereenkomst en</li></ul>  |   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <b>Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt</b>                      |  |  |  |
| <b>1.5 werkproces: Handelt de verkoop af en maakt vervolgafspraken</b> |  |  |  |
|  |  | klantendossier eenduidig worden opgesteld,<br>afgehandeld of samengesteld. |  |

## Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

### Proces-competentie-matrix Interieuradviseur

| Kerntaak 2<br>Regisseert en bewaakt de<br>uitvoering van het ontwerp en<br>advies |   | Competenties                        |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
|---|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
|   |   | A                                   | B         | C          | D                        | E                         | F                           | G                            | H                         | I           | J                         | K                          | L                               | M          | N           | O                    | P     | Q                      | R   | S                 | T                                  |
|   |   | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen   |   | U                                   | V         | W          | X                        | Y                         |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
| 2.1   | Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor                            |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       | x                      |   |                   | x                                  |
| 2.2   | Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies                  |                                     | x         |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       | x                      | x   | x                 | x                                  |
| 2.3   | Verifieert de klanttevredenheid en adviseert de klant over onderhoud en gebruik |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           | x           |                           | x                          |                                 |            |             |                      |       |                        | x   |                   |                                    |
| 2.4   | Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af               |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             | x                         |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   | x                 |                                    |
| 2.5   | Handelt klachten af   |                                     |           |            |                          | 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 Interieuradviseur**

| <b>Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies</b> |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <b>2.1 werkproces: Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor</b>     |  |   |  |
| <b>Omschrijving</b>   | De interieuradviseur bestelt aan de hand van de orderbon of geaccordeerde offerte de artikelen. Hij maakt een werkplanning voor de levering van de artikelen en de uitvoering van de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden door collega's en/of derden uitgevoerd moeten worden. Hij bespreekt de planning met een ervaren collega/leidinggevende. Na eventuele aanpassingen en goedkeuring van de werkplanning door de ervaren collega/leidinggevende handelt hij de administratieve processen rondom de opdracht af en stemt deze intern af met de betrokkenen. De uit te voeren werkzaamheden bij de klant stemt hij af met de medewerkers en derden en maakt met hen afspraken. Alle zaken die vanuit het bedrijf gezien bijgehouden moeten worden zoals logistieke zaken, opdrachtbevestigingen van leveranciers, kostprijs en planning verzamelt hij en legt hij vast in een logistiek dossier. |   |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Een realistische en zo efficiënt mogelijke planning voor de uitvoering van het ontwerp en advies is opgesteld, voorgelegd aan ervaren collega/leidinggevende en afgestemd met de betrokkenen.<br>De opdracht is voorbereid en volgens organisatiespecifieke procedures administratief verwerkt en in een logistiek dossier vastgelegd.<br>De juiste artikelen zijn besteld.  |   |  |
| <b>Competentie</b>  | <b>Component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   |
| Samenwerken en overleggen   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>   | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Overlegt tijdig met anderen betrokken (collega's uitvoerders, derden, interne en externe organisatie) over de uitvoering van het ontwerp en advies zodat werkafspraken gemaakt worden die voor allen haalbaar zijn.</li> <li>Alvorens hij de betrokkenen informeert over de gemaakte werkplanning legt hij deze ter goedkeuring voor aan de ervaren collega/leidinggevende zodat deze de werkplanning kan controleren.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatievaardigheid en</li> <li>Planmatig werken</li> <li>Plannen</li> <li>Wettelijke- en bedrijfsprocedures</li> </ul> |
| Plannen en organiseren  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>   | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Brengt in kaart welke werkzaamheden ten aanzien van de uitvoering van het ontwerp en advies door wie uitgevoerd kunnen/moeten worden, schat de benodigde tijd voor de activiteiten realistisch in,</li> </ul>   |  |

## Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

### 2.1 werkproces: Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor

|                                    |  |  |  |
|------------------------------------|--|--|--|
|                                    |  | stemt de activiteiten op elkaar af, bestelt artikelen, regelt en plant de werkzaamheden waarbij hij rekening houdt met mogelijkheden en omstandigheden (kenmerken) in het project en de betrokkenen zodat een realistische en zo efficiënt mogelijke planning ontstaat.  |  |
| Bedrijfsmatig handelen             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenbewust handelen</li></ul>                    | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>• Maakt een zo efficiënt mogelijke planning waardoor de kosten voor de uitvoering zo laag mogelijk gehouden worden.</li></ul>  |  |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul> | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>• Legt afspraken met betrokkenen vast, bestelt artikelen volgens de procedures en verwerkt de opdracht volgens de (administratieve) procedures van het bedrijf zodat afspraken eenduidig zijn vastgelegd en een logistiek dossier is samengesteld.</li></ul> |  |

**Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies****2.2 werkproces: Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies**

|                           |  |   |  |
|---------------------------|--|---|--|
| <b>Omschrijving</b>       | De interieuradviseur voert het ontwerp en advies bij de klant uit, coördineert en bewaakt de voortgang van de bestelde artikelen, coördineert de uitvoering van het ontwerp en advies en/of controleert het resultaat van de uitvoering. In andere gevallen ziet hij er op toe dat de levering volgens opdracht en veilig wordt uitgevoerd. Hij doet dit aan de hand van het ontwerp en het advies, de werkplanning en/of gemaakte afspraken met betrokkenen (medewerkers en derden) en de klant. Hij zorgt ervoor dat de werkzaamheden volgens afspraken, procedures en richtlijnen en naar tevredenheid van de klant worden uitgevoerd en geeft de betrokkenen opdrachten omtrent de werkuitleiding. In geval van afwijkingen en knelpunten, stuurt hij bij, zoekt hij oplossingen en neemt contact op met zijn ervaren collega/leidinggevende. In overleg bepalen zij hoe hiermee om te gaan. |   |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De uitvoering van het ontwerp en advies is zoveel mogelijk volgens de opdracht, afspraken, procedures en richtlijnen en werkplanning en veilig uitgevoerd.<br>De uitvoering van het ontwerp en advies voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf en de wensen van de klant.  |   |  |
| <b>Competentie</b>        | <b>Component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   |
| Aansturen                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Taken delegeren</li><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Richting geven</li></ul>   | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>• Bepaalt welke werkzaamheden door collega's en/of derden kunnen worden uitgevoerd en zorgt voor een heldere werkoverdracht/opdracht naar collega's en derden zodat voor allen duidelijk is wat hun taak en verantwoordelijkheid is in de werkuitleiding en welke eisen aan het resultaat gesteld worden.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Planmatig werken</li><li>• Plannen</li><li>• Wettelijke- en bedrijfsprocedures</li></ul> |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>  | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>• Neemt in geval van afwijkingen en knelpunten contact op met zijn ervaren collega/leidinggevende, legt oplossingen voor en bespreekt deze om samen snel een zodanige beslissing te nemen waardoor de uitvoering van de werkzaamheden zo weinig mogelijk gehinderd wordt.</li></ul>                                 |  |
| Plannen en organiseren    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mensen en middelen organiseren</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>   | De interieuradviseur:   |  |

## Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

### 2.2 werkproces: Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Regelt dat de benodigde mensen en middelen op het afgesproken tijdstip aanwezig zijn zodat het ontwerp volgens planning (klantdossier en logistiek dossier) kan worden uitgevoerd.</li><li>• Bewaakt daarnaast de voortgang van de levering en de uitvoering van het ontwerp, grijpt in en stuurt bij als de voortgang in het geding komt door een flexibele instelling en door op creatieve wijze in te spelen op knelpunten, afwijkingen en onvoorziene omstandigheden, oplossingen te zoeken, zodat de werkuitlevering wordt voortgezet en doorgang kan vinden.</li></ul> |  |
| Kwaliteit leveren                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>                | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ziet toe op correcte en zorgvuldige uitvoering van het ontwerp en evalueert tussentijds de kwaliteit/voortgang zodat de inrichting van de ruimte conform kwaliteitseisen, ontwerp, planning en afspraken met klant en betrokkenen wordt opgeleverd.</li></ul>   |  |
| Bedrijfsmatig handelen                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li><li>• Kostenbewust handelen</li></ul> | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gaat bij de uitvoering van het ontwerp en advies op een efficiënte manier om met de verhouding tijd/kwaliteit, is zich ervan bewust dat het afwijken van de tijdsplanning en het inleveren op kwaliteit voor het bedrijf hoge kosten met zich mee kunnen brengen en zet er alles op in dit te voorkomen.</li></ul>  |  |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>                   | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Komt afspraken met klanten na en licht in het geval van afwijkingen de klant in zodat deze op de</li></ul>  |  |

## Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

### 2.2 werkproces: Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

|                                    |  |  |  |
|------------------------------------|--|--|--|
|                                    |  | hoogte is van de voortgang en inspraak heeft in eventuele aanpassingen.  |  |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul> | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hanteert bij de uitvoering van het ontwerp en advies en afwijkingen hierin rechten en plichten van de klant, de onderneming, leveranciers en andere externe relaties zodat afspraken volgens richtlijnen gemaakt worden en betrokkenen tevreden zijn over het uitvoeringsproces.</li><li>• Voert daarnaast het ontwerp en advies uit volgens wettelijke regeling op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieunormen en bedrijfsprocedures om risico's ten aanzien van persoonlijke veiligheid van zichzelf en andere betrokkenen te voorkomen.</li></ul> |  |

**Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies****2.3 werkproces: Verifieert de klanttevredenheid en adviseert de klant over onderhoud en gebruik**

| <b>Omschrijving</b>                                     | De interieuradviseur verifieert na levering en afronding van de werkzaamheden de klanttevredenheid. Hij loopt met de klant het ontwerp en de afspraken in de offerte na, licht de uitgevoerde werkzaamheden toe en geeft de klant adviezen en informatie ten aanzien van service, garantie, onderhoud, gebruik, toepassingen en uitvoeringen. |  |   |
|---|---|--|---|
| <b>Gewenst resultaat</b>                                | Een duidelijk, kloppend en actueel advies aan de klant ten aanzien van service, garantie, onderhoud, gebruik, toepassingen en uitvoeringen en serviceverlening na afronding van de opdracht.<br>Een enthousiaste presentatie van het uitgevoerde ontwerp in de ruimte.<br>De klanttevredenheid is geëvalueerd.                                |  |   |
| <b>Competentie</b>                                      | <b>Component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  |
| Presenteren   | <ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Enthousiasme uitstralen</li></ul>   | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Presenteert op enthousiaste wijze het resultaat van de uitvoering van het ontwerp aan de klant, gaat in op hoe de ideeën en uitstraling/sfeer in het ontwerp terug te vinden zijn in de ruimte en legt uit hoe de inrichting tot stand gekomen is om tot afronding te komen van de opdracht.</li><li>Legt de klant daarnaast duidelijk uit welke garantie de klant heeft en wat deze met betrekking tot het onderhoud en gebruik van de materialen en meubelen wel of niet moet doen zodat de klant weet hoe hij met het geplaatste interieur moet omgaan.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Communicatievaardigheid en</li><li>Diepgaande actuele artikel-, product-, en assortimentskennis</li><li>Diepgaande kennis van materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant</li><li>Toepassen van procedure klachtenbehandeling</li><li>Verkooptechnieken</li></ul> |
| Vakdeskundigheid toepassen                              | <ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>   | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Toont inzicht in de eigenschappen, toepassingen en uitvoeringen van materialen en meubelen zodat de klant een duidelijk, kloppend en actueel advies ontvangt ten aanzien van onderhoud en gebruik van het interieur.</li></ul>   |   |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>   | De interieuradviseur:  |   |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <b>Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies</b>                        |  |   |  |
| <b>2.3 werkproces: Verifieert de klanttevredenheid en adviseert de klant over onderhoud en gebruik</b> |  |   |  |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>Controleert of het resultaat van de uitvoering aan de verwachtingen van de klant voldoet, onderzoekt waar de klant wel of niet of minder tevreden over is en stelt zich op als vraagbaak voor de klant om de klant het gevoel te geven dat hij met toekomstige vragen en opmerkingen nog steeds bij het bedrijf terecht kan (serviceverlening).</li></ul> |  |

**Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies****2.4 werkproces: Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af**

|                                    |   |  |   |
|------------------------------------|---|--|---|
| <b>Omschrijving</b>                | De interieuradviseur rondt de oplevering met de klant administratief af door de klant te laten tekenen, een aanbetaling van de klant aan te nemen of aan de klant aan te geven dat deze een factuur zal ontvangen. De interieuradviseur geeft aan zijn leidinggevende door dat de oplevering is afgerond en zorgt dat de factuur verstuurd wordt. |  |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>           | Een klantvriendelijke en volgens bedrijfsprocedures uitgevoerde afronding van de uitvoering van het ontwerp en advies bij de klant.   |  |   |
| <b>Competentie</b>                 | <b>Component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  |
| Formuleren en rapporteren          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>   | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hanteert correcte spelling en grammatica en neemt nauwkeurig en volledig de juiste specificaties, beschrijvingen en bedragen op in de factuur zodat de factuur begrijpelijk en leesbaar is voor de klant.</li><li>• Rapporteert daarnaast aan zijn leidinggevende dat de ruimte is opgeleverd en meldt eventuele bijzonderheden zodat zijn leidinggevende geheel op de hoogte is.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatievaardigheid en</li><li>• Planmatig werken</li><li>• Wettelijke- en bedrijfsprocedures</li></ul> |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>  | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Handelt correct en volgens bedrijfsprocedures de financiële afhandeling af met de klant zodat dit eenduidig gebeurt.</li></ul>  |   |



**Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies****2.5 werkproces: Handelt klachten af**

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Omschrijving</b>                                     | Indien de klant een klacht heeft, neemt de interieuradviseur de klacht in behandeling door de achtergrond van de klacht te onderzoeken. Hij toont begrip voor de klant en stelt vragen om de oorzaak en/of ontevredenheid van de klant te achterhalen. Hij handelt de klacht af conform de bedrijfsprocedures. In het geval dat hij de klacht niet zelf kan afhandelen, schakelt hij zijn leidinggevende/ervaren collega of de leverancier/uitvoerende derde in. |  |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>                                | De interieuradviseur heeft op klantvriendelijke wijze klachten aangenomen, de klacht juist bepaald en afgehandeld of doorverwezen volgens de bedrijfsprocedures.   |  |  |
| <b>Competentie</b>                                      | <b>Component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   |
| Samenwerken en overleggen                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>  | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Beoordeelt of hij zelf de klacht van de klant kan afhandelen of dat de klacht van dien aard is dat de oplossing gegeven moet worden door zijn ervaren collega/leidinggevende of de leverancier/uitvoerende derde zodat deze kan ingrijpen om de klantrelatie te herstellen.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Communicatievaardigheid en</li><li>Consumentenrecht</li><li>Gesprekstechnieken</li><li>Procedures m.b.t. klachtenbehandeling</li><li>Wettelijke- en bedrijfsprocedures</li></ul> |
| Analyseren  | <ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li></ul>   | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Achterhaalt bij de klant de oorzaak van de klacht, stelt hiervoor gerichte vragen en checkt bij de klant of hij de oorzaak goed begrepen heeft zodat hij een goed beeld heeft van de achtergrond van de klacht.</li></ul>  |  |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>  | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Geeft bij het aannemen van klachten prioriteit aan de zorgen van klant, laat de klant uitpraten, toont begrip voor de klant en informeert over de procedure zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.</li><li>Probeert daarnaast in geval van klachten een 'win-win'-situatie te creëren waarbij zoveel mogelijk</li></ul> |  |

**Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies****2.5 werkproces: Handelt klachten af**

|                                    |  |  |  |
|------------------------------------|--|--|--|
|                                    |  | rekening gehouden wordt met de wensen van de klant zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen.  |  |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul> | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van klachten.</li></ul> |  |

### Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen

#### Proces-competentie-matrix Interieuradviseur

| Kerntaak 3<br>Verbeter de kwaliteit van de<br>diensten en werkprocessen |   | Competenties                        |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
|---|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
|   |   | A                                   | B         | C          | D                        | E                         | F                           | G                            | H                         | I           | J                         | K                          | L                               | M          | N           | O                    | P     | Q                      | R   | S                 | T                                  |
|   |   | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen   |   |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
| 3.1   | Houdt trends en ontwikkelingen bij                        |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 | X          | X           |                      | X     |                        |   |                   |                                    |
| 3.2   | Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop           |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           | X                          | X                               | X          |             | X                    |       |                        |   |                   | X                                  |
| 3.3   | Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid |                                     |           |            |                          | X                         |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 | 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 Interieuradviseur**

| <b>Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen</b> |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <b>3.1 werkproces: Houdt trends en ontwikkelingen bij</b>                |  |  |   |
| <b>Omschrijving</b>  | De interieuradviseur blijft op de hoogte van nieuwe trends en ontwikkelingen (waaronder ontwikkelingen bij belangrijke ontwerpers en nieuwe lijnen van producenten) door vakbladen te lezen, contacten met leveranciers te onderhouden, beurzen te bezoeken, cursussen te volgen en blijft op de hoogte van de informatie die door verschillende media wordt verspreid. De interieuradviseur analyseert en interpreteert de verzamelde informatie en onderzoekt welke informatie interessant is voor het bedrijf en welke hij kan gebruiken bij het adviseren van klanten. |  |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Is op de hoogte van de laatste trends en ontwikkelingen (waaronder ontwikkelingen bij belangrijke ontwerpers en nieuwe lijnen van producenten) en heeft beoordeeld welke interessant zijn voor het bedrijf en gebruikt kunnen worden bij het adviseren.  |  |   |
| <b>Competentie</b>   | <b>Component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  |
| Analyseren   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Informatie uiteenrafelen</li> </ul>  | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyseert de uit verschillende bronnen verzamelde informatie (over trends en ontwikkelingen), bepaalt welke informatie bruikbaar en waardevol is zodat hij dit kan combineren tot informatie waar het bedrijf mee uit de voeten kan.</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trends en ontwikkelingen in de sector, branche, beroep bijhouden en verwerken</li> </ul> |
| Onderzoeken  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie achterhalen</li> <li>• Openstaan voor nieuwe informatie</li> </ul>   | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Staat open voor en gaat via verschillende bronnen actief op zoek naar nieuwe trends en ontwikkelingen en pikt signalen over trends en ontwikkelingen uit zijn omgeving en de branche snel op zodat hij op de hoogte blijft van de laatste trends en ontwikkelingen.</li> </ul> |   |
| Leren  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li> </ul>  | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont interesse in nieuwe ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied en onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van nieuwe</li> </ul>  |   |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Kerntaak 3 Verbetert de kwaliteit van de diensten en werkprocessen</b> |  |  |  |
| <b>3.1 werkproces: Houdt trends en ontwikkelingen bij</b>                 |  |  |  |
|   |  | ontwikkelingen in het eigen vakgebied zodat hij bij het adviseren niet gebonden is aan het beschikbare assortiment maar ook buiten het beschikbare assortiment kan treden. |  |

**Kerntaak 3 Verbetert de kwaliteit van de diensten en werkprocessen****3.2 werkproces: Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop**

|                                 |   |   |   |
|---------------------------------|---|---|---|
| <b>Omschrijving</b>             | Op basis van nieuwe trends, ontwikkelingen en klantenwensen en eigen ideeën doet de interieuradviseur voorstellen aan zijn ervaren collega/leidinggevende voor de inkoop van een collectie, verkoopacties, keuze van het assortiment, inrichting van de winkel (presentatieruimte), ontwerpen, nieuwe collecties en accessoires. In zijn voorstellen hanteert hij verschillende stijlen en creëert hij sferen waardoor collecties een aantrekkelijke waarde krijgen. Als zijn voorstellen worden geaccepteerd, richt hij de presentatieruimte in. |   |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>        | Voorstellen voor de inkoop van collectie, verkoopacties, keuze van het assortiment, inrichting van de winkel (presentatieruimte), ontwerpen, nieuwe collecties en accessoires om de verkoop te bevorderen.<br>De presentatieruimte is sfeervol en aantrekkelijk ingericht, is schoon en opgeruimd en bestaat uit een actuele collectie.   |   |   |
| <b>Competentie</b>              | <b>Component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  |
| Vakdeskundigheid toepassen      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li></ul>  | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>• Toont bij het inrichten van de presentatieruimte gevoel voor de ruimte en inzicht in de eigenschappen van materialen, de effecten die deze hebben op de stijl en sfeer van de inrichting en hoe ze in de ruimte naar voren komen zodat hij in staat is variërende, sfeervolle en aantrekkelijke presentaties te creëren.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Adviesgesprek</li><li>• Bedrijfsprocedures volgens m.b.t. bevoegdheden</li><li>• Communicatievaardigheid en</li><li>• Creatieve technieken</li><li>• Diepgaande actuele artikel-, en assortimentskennis</li><li>• Indeling van een ruimte</li><li>• Initiatief nemen (op gebied van trends)</li><li>• Inrichten van een ruimte (styling, lichtplan, kleuradvies)</li><li>• Ontwerptechnieken</li><li>• Trends/mode</li><li>• Vormgeving</li></ul> |
| Materialen en middelen inzetten | <ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>   | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>• Is goed op de hoogte van materialen, weet ze creatief en vindingrijk in te zetten en met de keuze en combinatie van materialen verschillende stijlen te hanteren en verschillende sferen te creëren waardoor collecties in de presentatieruimte een aantrekkelijke waarde krijgen.</li><li>• Gebruikt daarnaast op verantwoorde wijze geschikte hulp- en schoonmaakmiddelen om de presentatieruimte in te richten en opgeruimd en schoon te houden.</li></ul> |   |

### Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen

#### 3.2 werkproces: Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop

|                                     |   |   |  |
|-------------------------------------|---|---|--|
| Analyseren                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>             | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Analyseert behoeften en wensen van de klanten, trends en ontwikkelingen en de mogelijkheden van het assortiment/toepassingen zodat hij goed onderbouwde voorstellen kan doen ten aanzien van de collectie, verkoopacties, assortiment en (her)inrichting van de presentatieruimte.</li></ul> |  |
| Creëren en innoveren                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verandering zoeken en introduceren</li><li>• Vernieuwend en creatief handelen</li></ul>               | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zoekt continu naar manieren om de verkoop te optimaliseren, introduceert en doet voorstellen voor nieuwe en creatieve ideeën op het gebied van collecties en accessoires, verkoopacties, assortiment en (her)inrichting van de presentatieruimte en probeert deze uit.</li></ul>             |  |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul> | <p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Signaleert en identificeert tijdens zijn contact met klanten en inventarisatie van trends en ontwikkelingen kansen en mogelijkheden en neemt deze mee in zijn voorstellen zodat hij een bijdrage levert aan optimalisatie van de verkoop.</li></ul>  |  |

**Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen****3.3 werkproces: Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid**

|                           |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|
| <b>Omschrijving</b>       | De interieuradviseur signaleert klantenbehoeften en/of klachten en evalueert de klanttevredenheid. Hij bespreekt zijn bevindingen met zijn ervaren collega/leidinggevende en doet verbetervoorstellen om de klanttevredenheid te bevorderen. Hij werkt de voorstellen voor het opzetten van acties en het verbeteren van de service, diensten, procedures en werkprocessen uit, ook rekeninghoudend met het bedrijfsbelang. Deze uitgewerkte voorstellen bespreekt hij ter goedkeuring met zijn ervaren collega/leidinggevende, waarna de interieuradviseur ze eventueel aanpast. |   |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Voorstellen voor acties en verbeteringen op het gebied van service, diensten, procedures en werkprocessen ter bevordering van de klanttevredenheid, waarbij het bedrijfsbelang is meegenomen.   |   |   |
| <b>Competentie</b>        | <b>Component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Openhartig en oprecht communiceren</li></ul>  | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Maakt knel- en verbeterpunten bespreekbaar, legt duidelijk en direct uit wat hij graag anders zou willen, bespreekt de voorstellen en mogelijke verbeteracties met zijn ervaren collega/leidinggevende zodat hij draagvlak creëert om met zijn voorstellen aan de slag te mogen gaan.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Bedrijfsprocedures</li><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Initiatief nemen</li><li>Klachten</li><li>Klantevaluatie</li></ul> |
| Analyseren                | <ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>   | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Onderzoekt de oorzaak van klachten (ontevredenheid bij klanten) en de achtergrond van klantenbehoeften, maakt een analyse van veelvoorkomende knel- en verbeterpunten zodat hij manieren kan bedenken om deze aan te pakken of op te lossen.</li></ul>  |   |
| Creëren en innoveren      | <ul style="list-style-type: none"><li>Verandering zoeken en introduceren</li></ul>  | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>Is steeds op zoek mogelijkheden voor verbetering van de service, diensten, procedures en werkprocessen, doet voorstellen en ontwikkelt</li></ul>  |   |



### Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen

#### 3.3 werkproces: Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   | concrete verbeteracties om dit te bereiken zodat hij bijdraagt aan bevordering van de klanttevredenheid.  |  |
| Bedrijfsmatig handelen                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenbewust handelen</li></ul>                   | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>• Bekijkt mogelijkheden om kosten te reduceren en neemt deze mee in zijn voorstellen zodat naast bevordering van de klanttevredenheid ook rekening gehouden wordt met het bedrijfsbelang.</li></ul>                     |  |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul> | De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"><li>• Evalueert de klanttevredenheid continu en neemt klachten van klanten serieus zodat hij de signalen van ontevredenheid bij klanten mee kan nemen in zijn voorstellen ter verhoging van de klanttevredenheid.</li></ul> |  |

### **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

Dit kwalificatiedossier is in 2006 ontwikkeld door Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs. In 2007 zijn enkele aanpassingen verricht in dit kwalificatiedossier. In 2008 is de tabel voor rekenen en wiskunde toegevoegd in het dossier: in 2009 is deze met het raamwerk Nederlands verplaatst naar deel D.

Gedurende het ontwikkelproces van het kwalificatiedossier zijn de afgevaardigden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (PCBB) van Kenniscentrum Handel en door hen aangewezen klankbordgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

| <i>Vertegenwoordiging van:</i> | <i>Afvaardiging van:</i>  | <i>Rol:</i> |
|--------------------------------|---|-------------|
| Beroepsonderwijs handel        | School voor Handel & Marketing en de School voor Mode ROC Eindhoven               | Adviserend  |
| Bedrijfstak handel             | MID Carpets (voorzitter Kwalificatiecommissie MITT)                               | Adviserend  |
| Bedrijfstak handel             | FNV   | Adviserend  |
| Bedrijfstak handel             | Hoofdbedrijfschap Detailhandel  | Adviserend  |
| Bedrijfstak handel             | Stichting Opleidingsfonds Groothandel   | Adviserend  |
| Beroepsonderwijs handel        | BTG Handel  | Adviserend  |
| Bedrijfstak handel             | Mitex, brancheorganisatie voor mode-, schoenen- en sportondernemers               | Adviserend  |
| Bedrijfstak handel             | Fenedex, ledenorganisatie van en voor het internationaal opererende bedrijfsleven | Adviserend  |
| Bedrijfstak handel             | NVG/Stichting AGF Centrum voor Kennis en Ontwikkeling                             | Adviserend  |
| Bedrijfstak handel             | Centraal Bureau Levensmiddelenhandel  | Adviserend  |
| Beroepsonderwijs handel        | MBO College De Maasvallei   | Adviserend  |
| Bedrijfstak handel             | Olijslager (voorzitter PCBB Handel)   | Adviserend  |
| Bedrijfstak handel             | WoonWerk  | Adviserend  |
| Bedrijfstak handel             | Mexx International  | Toehorend   |

|                         |           |           |
|-------------------------|-----------|-----------|
| Beroepsonderwijs handel | VMBO-veld | Toehorend |
| Beroepsonderwijs handel | HBO-veld  | Toehorend |

De klankbordgroepleden waren vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en klein-, midden- en grootwinkelbedrijven.

Op basis van de bespreekpunten in de PCBB zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf Discussiepunten.

## 2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Interieuradviseur ligt het volgende beroepscompetentieprofiel:

- Binnenhuisadviseur (gelegitimeerd door WoonWerk in november 2003)

Het bovenstaande beroepscompetentieprofiel vertoont geen substantiële inhoudelijke overlap of overlap op de volgende gebieden met andere bcp's:

- werkomgeving
- werkprocessen
- verantwoordelijkheid
- complexiteit

Niet alleen de werkzaamheden, maar ook de context, verantwoordelijkheid en complexiteit vormen de afbakening van dit dossier met andere dossiers.

Kenniscentrum Handel heeft in het verleden overleg gehad met Savantis over het beroepscompetentieprofiel Kleur- en interieuradviseur dat op dat moment nog in ontwikkeling was. De kleur- en interieuradviseur is een adviseur vanuit de schildershoek met de nodige achtergrondkennis op het gebied van verf. Het in ontwikkeling zijnde beroepscompetentieprofiel Kleur- en interieuradviseur en het beroepscompetentieprofiel Binnenhuisadviseur leken erg op elkaar. Savantis heeft toen aangegeven dat door een stuurgroep opmerkingen waren gemaakt over het beroepscompetentieprofiel Kleur- en interieuradviseur maar dat deze nog niet waren verwerkt. Omdat Savantis toen nog niet wist hoe het beroep kleur- en interieuradviseur er uit zou gaan zien en Savantis kanttekeningen maakte bij het beroepscompetentieprofiel, was het destijds moeilijk om de profielen op elkaar af te stemmen.

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen de vakvolwassenen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzing van de afgevaardigden van de PCBB en klankbordgroepleden heeft er een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

Als uitgangspunt voor de vertaling van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar is een beeld geschetst van de beginnend interieuradviseur op mbo-niveau. Naar aanleiding van het geschetste beeld is een aantal uitgangspunten voor de beginnend beroepsbeoefenaar genoemd, zoals:

- De interieuradviseur zal vanaf dag 1 een totaaladvies moeten kunnen geven voor een ruimte, hiervoor een ontwerp moeten maken en het daadwerkelijk inrichten moeten kunnen uitvoeren. Dit houdt in dat een beginnend interieuradviseur deze taken en bijbehorende competenties net als een vakvolwassen interieuradviseur voldoende moet beheersen. Er is uiteraard wel een niveauverschil maar dat bestaat uit het zich verder blijvend ontwikkelen op het gebied van nieuwe ontwikkelingen.
- Deze taken zal hij als beginnend beroepsbeoefenaar wel *in overleg* met zijn ervaren collega/leidinggevende uitvoeren en voor een aantal zaken (bijv. het ontwerpen) heeft hij ook *toestemming* nodig voordat hij dit bij de klant kan presenteren.
- Daarnaast is inzicht in eigen kunnen, het hebben van zelfvertrouwen en een juiste beroepshouding belangrijk voor een beginnend beroepsbeoefenaar.
- Om verder door te groeien naar een vakvolwassen beroepsbeoefenaar zal een interieuradviseur zich zelf verder blijvend moeten ontwikkelen op zijn vakgebied.

Op basis van bovengenoemde uitgangspunten zijn kerntaken en werkprocessen ontwikkeld, waarbij de kerntaken en werkprocessen in het kwalificatiedossier sterk overeenkomen met het onderliggende beroepscompetentieprofiel.

| Kerntaken bcp Binnenhuisadviseur                           | Kerntaken kwalificatiedossier Interieuradviseur            |
|--|--|
| 1. Adviseert en verkoopt                                   | 1. Adviseert, ontwerpt en verkoopt                         |
| 2. Maakt een ontwerp voor de inrichting                    |  |
| 3. Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen | 3. Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen |
| 4. Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp     | 2. Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp     |

De kerntaken en werkprocessen zijn vooral bijgesteld voor wat betreft de mate van zelfstandigheid waarin de interieuradviseur taken uitvoert. Daarnaast zijn begrippen aangepast om beter aan te geven waar het om gaat. Van een aantal is het van belang om ze hier te noemen:

- *Presentatieruimte i.p.v. winkel.*
- *Inrichten van de ruimte*  
Het inrichten wordt heel breed geïnterpreteerd, het kan hierbij gaan om:
  - Meubelen voor diverse doeleinden in ruimtes (woonkamer, slaapkamer, badkamer, kantoorruimtes, winkels, keukens enz.)
  - Stoffering en bekleding
  - Verlichting
  - Kleur
  - Sfeer
 Deze opsomming is niet uitputtend, maar geeft voldoende aan dat er sprake is van een brede interpretatie van het *inrichten van de ruimte*.
- *Klantendossier en logistiek dossier* Een klantendossier bevat alle zaken die van belang zijn voor de klant, schetsen, ontwerpen, opdrachtbonnen en die de klant kan inzien. Het logistiek dossier bevat alle zaken die vanuit het bedrijf gezien bijgehouden moeten worden, opdrachtbevestigingen van de leveranciers, kostprijs, planningen, logistieke zaken enz.
- *Derden* Derden zijn *alle* partijen, buiten het eigen bedrijf, waarmee een interieuradviseur te maken heeft, zoals leveranciers (van meubelen, stoffering, bekleding enz.), uitvoerende partijen (schilders, woningstofeerders, loodgieters, bouwvakkers enz.)

Bij de ontwikkeling heeft afstemming (los van samenvoeging) plaatsgevonden met andere kwalificatiedossiers van Kenniscentrum Handel. Dit geldt met name voor afstemming met de uitstroom 'Verkoopadviseur wonen' bij het kwalificatiedossier 'Verkoopspecialist'.



## 2.4 Discussiepunten

### Aanpassingen dossiers/kwaliteitsslag dossiers 2010-2011

In 2008 heeft de PCBB besloten om aan het einde van de experimenteerperiode in één keer alle aanpassingen te verwerken, zodat de gebruikers niet elk jaar met een nieuwe versie van het dossier worden geconfronteerd. Aangezien de experimenteerperiode in 2009 verlengd is met één jaar, heeft de PCBB besloten de voorgenomen kwaliteitsslag ook één jaar uit te stellen.

### Inhoud kwaliteitsslag dossiers 2011-2012

Kenniscentrum Handel zal de volgende informatiebronnen gebruiken bij de kwaliteitsslag van de dossiers 2011-2012:

Opmerkingen uit de klankbordgroepen (met name gericht op de beschrijving van de resultaten, prestatie-indicatoren, vakkennis en vaardigheden in deel C)

Opmerkingen uit de toetsbeoordelingen van het Coördinatiepunt

Inhoud van het referentiedocument Verkopen/klantcontact

Inhoud van het referentiedocument Ondernemen

Inhoud van het referentiedocument Leidinggeven

Richtlijnen van OCW /toetsingskader over aantallen kerntaken en competenties, over beschrijving van vakkennis en vaardigheden in deel C en over beschrijving van taal en rekenen in deel C.

Evaluaties van dossiers door Kenniscentrum Handel, MBO2010, etc.

Daarnaast is in 2009 in klankbordgroepen en werkgroep PCBB gekeken naar de mogelijkheid voor competentiereductie. Ook de uitkomsten van deze werkgroepen worden in de kwaliteitsslag meegenomen. Er zijn geen discussiepunten voortgekomen uit het overleg met VMBO en HBO. In 2009 en 2010 zullen klankbordgroepen en docentenpanels plaatsvinden om met name te kijken naar de aanscherping in deel C. In 2009 heeft reeds een docentenpanel voor Interieuradviseur plaatsgevonden. Hieronder staat het verslag.

### Docentenpanel ten behoeve van het kwalificatiedossier Interieuradviseur

#### Setting

Onder leiding van Kenniscentrum Handel heeft er 8 april 2009 een docentenpanel plaatsgevonden ten behoeve van het kwalificatiedossier Interieuradviseur (binnen een door WoonWerk georganiseerde bijeenkomst). Naast diverse docenten van de opleiding Interieuradviseur van verschillende scholen waren vertegenwoordigers van CBW, MBO2010, BTG Handel, Edu'Actief en CBW vertegenwoordigd.

#### Onderwerpen

De volgende evaluatievragen zijn het docentenpanel voorgelegd:

Wat zijn de sterke en zwakke punten van dit kwalificatiedossier?

- Ten aanzien van het vormgeven van onderwijs

- Ten aanzien van de toetsing

- Ten aanzien van doorstroom naar het hbo

Is het kwalificatiedossier herkenbaar?

- Kijkend naar de kerntaken en werkprocessen

- Kijkend naar de prestatie-indicatoren

- Kijkend naar de vakkennis en vaardigheden

Wordt de kern van het dossier goed aangegeven met de keuze van de competenties? Of zijn er te veel of te weinig competenties gekozen?

Welke wensen zijn er ten aanzien van de verdere ontwikkeling van dit kwalificatiedossier? Op korte en lange termijn?

- Welke onderdelen worden gemist?

- Welke onderdelen zijn overbodig?

#### Reactie docentenpanel

Het docentenpanel gaf aan dat de werkprocessen goed beschreven zijn en de volgorde van de kerntaken en werkprocessen herkenbaar en logisch is. Naast de docenten (gebruikers) geven ook deelnemers aan dat het dossier leesbaar is en herkenbaar is in de praktijk.

Het docentenpanel heeft een aantal aandachtspunten ten aanzien van het dossier:

De ondernemersvaardigheden ontbreken.

De vraag naar extra scholing voor ondernemerschap groeit, aangezien er steeds meer 'zelfstandige' interieuradviseurs komen. Nu wordt door enkele ROC's dit onderdeel wel aangeboden in de opleiding, maar niet getoetst en dus niet erkend. Echter, dit is niet de insteek van het dossier.

De competentie netwerken ontbreekt in het dossier.

Bij kerntaak 2 en 3 wordt de competentie netwerken gemist: deze competentie is met name belangrijk voor deelnemers, die hun eigen bedrijf willen starten.

Het onderdeel klachtenafhandeling is niet inoefenbaar en toetsbaar in de praktijk

De deelnemer kan dit in de praktijk onvoldoende oefenen. Het blijft nu voornamelijk bij een rollenspel. Het is echter wel een onderdeel van de werkzaamheden, waardoor het gehandhaafd dient te worden in het dossier. Mogelijke oplossing: dit onderdeel anders beschrijven, waardoor het beter toetsbaar is. Bijvoorbeeld: advies uitbrengen richting bedrijf/klant naar aanleiding van een klacht

Aansluiting met hbo is onvoldoende

Studenten met een vooropleiding interieuradviseur worden minder snel toegelaten op een hbo-opleiding. De studenten zijn al gevormd door het dossier. Op regionaal gebied kan een school nog wel eens toelating regelen voor een student. Het hbo stelt een aantal toelatingseisen, o.a. zelfstandig en autonoom kunnen werken en analytisch vermogen. Het hbo geeft aan dat het mbo teveel voorschrijft. In het dossier kan de doorstroom niet goed geborgd worden, wellicht in het nieuwe document LL&B.

Werkproces 3.1 'houdt trends en ontwikkeling bij' is voor veel interpretatie vatbaar

Scholen vragen zich af hoe dit werkproces te toetsen is: nu toetsen scholen dit verschillend

## Conclusie

Het docentenpanel heeft meer inzicht gekregen in de keuzes die ten grondslag liggen aan de ontwikkeling van het dossier. Met name de eerste drie punten en het laatste punt zullen worden meegenomen naar de klankbordgroep en de werkgroep 'Interieuradviseur': er zal kritisch worden gekeken of het haalbaar en wenselijk is dat de punten worden opgelost in het kwalificatiedossier. Het punt met betrekking tot het hbo is niet op te lossen in het kwalificatiedossier.

## Aanpassingen kwalificatiedossiers 2009-2010

In de PCBB is besproken of en welke aanpassingen in de kwalificatiedossiers doorgevoerd moeten worden voor de dossiers 2009-2010. Uitkomst van de vergadering was dat de PCBB alleen belangrijke wijzigingen in de dossiers 2009-2010 wil doorvoeren. De PCBB wil zo min mogelijk aanpassingen in deel B en deel C, zodat alle gebruikers niet opnieuw een 'nieuwe versie' ontvangen van de dossiers en er rust is in het veld. Er is voor gekozen om alle aanpassingen in één keer door te voeren in de dossiers voor het schooljaar 2010-2011.

## Uitstromen

In de PCBB is gesproken over de ontwikkeling van uitstromen bij de kwalificaties Handel. Besloten is dat alle uitstromen die toegevoegd zouden worden aan de kwalificaties voor schooljaar 2009-2010 opgeschort worden.

Deze opschorting heeft te maken met het feit dat de PCBB duidelijke criteria wil formuleren om te kunnen bepalen wanneer een uitstroom gerechtvaardigd is. In een werkgroepbijeenkomst van de PCBB is een advies hierover gemaakt ten behoeve van het bestuur van Kenniscentrum Handel.

## Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers 2009-2010

Voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers schooljaar 2009-2010 is gekozen, in afstemming met het bedrijfsleven, het onderwijs en het Coördinatiepunt, om alleen de reken&wiskunde tabellen toe te voegen in de dossiers. Vanaf schooljaar 2010-2011 is de experimenteerfase afgerond en zullen de dossiers voor meer jaren worden vastgesteld. Besloten is om geen wijzigingen door te voeren in 2009-2010 maar om in de dossiers 2010-2011 alles in één keer door te voeren. Dit is mede besloten om het onderwijs 'rust' te bieden. Gedurende de experimenteerfase worden de ervaringen verzameld en de verbeterpunten gesignaleerd.

## Kwaliteitsslag dossiers 2010-2011

Uit de beoordelingen van de kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt en het lopende onderzoek dat uitgevoerd wordt in het kader van de kwaliteitsslag zal een verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk zijn. Kenniscentrum Handel onderkent de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering en zal dit meenemen in de ontwikkeling van de dossiers 2010-2011.

In de klankbordgroepen voor de dossiers 2008-2009 zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

- De rubriek 'vakken en vakvaardigheden' meer afstemmen op de beroepscontext en beschrijven op hetzelfde abstractieniveau.
  - De resultaatbeschrijvingen waar mogelijk korter, op hetzelfde abstractieniveau en consistenten binnen het dossier en in vergelijking tot de andere dossiers Handel beschrijvingen.
  - Daar waar mogelijk en zinvol zal het woord 'zodat' consequent gebruiken in de prestatie-indicatoren.
  - De keuze van competenties en componenten consistent doorvoeren in alle dossiers Handel.
- Het gaat hierbij met name om de competenties: samenwerken en overleggen, kwaliteit leveren en instructies en procedures opvolgen.
- De prestatie-indicatoren waar nodig concretiseren.

Specifiek voor het dossier Interieuradviseur is de volgende aanbeveling gedaan:

In kerntaak 3 wordt het 'analyserend vermogen' gemist: de interieuradviseur moet in zijn beroep de uitvoering evalueren, zijn eigen rol in processen, etc. Dit gaat verder dan werkproces 3.1 'Houdt trends en ontwikkelingen bij': zoals dit werkproces nu beschreven is, wordt niet herkend. Het voorstel is om dit werkproces meer te richten op het analyserend vermogen en reflectie, waardoor het werkproces meer afgestemd is op de beginnend interieuradviseur.

In 2009 zal mede afhankelijk van de resultaten van de pilot examenprofielen bekeken worden of de bovenstaande aanbevelingen meegenomen moeten worden in het aanpassen van de dossiers 2010-2011.

### Raamwerken voor Nederlands en rekenen/wiskunde

Vanaf schooljaar 2011-2012 zullen de eisen voor Nederlands en rekenen/wiskunde beschreven worden volgens de Meijerink-tabellen. Op dit moment, schooljaar 2010-2011, zijn alleen de generieke eisen op basis van deze tabellen beschreven. Deze staan opgenomen in deel B. De beroepseisen zijn echter nog niet vertaald naar deze tabellen en kunnen om deze reden niet meer geplaatst worden in deel B.

Hieronder zijn de beroepseisen voor Nederlands en rekenen/wiskunde (per uitstroom) opgenomen volgens de Raamwerken (afkomstig uit deel B van het dossier 2009-2010). Een toelichting op de niveaus voor rekenen/wiskunde (per uitstroom) is te vinden op [www.kchandle.nl](http://www.kchandle.nl).

Komend schooljaar zullen de huidige beroepseisen vertaald worden naar de Meijerink-tabellen.

Hierbij moet worden opgemerkt dat deel D een onderdeel vormt van het dossier, vastgesteld wordt door de Minister van OCW en dat de inspectie het gehele dossier gebruikt bij het toezicht.

### Nederlands

|    | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spoken | 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/Wiskunde**

|    | Getallen/hoe-veelheden, maten | Ruimte en vorm | Gegevens-verwerking, onzekerheid | Verbanden, veranderingen |
|----|-------------------------------|----------------|----------------------------------|--------------------------|
| Z2 |                               |                |                                  |                          |
| Z1 |                               |                |                                  |                          |
| Y2 |                               |                |                                  |                          |
| Y1 | X                             | X              | X                                |                          |
| X2 | X                             | X              | X                                | X                        |
| X1 | X                             | X              | X                                | X                        |

## 2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

| Categorie                        | Kruis aan welke categorie van toepassing is : | Omschrijving   |
|----------------------------------|---|--|
| Categorie 1:<br>Nieuw dossier    |   | Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.   |
| Categorie 2:<br>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:<br>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:<br>Ongewijzigd      |   | Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.   |

De wijzigingen in het dossier betreffen de verplaatsing van de beroepseisen (raamwerken) op het gebied van Nederlands en rekenen/wiskunde van deel B naar deel D in het dossier. Verder zijn de gegevens voor de Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming geactualiseerd en zijn de discussiepunten en de onderhoudsagenda in deel D aangepast aan de landelijke ontwikkelingen en de besproken punten in de PCBB.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

| Onderwerp  | Actie  | Wie   | Wanneer   |
|--|--|---|---|
| Aanpassing kwalificatiedossier t.b.v. de kwaliteitsslag                      | •Organisatie klankbordgroepen/ docentenpanels/ evaluatiebijeenkomsten/ klanttevredenheidsonderzoeken •Verwerking toetsbeoordelingen o.b.v. Toetsingskader  | KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven                             | Voor indiening 2011-2012, daarna onderhoud kwalificatie-dossier |
| Evaluatie uitvoerbaarheid niveaus taal en rekenen voor beroepsuitoefening    | •Onderzoek naar niveau taal en rekenen voor elke uitstroom •Verwerking resultaten in dossiers  | KCH in samenwerking met PCBB, onderwijs en bedrijfsleven  | Voor indiening 2011-2012, daarna om 3-5 jaar                    |
| Onderhoud kwalificatiedossier met ontwikkel- en onderhoudsagenda             | •Organisatie klankbordgroepen/ docentenpanels/ evaluatiebijeenkomsten/ klanttevredenheidsonderzoeken •Verwerking n.a.v. (mogelijke) aanpassingen Toetsingskader •Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering BCP's, trends en innovaties binnen beroep en sector | KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven                             | Continu, na indiening 2011-2012                                 |
| Acties/afspraken ter bevordering in-, door- en uitstroom in vmbo, mbo en hbo | •Inventarisatie knelpunten, inventarisatie mogelijkheden kwalificatiestructuur, inventarisatie andere oplossingen •Uitvoeren afgesproken acties (binnen of buiten het dossier)   | KCH in samenwerking met PCBB, met name met vertegenwoordiging vmbo en hbo, onderwijs en bedrijfsleven | Continu, vast punt in PCBB en evaluatie                         |

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers worden volgens het KwaliteitsManagementSysteem uitgevoerd. Onderdeel hiervan is de klantevaluatie.