



## Landelijke Kwalificaties MBO

# Juweliersbedrijf

Crebonummer:	92810, 92820
Sector:	Creatieve techniek
Branche:	Juweliers
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	13
4 Beschrijving van de uitstromen	15
4.1 Medewerker Juwelier	16
4.2 Juwelier	18
5 Beschrijving van de kerntaken	20
5.1 Kerntaak 1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf	20
5.2 Kerntaak 2: Verkoopt en adviseert	21
5.3 Kerntaak 3: Verzorgt reparatiewerk	23
5.4 Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	24
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	26
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf	27
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt en adviseert	29
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt reparatiewerk	31
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	32
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b>	34
1 Inleiding	34
2 Uitstromen	34
2.1 Medewerker Juwelier	35
2.2 Juwelier	49
3 Certificeerbare eenheden	82
<b>Deel D: Verantwoording</b>	87
1 Inleiding	87
2 Proces- en inhoudsinformatie	88
2.1 Betrokkenen	88
2.2 Verwantschap	89
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	90
2.4 Discussiepunten	92
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	100
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	101

## Inleiding

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

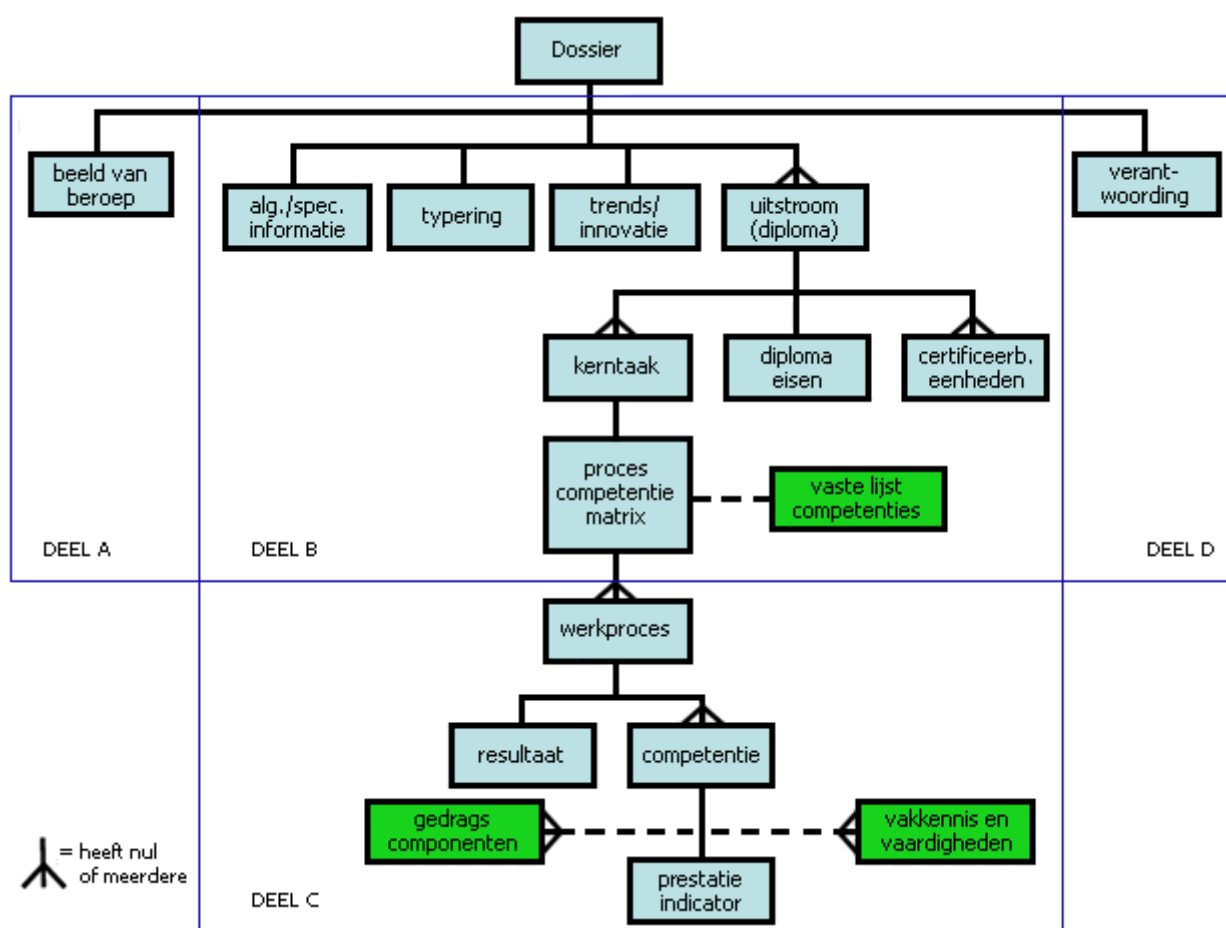
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

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

### Juwelier

Het beroep van een juwelier is zo veelzijdig als een briljant. Het vraagt commercieel inzicht en vakkennis. Je geeft klanten deskundig advies bij de aanschaf of reparatie van een sieraad. De verscheidenheid in het aanbod van sieraden, uurwerken en andere juweliersartikelen en de steeds veranderende trends vormen een uitdaging voor de juwelier. Als juwelier kun je een eigen winkel beginnen of je kunt aan de slag in een bestaand bedrijf.

#### Als juwelier aan het werk

Het verkopen van juweliersartikelen is een van je belangrijkste taken. Hierbij heb je persoonlijk contact met je klanten. Je adviseert hen over de laatste trends op het gebied van sieraden en horloges en informeert hen over de materialen die verwerkt zijn in de producten die je verkoopt. Je hebt daarom brede kennis van (edel)metalen, edelstenen, ontwerpen en design. Verder moet je een goede inschatting kunnen maken van de waarde van edelstenen en metalen. Verzorging van de etalage is ook een belangrijk aspect van het vak. Deze is namelijk het visitekaartje van de winkel.



In het juweliersvak heb je te maken met modetrends. Voor het inkopen en samenstellen van het assortiment is het dus van groot belang dat je kennis up-to-date blijft. Je onderhoudt daarom goede contacten met leveranciers van verschillende sieraden- en horlogemerken. Meestal komen zij naar je toe, maar als juwelier bezoek je ook sieradenbeurzen in binnen- en buitenland.

Als je de leiding hebt over een winkel ben je behalve voor de in- en verkoop ook verantwoordelijk voor onder meer het personeelsbeleid en het voorraadbeheer. Daarnaast specialiseren sommige juweliers zich in het taxeren van sieraden en/of edelsteenkunde.

#### Juwelier iets voor jou?

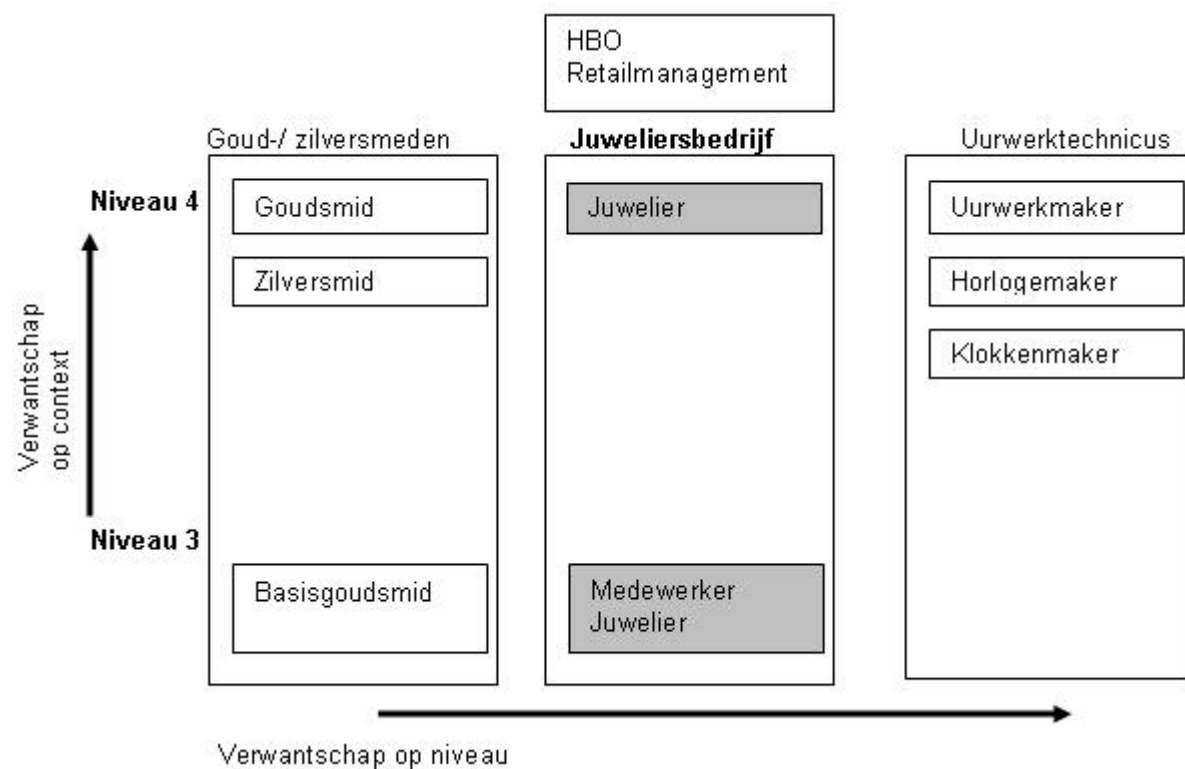
Als je overweegt juwelier te worden, kan het helpen om te bedenken of het volgende bij je past:

Ben je klantvriendelijk en commercieel? Heb je interesse voor de laatste trends op het gebied van sieraden? Zie jij toekomst voor jezelf in de in- en verkoop en presentatie van sieraden? Vind je het leuk om je te verdiepen in de kwaliteit van deze producten? Dan is de opleiding tot juwelier iets voor jou!

Met deze opleiding kun je verschillende kanten op. Je kunt gaan werken in een juwelierswinkel of je eigen zaak beginnen. Als je meer creatief bent ingesteld kun je etaleur worden. Trekt de commercie je, dan kun je inkoper of vertegenwoordiger bij een groot bedrijf worden. Je kunt je ook specialiseren in taxaties en edelsteenkunde of bij een veilinghuis gaan werken.

## Het profiel en de kwalificatiestructuur

In het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf worden de diplomavereisten van de Medewerker Juwelier en Juwelier beschreven.



## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

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

- *Medewerker Juwelier*
- *Juwelier*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	SVGB kennis- en opleidingscentrum
Ontwikkeld door	SVGB kennis- en opleidingscentrum, unit Innovatie en Ontwikkeling, in samenwerking met inhoudsdeskundigen uit de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: Het bestuur van SVGB kennis- en opleidingscentrum op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven. Op: 10-12-2009 Te: Nieuwegein

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Medewerker Juwelier - 3 Juwelier - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkopen van juweliersartikelen</li> </ul>
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>• Beroepscompetentieprofiel juwelier-ondernemer (01-10-2004)</li> <li>• Beroepscompetentieprofiel verkoopmedewerker juwelier (01-10-2004)</li> <li>• Arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie (01-10-2009)</li> <li>• Ondernemerschapscompetenties in relatie tot het vakmanschap (01-01-2004)</li> <li>• Referentiedocument Leidinggeven (01-03-2009)</li> <li>• Referentiedocument Ondernemerschap (01-03-2009)</li> <li>• Referentiedocument Verkoop en klantcontact (01-03-2009)</li> </ul>

## 2.3 Typering beroepengroep

De juweliersbranche bestaat voornamelijk uit zelfstandig ondernemers in de detailhandel. Als gevolg van de opkomst van de grotere winkelketens ontstaat naast de zelfstandig juwelier ook de juwelier manager. Deze heeft in principe dezelfde taken als de ondernemer, alleen heeft hij het juweliersbedrijf niet in eigendom. De medewerker juwelier werkt in loondienst bij een zelfstandig gevestigde juwelier en in ketenbedrijven. Bepaalde taken die de juwelier wel uitvoert, doet de medewerker juwelier niet.

Juweliers hebben contact met veel verschillende mensen: klanten, leveranciers, goud-/zilvermeden en collega-ondernemers.

Juweliers nemen relatief grote risico's omdat zij te maken hebben met goederen van (vaak hoge) waarde. De goederen hebben niet alleen een hoge geldwaarde maar ook een hoge emotionele waarde voor de klanten. Beveiliging is daarom een belangrijk aandachtspunt. De verscheidenheid in het aanbod van sieraden, uurwerken en andere juweliersartikelen en de constant veranderende smaak van consumenten onder invloed van trends en de conjuncturele ontwikkeling vormen een uitdaging voor de juwelier.

Juweliers kopen sieraden, uurwerken en andere juweliersartikelen in en verkopen deze aan klanten. Hiervoor richten zij de winkel in en presenteren zij de artikelen op een aantrekkelijke en overzichtelijke wijze. Tevens kunnen juweliers in overleg met de klant nieuwe sieraden laten vervaardigen. Wanneer een klant de waarde van een artikel wil laten beoordelen, geven juweliers een indicatie op basis van de vormgeving, materialen, kwaliteit en het tijdperk van vervaardiging. Daarnaast nemen juweliers reparatiewerk aan.

Juweliers moeten beschikken over uitstekende sociale en contactuele eigenschappen. De juwelier beschikt over kennis van producten en materialen, mensenkennis en sociale vaardigheden, is representatief en commercieel ingesteld. Hij heeft een scherp oog voor nieuwe trends en speelt daarop in. Als ondernemer heeft hij daarnaast leidinggevende kwaliteiten waarmee hij zijn personeel stimuleert en motiveert.



## 2.4 Loopbaanperspectief

De medewerker juwelier kan de opleiding Juwelier op niveau 4 volgen. Binnen het filiaalbedrijf en de groothandel liggen meerdere carrièrekansen voor de medewerker juwelier, zoals (assistent)bedrijfsleider. Daarnaast kan hij zich binnen het vak verder ontwikkelen door zich te specialiseren, bijvoorbeeld in meer administratieve functies.

De juwelier kan zijn eigen onderneming starten en binnen het filiaalbedrijf of grotere ondernemingen kan hij doorgroeien naar leidinggevende posities. Eventueel kan de juwelier hiervoor een aanvullende hbo-opleiding volgen, zoals bijvoorbeeld HEAO MER, HBO Small Business en HBO Retailmanagement. Het is gewenst dat de juwelier zich specialiseert, bijvoorbeeld tot taxateur of edelsteenkundige (FGA).

## 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><i>Arbeidsmarkt</i></p> <p>De werkgelegenheid in de juweliersbranche wordt beïnvloed door de recessie. In 2007 waren 5.945 personen werkzaam in de juweliersbranche en bleek uit de vacaturepeiling door EIM (september 2007) een grote aantal vacatures (250). In 2008 is het werkgelegenheid gestegen naar ongeveer 6.200 personen. Maar in de vacaturepeiling door SVGB (juni 2009) bleken er tussen de 30 en 40 vacatures te zijn. Deze sterke daling is hoofdzakelijk te verklaren door de huidige recessie.</p> <p>De grootste groep werkzame personen (40%) is werkzaam in de functie van verkoopmedewerker. 44% van alle werkzame personen is in een juweliersfunctie werkzaam: aspirant-juwelier, juwelier, juwelier-bedrijfsleider, juwelier-ondernemer. Ongeveer de helft van de werkzame personen in de juweliersbedrijven werkt op parttimebasis (minder dan 32 uur per week).</p> <p>Binnen de juweliersbranche is er een structurele behoefte aan verkoopmedewerkers met vakkennis. 40% van de instroom komt van buiten de branche en is (nog) niet opgeleid. Vakschool Schoonhoven heeft voor deze groep een deeltijd-bol opleiding ontwikkeld, waarin zij vakkennis kunnen opdoen.</p> <p>Bedrijfsopvolging als gevolg van vergrijzing, is een vaker voorkomend knelpunt. Als gevolg van de hoge benodigde investeringen worden juwelierszaken niet (snel) overgenomen. Wel starten er relatief veel nieuwe bedrijven.</p> <p>Zie voor actuele informatie <a href="http://www.kansopwerk.nl">www.kansopwerk.nl</a>.</p> <p><i>Beroepspraktijkvorming</i></p> <p>Er zijn voldoende leerbedrijven voor juweliers, zelfs in het buitenland zijn 2 leerbedrijven actief. Er is zelfs sprake van een behoorlijk overschot. Dit heeft vooral te maken met het geringe aantal leerlingen voor de opleidingen. Daarnaast zijn de bedrijven zich steeds meer bewust van hun opleidingstaken en willen zij daarin investeren. De afgelopen jaren is het aantal leerbedrijven dan ook fors gegroeid. Ook bij de leerbedrijven vindt vergrijzing plaats en de nieuwe bedrijven zijn dan ook een welkome aanvulling voor het 'vernieuwen' van het register erkende leerbedrijven van de SVGB.</p> <p>Zie voor actuele informatie <a href="http://www.kansopstage.nl">www.kansopstage.nl</a>.</p> <p>De genoemde cijfers en argumentatie zijn verkregen uit <i>Arbeidsmarkt en onderwijsinformatie 2009-2010 – Juweliers (SVGB, 1 oktober 2009)</i>.</p>
Wetgeving en regelgeving	Niet van toepassing
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p><i>Marktontwikkelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De eenduidige juweliersklant verdwijnt, dus juweliers moeten de keuze maken voor een <b>specifieke doelgroep</b> (trendy of luxezaak). Enkele juweliers experimenteren de laatste jaren met de inrichting van de winkel om zodoende een onderscheidend karakter uit te dragen, met de juiste 'look' en 'feel'. Voorbeeld hiervan zijn Siebel, Lucardi en Bijou Brigitte die hun winkels laagdrempelig, lichter, opener hebben gemaakt en een</li> </ul>

wisselende collectie hebben. Kleinere juweliers worstelen met deze rebranding vanwege grote investeringen en toenemende vergrijzing onder juweliersondernemers.

- De consument weet veel over producten en prijzen en is goed voorbereid door informatie op internet. Gevolg is dat de consument reeds weet wat hij wil. Steeds meer juweliers treden op als verkoper in plaats van adviseur. De **deskundigheid** van de juwelier is steeds meer ondergeschikt aan zijn **vriendelijkheid**. Oftewel: aan het laatste is momenteel bijna meer behoefte dan aan het eerste.
- De consumenten zijn kritisch, onberekenbaar, maar staan wel open voor nieuwe, onderscheidende **belevingen**. Voorbeelden hiervan zijn een klantenkaart en 'Juwelen kopen moet een feestje zijn', waarbij de juwelier een borrel of diner organiseert voor toekomstige echtparen om hun trouwringen uit te zoeken. Maar het kan ook al door een vriendelijke houding en een duidelijke formule.
- Door **samenwerking** kan de juwelier zijn omzet en volumes vergroten en effectiever inspelen op een veranderende klant. De juweliersbranche ziet meer en meer het nut in van samenwerken en is bereid om dit op te pakken.

Het aantal winkels dat onderdeel is van een franchise of keten is gestegen. Het aantal winkels dat deel uitmaakt van een in- en/of verkoopsamenwerking blijft gelijk. Een verklaring voor de toename van het aantal filialen kan gevonden worden in bedrijfsbeëindiging. Het bedrijf wordt door verkoop, bijvoorbeeld vanwege pensioen, voortgezet als filiaal van een samenwerkingsverband.

Samenwerking door vakkennis met elkaar te delen en elkaar te bezoeken komt ook steeds meer op gang.

- De helft van de bedrijven beschikt over een **eigen website**. De website wordt, behalve voor het verstrekken van algemene informatie over het bedrijf (50%), ook gebruikt voor aanbiedingen voor consumenten (20%), het bieden van een online productcatalogus (18%) en de mogelijkheid voor online bestellen (16%).

De Wet kopen op afstand, die het risico voor consumenten verkleint, zorgt ervoor dat er steeds meer en duurdere sieraden en horloges via internet verkocht worden. Meer en meer juweliers kiezen er bewust voor om een webwinkel te starten. Hierbij richten zij zich op de jongere generatie.

Verkopen via internet kan weliswaar een hogere omzet genereren, maar door de hoge (beheer)kosten en de lage winsten levert het financieel nog weinig op. Maar via deze weg bereik je wel de klanten die niet uit zichzelf een traditionele juwelierswinkel instappen. De groothandel is met de prijsbepalingen nog een beperkende factor. Maar er loopt een onderzoek bij de NMa met als centrale vraag in hoeverre de groothandel de detailhandel mag verbieden om bepaalde artikelen via internet te verkopen, dan wel met korting online aan te bieden.

- In het MKB is een toename zichtbaar van allochtone ondernemers, 1e en 2de generatie (Van den Tillaart H. en Doesborgh J. (beiden ITS), 2004, Demografie etnisch ondernemerschap in de detailhandel. Den Haag: HBD). Ook neemt het aandeel (met name niet-westerse) allochtonen in de juweliersbranche de afgelopen 10 jaar toe. Zij vormen een concurrentie voor de juweliers, die zich daarom in toenemende mate moeten onderscheiden op hun vakmanschap en productkennis.

#### *Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen*

- Er is een verschraling van het aanbod te constateren omdat 83% van het aanbod wordt ingekocht via de groothandel. De groothandel bepaalt op deze manier het aanbod, waardoor men dezelfde collecties bij meerdere juweliers kan terugvinden. Daartegenover staat de trend in de samenleving dat mensen steeds meer individualistisch worden.

- De zelfbewuste consument gaat steeds vaker rechtstreeks naar de goudsmid of zilversmid. In reactie hierop herstellen steeds meer juweliers hun atelier in ere en/of huren voor enkele dagen een goudsmid in.
- Bedrijfsopvolging is nog steeds een issue, want het aandeel oudere ondernemers is nog aanzienlijk. In 2008 was 40% van de ondernemers 50 jaar en ouder. Overname is niet makkelijk voor jonge ondernemers, vanwege het aanzienlijke geïnvesteerde kapitaal. Een radicale uitverkoop biedt een mogelijkheid voor de startende opvolger. In 2008 werd 44% van de nieuwe bedrijven overgenomen van hetzij familie, hetzij een vroegere werkgever of een andere partij. Als gevolg van de huidige financiële crisis is het voor starters voorlopig erg moeilijk om zonder voldoende eigen vermogen een juweliersbedrijf te starten met vreemd kapitaal, oftewel bankkrediet.

#### *Technologische ontwikkelingen*

- In de juweliersbranche is beveiliging van groot belang. Vooralsnog heeft hierbij de nadruk vooral gelegen op de beveiliging van de winkel. De branche is echter al geruime tijd aan het nadenken over beveiliging van het product zelf, voornamelijk horloges en sieraden uit het hoge(re) prijssegment.
- Door de ontwikkeling van nieuwe materialen en technieken in de sieradenbranche (bijvoorbeeld titanium en staal) wordende toepassingsmogelijkheden van deze materialen bij nieuwe sieraden, uurwerken of gebruiksvoorwerpen verruimd. De juwelier krijgt tijdens zijn werk onherroepelijk te maken met nieuwe materialen en technieken en moet derhalve op de hoogte te zijn van nieuwe technologische ontwikkelingen.
- Met de steeds complexer wordende synthetische edelstenen en behandelingen is het nog belangrijker dat de juwelier over vakkennis beschikt, zodat hij kan bepalen of het zinvol is het te laten determineren.
- Er zijn diverse softwareprogramma's in ontwikkeling, waarmee sieraden in 3D ontworpen kunnen worden.

De genoemde ontwikkelingen zijn verkregen uit *Arbeidsmarkt en onderwijsinformatie 2009-2010 – Juweliers (SVGB, 1 oktober 2009)*.

### 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

#### Legenda:

U1: Medewerker Juwelier

U2: Juwelier

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
		U1	U2
<b>Kerntaak 1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf</b>			
	1.1 Verwerkt bestelde juweliersartikelen	x	x
	1.2 Doet voorstellen voor inkoop	x	
	1.3 Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie	x	x
<b>Kerntaak 2: Verkoopt en adviseert</b>			
	2.1 Verkoopt juweliersartikelen	x	x
	2.2 Ontwerpt nieuw juweliersartikel		x
	2.3 Geeft indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen		x
	2.4 Ontvangt en behandelt klachten	x	x
	2.5 Handelt verkoop en advies af	x	x
	2.6 Voorkomt criminaliteit	x	x
<b>Kerntaak 3: Verzorgt reparatiewerk</b>			
	3.1 Adviseert over reparaties	x	x
	3.2 Registreert reparaties en bepaalt wie de reparatie uitvoert	x	x
	3.3 Voert reparaties uit	x	x
	3.4 Besteedt werk uit aan goud-/zilversmid/uurwerktechnicus		x
<b>Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap</b>			
	4.1 Maakt marktanalyses		x
	4.2 Stelt een marketingplan op		x
	4.3 Stelt een investeringsbegroting en/of een financieringsplan op		x
	4.4 Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op		x
	4.5 Interesseert potentiële investeerders		x
	4.6 Geeft vorm aan de onderneming		x
	4.7 Participeert in netwerken		x

		Uitstroom	
Kerntaak	Werkproces	U1	U2
	4.8	Profileert en promoot de onderneming	x
	4.9	Koopt voor de onderneming in en beheert en bewaakt de voorraad	x
	4.10	Voert de financiële administratie uit	x
	4.11	Stelt offertes op en brengt ze uit	x
	4.12	Reflecteert op de onderneming	x
	4.13	Werft en selecteert medewerkers	x
	4.14	Geeft leiding aan medewerkers	x

## 4. Beschrijving van de uitstromen

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

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Medewerker Juwelier*
- *Juwelier*

## 4.1 Medewerker Juwelier

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De medewerker juwelier werkt in een juweliersbedrijf; waar hij vooral te vinden is in de verkoopruimte.																																		
Typerende beroepshouding	De medewerker juwelier combineert kennis van producten en de markt met mensenkennis, sociale vaardigheden, representativiteit en commercieel inzicht. Hij heeft een scherp oog voor nieuwe trends en kan daarop inspelen.																																		
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																																		
Rol en verantwoordelijkheden	De medewerker juwelier heeft als vakman een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het aanpakken van de eigen werkzaamheden en voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit onder supervisie van de juwelier. Hij controleert de kwaliteit van zijn eigen werk en legt verantwoordelijkheid af aan de juwelier. Hij werkt volgens bedrijfsregels en veiligheidsprotocollen. Hij schat zelf in wanneer hij zijn leidinggevende of collega's moet raadplegen. De medewerker juwelier heeft te maken met een hoog afbreukrisico, vanwege de hoge financiële en emotionele waarde van de producten in de winkel. Hij moet zorgvuldig met de producten omgaan.																																		
Complexiteit	De complexiteit van het beroep ontstaat door: de grote diversiteit in aanbod van een juweliersbedrijf. Dit vergt van de medewerker juwelier een brede specialistische kennis van eigenschappen, herkomst en design van sieraden, uurwerken, gebruiksvoorwerpen, (edel)metalen en edelstenen. Daarbij moet hij in staat zijn deze specialistische kennis op een begrijpelijke manier aan klanten over te brengen. een breed scala aan reparaties. De medewerker juwelier moet over voldoende technische kennis en inzicht beschikken om de mogelijkheden van deze verschillende reparaties in te kunnen schatten. De werkzaamheden van de medewerker juwelier zijn divers van aard. Wel zijn er grotendeels standaard werkwijzen om ze uit te voeren. Binnen deze standaard werkwijzen, moet de medewerker juwelier zijn werk naar eigen inzicht uitvoeren.																																		
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																		
Branche vereisten	Nee																																		
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Engels</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></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2						B1					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																														
C2																																			
C1																																			
B2																																			
B1																																			



	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

## 4.2 Juwelier

### Algemene informatie

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

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

## 5. Beschrijving van de kerntaken

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

### 5.1 Kerntaak 1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (medewerker) juwelier pakt de juweliersartikelen uit in een beveiligde omgeving. Hij controleert de geleverde juweliersartikelen met de geleidedocumenten en de bestelling en controleert ze op afwijkingen en beschadigingen. Eventuele afwijkingen en beschadigingen in de levering noteert hij. De medewerker juwelier geeft deze door aan de juwelier. De (medewerker) juwelier boekt de juweliersartikelen in de (voorraad)administratie in en sorteert ze op de daarvoor bedoelde plaats in.</p> <p>De medewerker juwelier controleert de voorraad. Hij registreert de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving. Hij volgt trends en ontwikkelingen in de markt door vakbladen en tijdschriften te lezen en beurzen te bezoeken. Daarnaast signaleert hij wensen van klanten met betrekking tot het assortiment. Op basis van de gesignaleerde nee-verkoop, het opgenomen voorraadniveau en de omloopsnelheid van juweliersartikelen doet hij voorstellen voor inkoop.</p> <p>De (medewerker) juwelier maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen. Na sluitingstijd ruimt hij de etalages en vitrines uit om derving van juweliersartikelen te voorkomen. Bij het inrichten en uitruimen past hij de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften toe. Hij bouwt presentaties van juweliersartikelen en houdt deze op orde. De juwelier stelt een presentatieplan op basis van het marketingplan. Vervolgens maakt hij op basis hiervan een keuze uit de sieraden, gebruiksvoorwerpen en uurwerken van de collectie die hij wil tonen. De medewerker juwelier doet op basis van het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen voorstellen voor de presentatie van juweliersartikelen. De (medewerker) juwelier bouwt op basis van het presentatieplan commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties op van de geselecteerde juweliersartikelen. Hij past de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften en de voorschriften inzake de waarborgwet toe en voorkomt derving in de winkel. Hij controleert de presentatie van juweliersartikelen, prijzen en beveiliging en corrigeert gemaakte fouten.</p>	1.1	Verwerkt bestelde juweliersartikelen
	1.2	Doet voorstellen voor inkoop
	1.3	Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie

## 5.2 Kerntaak 2: Verkoopt en adviseert

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (medewerker) juwelier ontvangt als goed gastheer de klanten in de winkel. Hij inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij vertaalt de wensen van de klant naar het aan te schaffen juweliersartikel. Hij beantwoordt vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en werking van het juweliersartikel. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Zonodig informeert hij over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen en de bestelprocedure en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, raadpleegt hij een meer gespecialiseerde collega.</p> <p>De juwelier inventariseert de wensen van de klant voor het ontwerpen van een nieuw juweliersartikel, de gelegenheid waarvoor het juweliersartikel gemaakt moet worden en het budget van de klant. In overleg met de klant stelt hij de stijl, vorm, materialen en edelstenen vast. Op basis van deze informatie ontwerpt hij in overleg met de klant het nieuw te vervaardigen juweliersartikel. Indien noodzakelijk betreft hij de goud-/zilvermid bij het ontwerpen van het juweliersartikel. Hij werkt het ontwerp uit in een ontwerpschets.</p> <p>De juwelier ontvangt klanten die de waarde van een sieraad, edelsteen, uurwerk of gebruiksvoorwerp willen laten indiceren. Hij informeert naar het doel hiervan. Indien de klant een officiële taxatie wil, schakelt hij een taxateur in. Hij analyseert de materialen die gebruikt zijn en de kwaliteit van de materialen. Hij beoordeelt uit welke periode of stroming het juweliersartikel afkomstig is. Hij toetst en determineert de edelstenen. En hij beoordeelt de staat van het juweliersartikel. Op basis van deze beoordelingspunten schat hij de waarde van het juweliersartikel in. Hij beschrijft conform de checklist de beoordelingspunten en zijn bevindingen in een rapport. Hij informeert de klant over de indicatie van de waarde en de totstandkoming en geeft ten allen tijde aan dat het om een indicatie gaat.</p> <p>De (medewerker) juwelier ontvangt klanten die niet tevreden zijn over een geleverd juweliersartikel of een verleende dienst. Hij staat de klant te woord, stelt vragen en luistert naar hem om de oorzaak en/of de ontevredenheid te achterhalen. Hij beoordeelt of klachten gegrond zijn en probeert eenvoudige klachten naar tevredenheid van de klant en het juweliersbedrijf op te lossen. Bij complexe klachten roept hij de juwelier erbij. De juwelier probeert de klacht naar tevredenheid van de klant en het juweliersbedrijf op te lossen. De juwelier registreert de klacht en de wijze van klachtenafhandeling en gaat na verloop van tijd na of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.</p> <p>De (medewerker) juwelier rekent na het advies aan de klant of bij een succesvol verkoopgesprek het juweliersartikel, de reparatie of de dienst af. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij verzorgt de afhandeling van garantiebewijzen en certificaten en informeert de klant over de service, ruil-, retour- en garantiebepalingen. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop. Hij registreert de gegevens van de klant in een klantenbestand en neemt op passende wijze afscheid van de klant.</p>	2.1	Verkoopt juweliersartikelen
	2.2	Ontwerpt nieuw juweliersartikel
	2.3	Geeft indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen
	2.4	Ontvangt en behandelt klachten
	2.5	Handelt verkoop en advies af
	2.6	Voorkomt criminaliteit

De juwelier formuleert veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit. Denk hierbij aan procedures voor het openen van de het juweliersbedrijf, het halen en wegbrengen van sieraden en juweliersartikelen in en uit de kluis, het ontvangen van artikelen van de fabrikant, het afsluiten van de kassa en het juweliersbedrijf, het transporteren van waarde. Hij instrueert de medewerkers over het gebruiken van de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften. De (medewerker) juwelier neemt preventieve maatregelen en past de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften toe om criminaliteit te voorkomen. Bij diefstal op heterdaad past hij veiligheidsvoorschriften toe ter voorkoming van escalatie. Na een overval neemt de juwelier de noodzakelijke acties om de zaken te regelen en de derving te minimaliseren. De medewerker juwelier doet voorstellen voor het optimaliseren van veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit. De juwelier bewaakt het werken volgens deze procedures en past ze, waar nodig, aan.

*Toelichting:*

Bij vragen die de (medewerker) juwelier niet kan beantwoorden, raadpleegt hij een meer ervaren of gespecialiseerde collega.

*Voeren van beleid op het gebied van veiligheid*

De juwelier staat voor de opgave om een afweging te maken tussen de mate van beveiliging en de mate van openheid van het juweliersbedrijf. Het juweliersbedrijf is gebaat bij openheid: passanten en (potentiële) klanten moeten de artikelen kunnen zien en de winkel moet uitnodigend zijn voor klanten om binnen te lopen. De artikelen die bij de juwelier verkocht worden, zijn vaak zeer waardevol en moeten beveiligd worden tegen diefstal. Ook dient de winkel beveiligd te zijn tegen bijvoorbeeld ramkraken. Een te strikt veiligheidsbeleid kan echter ten koste gaan van de openheid en klantvriendelijkheid van het juweliersbedrijf en het personeel, waardoor er minder klanten komen. De juwelier kan hiermee omgaan door het vaststellen en naleven van duidelijke procedures over het handelen bij moeilijke situaties en het volgen van opleidingen op het gebied van veiligheidsbeleid. Daarnaast moet veiligheid een terugkerend gespreksonderwerp zijn in het juweliersbedrijf, bijvoorbeeld tijdens werkoverleg, zodat alle medewerkers permanent alert blijven op mogelijke risico's.

### 5.3 Kerntaak 3: Verzorgt reparatiewerk

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (medewerker juwelier) ontvangt klanten die een sieraad, gebruiksvoorwerp of uurwerk ter reparatie aanbieden. Hij luistert naar de wensen van de klant of achterhaalt de aard van het probleem. Hij beoordeelt het juweliersartikel door de materialen die gebruikt zijn en hun kwaliteit te analyseren, de staat vast te stellen en de edelstenen te toetsen. Op basis van de beoordeling van het juweliersartikel en de analyse, stelt hij vast of reparatie mogelijk en zinvol is en welke reparatiewerkzaamheden moeten plaatsvinden. Vervolgens bespreekt hij zijn bevindingen met de klant en geeft hij een (indicatie van de) prijs voor de reparatie. De medewerker juwelier schakelt bij een complexe beoordeling van een juweliersartikel en/of de analyse van de reparatie de juwelier, een meer ervaren collega of reparateur in.</p> <p>De (medewerker) juwelier bepaalt of hij de reparatie (direct) zelf uitvoert of dat deze uitbesteed dient te worden. Wanneer de klant akkoord gaat met de voorgestelde reparatie registreert hij samen met de klant de gegevens over het soort juweliersartikel, de staat en de kenmerken op een opdrachtbon. Ook registreert hij de reparatie in het reparatievolgsysteem. Hij maakt afspraken met de klant over de levertijd.</p> <p>De (medewerker) juwelier voert kleine reparaties, zo mogelijk, direct zelf uit. Hij zet batterijen in, polijst juweliersartikelen, reinigt juweliersartikelen, maakt banden op maat en zet ze aan, stelt sluitingen af en zet ze aan, maakt kettingwerk en ringen op maat, rijgt en knoopt parel- en edelsteencolliers en lakt ze eventueel in, controleert horloges op waterdichtheid en voert machinale gravures uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn werk.</p> <p>De juwelier besteedt reparatiewerk uit aan een goud-/zilvermid/uurwerktechnicus. Hij spreekt de uit te voeren werkzaamheden door en maakt afspraken over levertijd. Hij ziet toe op een tijdige levering en controleert het artikel voordat hij het aan de klant levert.</p>	3.1	Adviseert over reparaties
	3.2	Registreert reparaties en bepaalt wie de reparatie uitvoert
	3.3	Voert reparaties uit
	3.4	Besteedt werk uit aan goud-/zilvermid/uurwerktechnicus

## 5.4 Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De juwelier analyseert de vraag uit de markt, de concurrentie, de technologische, maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen, de kenmerken van de doelgroepen en de positie van zijn (op te zetten) onderneming ten opzichte van andere ondernemingen. Op basis hiervan weegt de juwelier de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen tegen elkaar af.</p> <p>Op basis van marktanalyses beschrijft de juwelier de marketingmix: in een marketingplan geeft hij zijn keuzes weer ten aanzien van het vestigingspunt, het prijsbeleid, het assortimentsbeleid, het promotiebeleid en/of het presentatiebeleid. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet op elkaar aansluiten.</p> <p>De juwelier beoordeelt de noodzaak voor investeringen en inventariseert investeringskosten en –opbrengsten. Vervolgens onderzoekt hij de financieringsmogelijkheden en bepaalt hij het investeringsmoment. Deze informatie verwerkt hij in een investeringsbegroting en/of financieringsplan voor de onderneming.</p> <p>De juwelier stelt financiële prioriteiten en doelen. Op basis hiervan stelt hij een exploitatiebegroting op om zicht te krijgen op de nettowinst. Hij stelt eveneens een liquiditeitsbegroting op om zicht te krijgen op de ontvangsten en uitgaven per periode. Op basis van deze begrotingen bepaalt hij de behoefte aan financiële middelen.</p> <p>De juwelier benadert en informeert potentiële investeerders over de (op te zetten) onderneming. Hij probeert hen te overtuigen van de kansen van zijn plannen, ideeën en/of het ondernemingsplan en onderhandelt over de voorwaarden bij investering.</p> <p>De juwelier onderzoekt welke ondernemingsvorm het beste past bij de doelstelling van de onderneming, het risico dat hij wil nemen, zijn wensen omtrent zeggenschap, bevoegdheden en aansprakelijkheid, zijn financiële positie, de bedrijfsvoering en de fiscale mogelijkheden. Hij stelt regels op omtrent veiligheid, milieu- en arbowetgeving. Hij weegt de aspecten, mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af en kiest een ondernemingsvorm. Daarna voert de juwelier wettelijke verplichte en de noodzakelijk administratieve handelingen uit: hij vraagt vergunningen aan, schrijft zich in het handelsregister in en meldt zich aan bij de belastingdienst.</p> <p>De juwelier legt contacten met klanten, collega's, leveranciers, financiers, brancheorganisaties, Kamer van Koophandel en anderen. Hij onderhoudt contacten in zijn netwerk, vraagt hulp van externe contacten en verzamelt informatie tijdens netwerkactiviteiten. De juwelier zoekt opdrachten en (commerciële) samenwerkingspartners.</p> <p>Op basis van de gekozen marketing- en pr-instrumenten in het marketingplan werkt de juwelier een promotieplan uit. Hij voert de marketing- en pr-activiteiten uit voor de promotie en profilering van zijn onderneming.</p> <p>De juwelier bepaalt de gewenste grootte van de voorraad. Hij vergelijkt offertes voor de gewenste producten en materialen. Hij maakt een keuze</p>	4.1	Maakt marktanalyses
	4.2	Stelt een marketingplan op
	4.3	Stelt een investeringsbegroting en/of een financieringsplan op
	4.4	Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op
	4.5	Interesseert potentiële investeerders
	4.6	Geeft vorm aan de onderneming
	4.7	Participeert in netwerken
	4.8	Profileert en promoot de onderneming
	4.9	Koopt voor de onderneming in en beheert en bewaakt de voorraad
	4.10	Voert de financiële administratie uit
	4.11	Stelt offertes op en brengt ze uit
	4.12	Reflecteert op de onderneming
	4.13	Werft en selecteert medewerkers
	4.14	Geeft leiding aan medewerkers



uit inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over inkooprijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden. Hij bestelt producten en materialen en controleert de voorraad kwalitatief en kwantitatief.

De juwelier stelt rekeningen op en verwerkt ze. Hij controleert inkoopnota's en verwerkt ze. Hij registreert en archiveert financiële gegevens en bewaakt de administratie. Hij stelt periodiek financiële overzichten op (zoals een balans en winst- en verliesrekening) en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen, zoals de belastingdienst, uitkeringsinstanties en boekhouder/accountant. Afhankelijk van keuzes van de juwelier besteedt hij onderdelen van de financiële administratie uit aan anderen.

De juwelier achterhaalt de wensen en behoeften van de klant en maakt een voorstel dat hierbij aansluit. Hij stelt de prijs vast op basis van arbeidsuren en tarieven, materiaal en uitbesteedde deelactiviteiten en inkoop. Hij stelt de leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Hij licht de offerte toe aan de klant. Wanneer de klant tijdens het gesprek instemt met de offerte stelt hij een orderbevestiging op.

Op basis van een eerder gemaakt ontwerp stelt de juwelier de prijs vast op basis van arbeidsuren en tarieven, materiaal en uitbesteedde deelactiviteiten en inkoop. Hij stelt de leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Hij licht de offerte toe aan de klant. Wanneer de klant tijdens het gesprek instemt met de offerte stelt hij een orderbevestiging op.

Aan de hand van gemaakte marktanalyses en financiële overzichten, blikt de juwelier terug op (de resultaten van) de onderneming. Aan de hand van zijn bevindingen en ideeën bepaalt hij welke acties tot verbetering kunnen leiden.

De juwelier bepaalt de personeelsbehoefte. Hij werft kandidaten en voert selectiegesprekken om te bepalen of de kandidaat geschikt is voor de onderneming en de functie. Hij maakt wensen, verwachtingen en eisen duidelijk.

De juwelier plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij stuurt, corrigeert en beoordeelt medewerkers. Hij bewaakt de uitvoering en voortgang van de werkzaamheden. Hij geeft informatie aan de medewerkers en geeft hen feedback.

#### *Toelichting:*

Excellent vakmanschap is het fundament van het eigen bedrijf. Een vakman staat voor kwaliteit, wat hij uitdraagt in zijn onderneming.


Sommige werkprocessen zullen voor de vestigingsmanager van een bedrijf anders gelezen worden dan voor een (startende) ondernemer. Voor de vestigingsmanager worden de werkprocessen toegepast binnen de kaders van het algemene bedrijfsbeleid.

Een juwelier zal zelf niet altijd alle werkprocessen zelfstandig uitvoeren. Voor sommige werkzaamheden kunnen externe partijen/adviseurs worden geraadpleegd (dit komt terug in het werkproces 'vormt netwerken en participeert hierin'). Toch is het van belang dat de ondernemer de verschillende werkprocessen onder de knie heeft, zodat hij weet hoe hierover met anderen te communiceren.

## 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: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf		Competenties																												
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y				
		Be 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	Verwerkt bestelde juweliersartikelen					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>									
1.2	Doet voorstellen voor inkoop					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>					
1.3	Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>													<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				














## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt en adviseert

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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	Verkoopt juweliersartikelen					■ ■			■ ■	■ ■		■ ■							■ ■						■ ■	
2.2	Ontwerpt nieuw juweliersartikel					■ ■				■ ■		■ ■	■ ■			■ ■			■ ■							
2.3	Geeft indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen	■ ■								■ ■	■ ■	■ ■														
2.4	Ontvangt en behandelt klachten					■ ■		■ ■											■ ■		■ ■					
2.5	Handelt verkoop en advies af									■ ■	■ ■								■ ■		■ ■					




Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Bedrijven 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																											
2.6	Voorkomt criminaliteit																										

## 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt reparatiewerk

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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	Adviseert over reparaties																										
3.2	Registreert reparaties en bepaalt wie de reparatie uitvoert																										
3.3	Voert reparaties uit																										
3.4	Besteedt werk uit aan goud-/zilversmid/uurwerktechnicus																										

## 6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y			
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen			
Werkprocessen																													
4.1	Maakt marktanalyses																		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.2	Stelt een marketingplan op	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4.3	Stelt een investeringsbegroting en/of een financieringsplan op										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.4	Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op																	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.5	Interesseert potentiële investeerders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
4.6	Geeft vorm aan de onderneming																				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.7	Participeert in netwerken							<div><div></div><div></div></div>																	<div><div></div><div></div></div>	
4.8	Profileert en promoot de onderneming									<div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div></div>							<div><div></div><div></div></div>	
4.9	Koopt voor de onderneming in en beheert en bewaakt de voorraad									<div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div></div>							<div><div></div><div></div></div>	
4.10	Voert de financiële administratie uit									<div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div></div>								
4.11	Stelt offertes op en brengt ze uit									<div><div></div><div></div></div>															<div><div></div><div></div></div>	
4.12	Reflecteert op de onderneming																							<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	
4.13	Werft en selecteert medewerkers							<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>																<div><div></div><div></div></div>	
4.14	Geeft leiding aan medewerkers		<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>														<div><div></div><div></div></div>								



## **Deel C: Uitwerking van de kwalificaties**

### **1. Inleiding**

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

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

### **2. Uitstromen**

#### **Detaillering proces-competentie-matrices**

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

## 2.1 Medewerker Juwelier

### Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

#### Proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Verwerkt bestelde juweliersartikelen					x					x	x									x
1.2	Doet voorstellen voor inkoop					x					x	x							x		
1.3	Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie					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 Medewerker Juwelier**

<b>Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf</b>			
<b>1.1 werkproces: Verwerkt bestelde juweliersartikelen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker juwelier pakt de juweliersartikelen uit in een beveiligde omgeving. Hij controleert de geleverde juweliersartikelen met de geleidedocumenten en de bestelling en controleert ze op afwijkingen en beschadigingen. Eventuele afwijkingen en beschadigingen in de levering noteert hij en geeft hij door aan de juwelier. Hij boekt de juweliersartikelen in de (voorraad)administratie in en sorteert ze op de daarvoor bedoelde plaats in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De afwijkingen en beschadiging in de levering zijn genoteerd en door gegeven aan de juwelier.</li> <li>De geleverde juweliersartikelen zijn ingeboekt in de (voorraad)administratie en ingesorteerd op de daarvoor bedoelde plaats.</li> </ul>		
<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>Proactief informeren</li> </ul>	Brengt de juwelier aan de hand van notities op de hoogte van afwijkingen en beschadigingen in de levering, zodat de juwelier over duidelijk informatie beschikt om actie te ondernemen naar de leverancier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit</li> <li>Juweliersartikelen en het assortiment</li> <li>Voorraadadministratiesystemen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Boekt de geleverde juweliersartikelen volledig en accuraat in in de (voorraad)administratie en noteert de gesignaleerde afwijkingen en beschadigingen volledig, zodat duidelijk is welke en hoeveel juweliersartikelen in voorraad zijn.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Vergelijkt de geleverde juweliersartikelen zorgvuldig met de geleidedocumenten en de bestelling, beoordeelt kritisch of deze overeenkomen en controleert de geleverde juweliersartikelen op beschadigingen, zodat verkeerd geleverde of beschadigde juweliersartikelen niet verder verwerkt worden. Daarnaast sorteert hij juweliersartikelen zorgvuldig in op de daarvoor bedoelde plaats, zodat de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hanteert bij het uitpakken en controleren van de levering en het insorteren van de juweliersartikelen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften, zodat de juweliersartikelen op veilige wijze op de daarvoor bedoelde plaats ingesorteerd zijn.	

<b>Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf</b>			
<b>1.2 werkproces: Doet voorstellen voor inkoop</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker juwelier controleert de voorraad. Hij registreert de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving. Hij volgt trends en ontwikkelingen in de markt door vakbladen en tijdschriften te lezen en beurzen te bezoeken. Daarnaast signaleert hij wensen van klanten met betrekking tot het assortiment. Op basis van de gesignaleerde nee-verkoop, het opgenomen voorraadniveau en de omloopsnelheid van juweliersartikelen doet hij voorstellen voor inkoop.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De voorraadadministratie is actueel.</li> <li>• De trends en ontwikkelingen in de juweliersbranche zijn gesignaleerd.</li> <li>• De wensen van klanten zijn gesignaleerd.</li> <li>• Voorstellen tot inkoop.</li> </ul>		
<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>• Proactief informeren</li> </ul>	Brengt de juwelier op de hoogte van het voorraadniveau, de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving in de voorraad en doet voorstellen voor de inkoop, zodat de juwelier over duidelijk informatie beschikt om de voorraad te actualiseren en op gewenst niveau te houden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juweliersartikelen en het assortiment</li> <li>• Kennis van inkoop</li> <li>• Markontwikkeling/ marktmechanismen</li> <li>• Methoden van voorraadbeheer</li> <li>• Verzamelen en registreren van marktgegevens</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Registreert de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving volledig en nauwkeurig, zodat de voorraadadministratie actueel is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont inzicht in de omloopsnelheid van juweliersartikelen, de trends en ontwikkelingen in de markt en de nee-verkoop bij het doen van voorstellen voor de inkoop, zodat er een gewenste voorraad is.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> </ul>	Volgt actief trends en ontwikkelingen in de juweliersbranche, zodat hij voorstellen kan doen voor de inkoop.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	Inventariseert actief de wensen van klanten, zodat hij voorstellen kan doen voor de inkoop.	

<b>Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf</b>			
<b>1.3 werkproces: Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker juwelier maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen. Na sluitingstijd ruimt hij de etalages en vitrines uit om derving van juweliersartikelen te voorkomen. Bij het inrichten en uitruimen past hij de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften toe. Hij doet voorstellen op basis van het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen voor de presentatie van juweliersartikelen. Hij bouwt presentaties van juweliersartikelen en houdt deze op orde. Bij het bouwen van de presentaties past hij veiligheids- en bedrijfsvoorschriften en de voorschriften inzake de waarborgwet toe en voorkomt derving in de winkel. Hij controleert de presentatie van juweliersartikelen, prijzen en beveiliging en corrigeert gemaakte fouten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De juwelierswinkel is volgens de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften voor openingstijd ingericht met de gewenste uitstraling en na sluitingstijd uitgeruimd.</li> <li>• Voorstel voor presentatie van juweliersartikelen.</li> <li>• Commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties van juweliersartikelen, die voldoen aan de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften en de voorschriften van de waarborgwet.</li> <li>• Presentaties zijn gecontroleerd.</li> </ul>		
<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>	Doet voorstellen voor presentaties, zodat de juwelier hiervan op de hoogte is en toestemming kan geven om de presentaties op te bouwen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit</li> <li>• Kennis van presentatieplan</li> <li>• Kennis van waarborgwet</li> <li>• Presentatietechnieken</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>	Toont bij het maken van de voorstellen, het inrichten van de etalages en de vitrines en het bouwen van presentaties begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen, zodat de winkel uitnodigend is voor klanten.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Controleert de presentaties van de juweliersartikelen, prijzen en veiligheid en herstelt fouten totdat de presentatie voldoet aan de eisen van het bedrijf, veiligheid en de waarborgwet.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het inrichten en uitruimen van de etalages en vitrines en het opbouwen van de presentaties conform de veiligheids- en de bedrijfsvoorschriften en de voorschriften van de waarborgwet, zodat derving uit de winkel voorkomen wordt.	

## Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

### Proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

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

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier**

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert</b>			
<b>2.1 werkproces: Verkoopt juweliersartikelen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker juwelier ontvangt als goed gastheer de klanten in de winkel. Hij inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij vertaalt de wensen van de klant naar het aan te schaffen juweliersartikel. Hij beantwoordt vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en werking van het juweliersartikel. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Zonodig informeert hij over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen en de bestelprocedure en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, raadpleegt hij een meer gespecialiseerde collega.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wensen en behoeften van de klant zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd.</li> <li>• De informatie/het advies sluit aan bij de wensen/ behoeften van de klant en de bedrijfsbelangen.</li> <li>• De medewerker juwelier brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand.</li> </ul>		
<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>	Roept tijdig de hulp in van een gespecialiseerde collega wanneer hij vragen van de klant zelf niet kan beantwoorden, zodat de klant deskundig advies ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commerciele vaardigheden</li> <li>• Consumentengedrag</li> <li>• Juweliersartikelen en het assortiment</li> <li>• Klantengroep en koopmotieven</li> <li>• Moderne vreemde taal</li> <li>• Verkoopargumenten</li> <li>• Verkoopgesprek en gesprekstechnieken</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> <li>• Emoties aanspreken</li> </ul>	Stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het juweliersartikel en/of bij-artikel.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	Geeft de klant op basis van diepgaande product- en assortimentskennis deskundige en betrouwbare informatie over de juweliersartikelen, zodat de klant vertrouwen heeft in het advies dat hij krijgt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont inzicht in het assortiment van juweliersartikelen en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies wordt verstrekt.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	Signaleert kansen om (bij-)artikelen te verkopen, zodat hij passende actie kan ondernemen richting de klant.	

## Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

### 2.1 werkproces: Verkoopt juweliersartikelen

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>Stelt zich op als gastheer, zodat de klant zich welkom voelt in de winkel en stelt zich actief op door zich in te leven in de klant en door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen om op basis daarvan het vervolg en de insteek van het verkoopgesprek te bepalen</p> <p>Sluit met het advies zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.</p>	
---	--	--	--



**Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert****2.4 werkproces: Ontvangt en behandelt klachten**

<b>Omschrijving</b>	De medewerker juwelier ontvangt klanten die niet tevreden zijn over een geleverd juweliersartikel of een verleende dienst. Hij staat de klant te woord, stelt vragen en luistert naar hem om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij beoordeelt of klachten gegrond zijn en probeert eenvoudige klachten naar tevredenheid van de klant en het juweliersbedrijf op te lossen. Bij complexe klachten roept hij de juwelier erbij.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De eenvoudige klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de bedrijfsformule geanalyseerd, beoordeeld en behandeld.</li><li>• Complexe klachten zijn zo volledig mogelijk doorgegeven aan de juwelier.</li></ul>		
<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><li>• Proactief informeren</li></ul>	Roept tijdig de hulp in van de juwelier, maakt melding van de klacht en zorgt bij het overdragen van de klacht dat de juweliler goed geïnformeerd is, zodat de juwelier de klacht zo effectief mogelijk kan afhandelen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedrijfsvoorschriften</li><li>• Consumentengedrag</li><li>• Garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	Stelt vragen aan de klant om informatie over te klacht te krijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, zodat de klant het gevoel heeft serieus genomen te zijn. Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, zodat de klant klantvriendelijk is geholpen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Hanteert op correcte wijze de bedrijfsvoorschriften en garantiebepaling van leveranciers en het juweliersbedrijf, zodat de klant optimale service ontvangt.	

**Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert****2.5 werkproces: Handelt verkoop en advies af**

<b>Omschrijving</b>	De medewerker juwelier rekent na het advies aan de klant of bij een succesvol verkoopgesprek het juweliersartikel, de reparatie of de dienst af. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij verzorgt de afhandeling van garantiebewijzen en certificaten en informeert de klant over de service, ruil-, retour- en garantiebepalingen. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop. Hij registreert de gegevens van de klant in een klantenbestand en neemt op passende wijze afscheid van de klant.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het juweliersartikel, de reparatie of de dienst is volgens de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften op klantvriendelijke wijze afgerekend en geregistreerd.		
<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>	Informeert de klant op duidelijke wijze over garantie en service die het juweliersbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"><li>Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit</li><li>Betaalmiddelen en kassa's</li><li>Garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten</li><li>Klantadministratiesysteem en</li><li>Rekenvaardigheid</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Registreert de benodigde gegevens nauwkeurig in het klantenbestand, zodat een volledige klantadministratie wordt bijgehouden.	
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>	Sluit bij de afhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Verzorgt de afhandeling van de verkoop van het juweliersartikel, de reparatie of de dienst volgens de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften, zodat dit op een correcte en veilige manier plaatsvindt.	

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert</b>			
<b>2.6 werkproces: Voorkomt criminaliteit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker juwelier neemt preventieve maatregelen en past de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften toe om criminaliteit te voorkomen. Denk hierbij aan maatregelen en voorschriften voor het openen van de het juweliersbedrijf, het halen en wegbrengen van sieraden en juweliersartikelen in en uit de kluis, het ontvangen van artikelen van de fabrikant, het afsluiten van de kassa en het juweliersbedrijf, het transporteren van waarde. Bij diefstal op heterdaad past hij de veiligheidsvoorschriften toe ter voorkoming van escalatie. Hij doet voorstellen voor het optimaliseren van veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Past de voorgeschreven veiligheids- en bedrijfsvoorschriften toe.</li> <li>• Voorstellen tot optimaliseren van veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit.</li> <li>• Criminaliteit en escalatie wordt voorkomen.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Begrijpt het belang van veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit en escalatie, past de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften toe, houdt zich nadrukkelijk aan deze voorschriften en stimuleert anderen deze ook te hanteren, zodat binnen het juweliersbedrijf waar mogelijk criminaliteit en escalatie voorkomen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit</li> <li>• Consumentengedrag</li> <li>• Veiligheidsvoorschriften bij criminaliteit</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	Doet voorstellen voor het optimaliseren van de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit, zodat de juwelier over signalen beschikt om deze voorschriften aan te passen.	

### Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

#### Proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

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

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier**

<b>Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk</b>			
<b>3.1 werkproces: Adviseert over reparaties</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker juwelier ontvangt klanten die een sieraad, gebruiksvoorwerp of uurwerk ter reparatie aanbieden. Hij luistert naar de wensen van de klant of achterhaalt de aard van het probleem. Hij beoordeelt het juweliersartikel door de materialen die gebruikt zijn en hun kwaliteit te analyseren, de staat vast te stellen en de edelstenen te toetsen. Op basis van de beoordeling van het juweliersartikel en de analyse, stelt hij vast of reparatie mogelijk en zinvol is en welke reparatiewerkzaamheden moeten plaatsvinden. Vervolgens bespreekt hij zijn bevindingen met de klant en geeft hij een (indicatie van de) prijs voor de reparatie. Hij schakelt bij een complexe beoordeling van een juweliersartikel en/of de analyse van de reparatie de juwelier, een meer ervaren collega of reparateur in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wensen en probleem van de klant zijn geïnventariseerd.</li> <li>• Staat van het juweliersartikel is beoordeeld.</li> <li>• Mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie is bepaald.</li> <li>• Een duidelijk, deskundig en betrouwbaar advies, afgestemd op de behoefte van de klant.</li> </ul>		
<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>	Raadpleegt bij een complexe beoordeling of analyse een meer gespecialiseerde collega of reparateur, zodat hij een correcte inschatting kan maken van de mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Juweliersartikelen en het assortiment</li> <li>• Reparatiemogelijkheden en -technieken</li> <li>• Veel voorkomende reparaties</li> <li>• Werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparatuur en / of microscoop</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	Geeft de klant informatie en advies aansluitend bij de wens van de klant en de mogelijkheden van de reparatie, zodat het voor de klant duidelijk is welke (on)mogelijkheden en risico's en kosten er zijn bij de reparatie. Daarnaast stuurt hij klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont inzicht in de aard van het probleem, de staat van het juweliersartikel en de reparatiemogelijkheden, zodat hij de mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie kan beoordelen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Geeft klanten gegronde informatie en juist advies over de reparatiemogelijkheden, welke aansluit bij de wens van de klant.	

<b>Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk</b>			
<b>3.2 werkproces: Registreert reparaties en bepaalt wie de reparatie uitvoert</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker juwelier bepaalt of hij de reparatie (direct) zelf uitvoert of dat deze uitbesteed dient te worden aan een reparateur. Wanneer de klant akkoord gaat met de voorgestelde reparatie registreert de medewerker juwelier samen met de klant de gegevens over het soort juweliersartikel, de staat en de kenmerken op een reparatiebon. Ook registreert hij de reparatie in het reparatievolgsysteem. Hij maakt afspraken met de klant over de levertijd.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een reparatiebon met de juiste omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden.</li> <li>• Besluit over wie de reparatie uitvoert.</li> <li>• Een volledig en actueel reparatievolgsysteem.</li> <li>• Past bedrijfsvoorschriften toe.</li> </ul>		
<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>	Raadpleegt de juwelier wanneer hij niet zeker is van zijn besluit, zodat de juiste medewerker het juweliersartikel repareert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparatievolgsystemen</li> <li>• Specialismen goud-/zilvermeden en uurwerktechnici</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont technisch inzicht in de complexiteit van de reparatie en maakt vlot associaties met eigen reparatietechnisch vermogen, zodat hij kan bepalen of hij de reparatie zelf uitvoert of dat een andere medewerker dat beter kan doen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Houdt zich bij het beschrijven van de reparatiebon en het registreren van de gegevens van de reparatie aan de bedrijfsvoorschriften, zodat duidelijk is wat gerepareerd moet worden, door wie en wanneer en het reparatieproces nauwkeurig gevolgd kan worden.	

<b>Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk</b>			
<b>3.3 werkproces: Voert reparaties uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker juwelier voert kleine reparaties, zo mogelijk, direct zelf uit. Hij zet batterijen in, polijst juweliersartikelen, reinigt juweliersartikelen, maakt banden op maat en zet ze aan, stelt sluitingen af en zet ze aan, maakt kettingwerk en ringen op maat, rijgt en knoopt parel- en edelsteencolliers en lakt ze eventueel in, controleert horloges op waterdichtheid en voert machinale gravures uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn werk.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het juwelierswerk is efficiënt in optimale staat hersteld.		
<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 manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont aan dat hij relevante methoden en technieken beheerst en inzicht heeft om kleine reparaties aan juweliersartikelen te verrichten, werkt precies, en toont een goede oog-handcoördinatie op zo'n manier dat het artikel niet beschadigt en het in optimale staat hersteld wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banden op maat maken en aanzetten</li> <li>• Batterij inzetten</li> <li>• Controleren op waterdichtheid</li> <li>• Juweliersartikelen en het assortiment</li> <li>• Kettingwerk/ringen op maat maken</li> <li>• Machinale gravures uitvoeren</li> <li>• Polijsten</li> <li>• Reinigen</li> <li>• Rijgen, knopen en lakken van colliers</li> <li>• Sluitingen afstellen en aanzetten</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>	Bepaalt op basis van de soort reparatie die hij gaat uitvoeren de materialen en middelen en gebruikt deze verantwoord, zodat hij de reparatiewerkzaamheden efficiënt kan uitvoeren.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Controleert de kwaliteit van de reparatie, vergelijkt het juweliersartikel met de statusbeschrijving en herstelt fouten, totdat het juweliersartikel in optimale staat hersteld is.	

## 2.2 Juwelier

### Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

#### Proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Verwerkt bestelde juweliersartikelen										x	x								x	
1.2	Doet voorstellen voor inkoop																				
1.3	Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie											x	x						x	x	

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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



## **Detaillering proces-competentie-matrix Juwelier**

<b>Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf</b>			
<b>1.1 werkproces: Verwerkt bestelde juweliersartikelen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juwelier pakt de juweliersartikelen uit in een beveiligde omgeving. Hij controleert de geleverde juweliersartikelen met de geleidedocumenten en de bestelling en controleert ze op afwijkingen en beschadigingen. Eventuele afwijkingen en beschadigingen in de levering noteert hij. Hij boekt de juweliersartikelen in de (voorraad)administratie in en sorteert ze op de daarvoor bedoelde plaats in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De afwijkingen en beschadiging in de levering zijn genoteerd.</li> <li>De geleverde juweliersartikelen zijn ingeboekt in de (voorraad)administratie en ingesorteerd op de daarvoor bedoelde plaats.</li> </ul>		
<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>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Boekt de geleverde juweliersartikelen volledig en accuraat in in de (voorraad)administratie en noteert de gesignaleerde afwijkingen en beschadigingen volledig, zodat duidelijk is welke en hoeveel juweliersartikelen in voorraad zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit</li> <li>Juweliersartikelen en het assortiment</li> <li>Voorraadadministratiesystemen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Vergelijkt de geleverde juweliersartikelen zorgvuldig met de geleidedocumenten en de bestelling, beoordeelt kritisch of deze overeenkomen en controleert de geleverde juweliersartikelen op beschadigingen, zodat verkeerd geleverde of beschadigde juweliersartikelen niet verder verwerkt worden. Daarnaast sorteert hij juweliersartikelen zorgvuldig in op de daarvoor bedoelde plaats, zodat de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hanteert bij het uitpakken en controleren van de levering en het insorteren van de juweliersartikelen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften, zodat de juweliersartikelen op veilige wijze op de daarvoor bedoelde plaats ingesorteerd zijn.	

**Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf****1.3 werkproces: Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie**

<b>Omschrijving</b>	De juwelier maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen. Na sluitingstijd ruimt hij de etalages en vitrines uit om derving van juweliersartikelen te voorkomen. Bij het inrichten en uitruimen past hij de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften. Hij stelt een presentatieplan op basis van het marketingplan. Vervolgens maakt hij op basis hiervan een keuze uit de sieraden, gebruiksvoorwerpen en uurwerken van de collectie die hij wil tonen. Hij bouwt presentaties van juweliersartikelen en houdt deze op orde. Bij het bouwen van de presentaties past hij de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften en de voorschriften in zake de waarborgwet en voorkomt derving in de winkel. Hij controleert de presentatie van juweliersartikelen, prijzen en beveiliging en corrigeert gemaakte fouten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De juwelierswinkel is volgens de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften voor openingstijd ingericht met de gewenste uitstraling en na sluitingstijd uitgeruimd.</li><li>• Een presentatieplan.</li><li>• Commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties van juweliersartikelen, die voldoen aan de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften en de voorschriften van de waarborgwet.</li><li>• Presentaties zijn gecontroleerd.</li></ul>		
<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>	Toont inzicht in de bedrijfsformule, marketing en presentatietechnieken, zodat hij een presentatieplan kan opstellen voor het overzichtelijk en commercieel aantrekkelijk presenteren van juweliersartikelen. Daarnaast toont bij het maken van het presentatieplan, het inrichten van de etalages en de vitrines en het bouwen van presentaties begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen, zodat de winkel uitnodigend is voor klanten.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit</li><li>• Kennis van waarborgwet</li><li>• Marktontwikkeling/ marktmechanismen</li><li>• Presentatietechnieken</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	Selecteert op basis van het presentatieplan de sieraden, uurwerken en gebruiksvoorwerpen uit de collectie die hij wil tonen, zodat hij een presentatie van juweliersartikelen opbouwt die afgestemd is op de behoefte van de klant en de ontwikkelingen in de markt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	Controleert de presentaties van de juweliersartikelen, prijzen en veiligheid en herstelt fouten totdat de presentatie voldoet aan de eisen van het bedrijf, veiligheid en de waarborgwet.	

**Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf****1.3 werkproces: Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	Werkt bij het inrichten en uitruimen van de etalages en vitrines en het opbouwen van de presentaties conform de veiligheids- en de bedrijfsvoorschriften en de voorschriften van de waarborgwet, zodat derving uit de winkel voorkomen wordt.	
------------------------------------	---	---	--

## Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

### Proces-competentie-matrix Juwelier

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

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Juwelier**

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert</b>			
<b>2.1 werkproces: Verkoopt juweliersartikelen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juwelier ontvangt als goed gastheer de klanten in de winkel. Hij inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij vertaalt de wensen van de klant naar het aan te schaffen juweliersartikel. Hij beantwoordt vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en werking van het artikel. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Zonodig informeert hij over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen en de bestelprocedure en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, raadpleegt hij een meer gespecialiseerde collega.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wensen en behoeften van de klant zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd.</li> <li>• De informatie/het advies sluit aan bij de wensen/ behoeften van de klant en de bedrijfsbelangen.</li> <li>• De juwelier brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand.</li> </ul>		
<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>	Roept tijdig de hulp in van een gespecialiseerde collega wanneer hij vragen van de klant zelf niet kan beantwoorden, zodat de klant deskundig advies ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commerciele vaardigheden</li> <li>• Consumentengedrag</li> <li>• Juweliersartikelen en het assortiment</li> <li>• Klantengroep en koopmotieven</li> <li>• Moderne vreemde taal</li> <li>• Verkoopargumenten</li> <li>• Verkoopgesprek en gesprekstechnieken</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> <li>• Emoties aanspreken</li> </ul>	Stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het juweliersartikel en/of bij-artikel.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	Geeft de klant op basis van diepgaande product- en assortimentskennis deskundige en betrouwbare informatie over de juweliersartikelen, zodat de klant vertrouwen heeft in het advies dat hij krijgt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont inzicht in het assortiment van juweliersartikelen en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies wordt verstrekt.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	Signaleert kansen om (bij-)artikelen te verkopen, zodat hij passende actie kan ondernemen richting de klant.	

## Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

### 2.1 werkproces: Verkoopt juweliersartikelen

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>Stelt zich op als gastheer, zodat de klant zich welkom voelt in de winkel en stelt zich actief op door zich in te leven in de klant en door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen om op basis daarvan het vervolg en de insteek van het verkoopgesprek te bepalen.</p> <p>Sluit met het advies zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.</p>	
---	--	---	--

**Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert****2.2 werkproces: Ontwerpt nieuw juweliersartikel**

<b>Omschrijving</b>	De juwelier inventariseert de wensen van de klant voor het ontwerpen van een nieuw juweliersartikel, de gelegenheid waarvoor het juweliersartikel gemaakt moet worden en het budget van de klant. In overleg met de klant stelt hij de stijl, vorm, materialen en edelstenen vast. Op basis van deze informatie ontwerpt hij in overleg met de klant het nieuw te vervaardigen juweliersartikel. Indien noodzakelijk betreft hij de goud-/zilvermid bij het ontwerpen van het juweliersartikel. Hij werkt het ontwerp uit in een ontwerpschets.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Een ontwerpschets, die voldoet aan de wensen van de klant en realiseerbaar is.</li><li>• Originele ideeën en ontwerpen.</li></ul>		
<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>	Raadpleegt zonodig de goud-/zilvermid met betrekking tot de mogelijkheden van de materialen, zodat de juwelier zeker weet dat het ontwerp realiseerbaar is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brede basiskennis van eigenschappen en toepassingen van materialen</li><li>• Ideeën d.m.v. schetsen overbrengen aan de klant</li><li>• Kennis en de waarde van edelstenen</li><li>• Kennis en de waarde van juweliersartikelen en benamingen</li><li>• Moderne vreemde taal</li><li>• Presentatietechnieken</li><li>• Relevante technieken en bewerkingen</li><li>• Stijlen en modetrends</li><li>• Vormgevingselementen</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Besprekt de ontwerp mogelijkheden met de klant in heldere taal en licht de ideeën en de mogelijkheden met een voor de klanten te begrijpen woordkeuze toe, zodat de klant weloverwogen voor een ontwerp kan kiezen dat bij hem past.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont bij het ontwerpen van juweliersartikelen inzicht in technieken en in de eigenschappen en toepassingen van materialen en consequenties van keuzes, zodat hij met de klant tot keuzes kan komen.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	Kiest materialen en technieken, rekening houdend met mogelijkheden, beperkingen, beschikbaarheid en kosten hiervan, zodat het ontwerp realiseerbaar is en binnen het budget van de klant blijft.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vernieuwend en creatief handelen</li></ul>	Experimenteert bij het ontwerpen van het juweliersartikel met materialen, technieken, vormen, ideeën, zodat hij tot originele ideeën komt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	Inventariseert de wensen van de klant met betrekking tot budget, materiaal, stijl en gelegenheid, zodat hij zijn ontwerp hierop kan laten aansluiten.	

**Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert****2.3 werkproces: Geeft indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen**

<b>Omschrijving</b>	De juwelier ontvangt klanten die de waarde van een sieraad, edelsteen, uurwerk of gebruiksvoorwerp willen laten indiceren. Hij informeert naar het doel hiervan. Indien de klant een officiële taxatie wil, schakelt hij een taxateur in. Hij analyseert de materialen die gebruikt zijn en de kwaliteit van de materialen. Hij beoordeelt uit welke periode of stroming het juweliersartikel afkomstig is. Hij toetst en determineert de edelstenen. En hij beoordeelt de staat van het juweliersartikel. Op basis van deze beoordelingspunten schat hij de waarde van het juweliersartikel in. Hij beschrijft conform de checklist de beoordelingspunten en zijn bevindingen in een rapport. Hij informeert de klant over de indicatie van de waarde en de totstandkoming en geeft ten allen tijde aan dat het om een indicatie gaat.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onderbouwde indicatie van de waarde van het sieraad, edelsteen, uurwerk of gebruiksvoorwerp.</li><li>• Rapport conform de checklist.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li></ul>	Beslist op basis van het doel van de waarde-indicering van het juweliersartikel of hij een taxateur moet inschakelen, zodat de klant de benodigde waardebepaling krijgt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inzicht in de markt</li><li>• Kennis en de waarde van edelstenen</li><li>• Kennis en de waarde van juweliersartikelen en benamingen</li><li>• Kennis van wettelijke bepalingen bij indiceren</li><li>• Moderne vreemde taal</li><li>• Prijsopbouw</li><li>• Relevante technieken en bewerkingen</li><li>• Stijlen en stijlperiodes</li><li>• Werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparatuur en / of microscoop</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Legt de klant in begrijpelijke woorden uit hoe de waarde-indicatie tot stand is gekomen, hoe deze geïnterpreteerd dient te worden en dat het om een indicatie gaat, zodat de klant vertrouwen heeft in de deskundigheid van de indicatie.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Geeft een nauwkeurige omschrijving van alle onderdelen, beschrijft de beoordelingspunten en zijn bevindingen conform de checklist in een rapport .	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Analyseert het juweliersartikel op systematische wijze, determineert de edelstenen en beoordeelt de staat van het artikel en op basis van deze beoordelingspunten schat hij de waarde van het juweliersartikel in, zodat hij een onderbouwde waarde-indicatie van het juweliersartikel geeft.	



**Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert****2.4 werkproces: Ontvangt en behandelt klachten**

<b>Omschrijving</b>	De juwelier ontvangt klanten die niet tevreden zijn over een geleverd juweliersartikel of een verleende dienst. Hij staat de klant te woord, stelt vragen en luistert naar hem om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij beoordeelt of klachten gegrond zijn en probeert de klacht naar tevredenheid van de klant en het juweliersbedrijf op te lossen. Hij registreert de klacht en de wijze van klachtenafhandeling en gaat na verloop van tijd na of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de bedrijfsformule geanalyseerd, beoordeeld en behandeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>Goede relaties behouden bij moeilijkheden</li></ul>	Voorkomt escalatie en zoekt actief naar mogelijkheden om de goede relatie te herstellen, zodat de klant met een tevreden gevoel het juweliersbedrijf verlaat.	<ul style="list-style-type: none"><li>Bedrijfsvoorschriften</li><li>Consumentengedrag</li><li>Garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	Stelt vragen aan de klant om informatie over te klacht te krijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, zodat de klant het gevoel heeft serieus genomen te zijn. Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, zodat de klant klantvriendelijk is geholpen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	Hanteert op correcte wijze de bedrijfsvoorschriften en garantiebepalingen van leveranciers en het juweliersbedrijf, zodat een optimale service verleent kan worden. Hanteert wettelijke procedures wat betreft de rechten en plichten van de klant en het bedrijf en maakt gebruik van het klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.	

**Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert****2.5 werkproces: Handelt verkoop en advies af**

<b>Omschrijving</b>	De juwelier rekent na het advies aan de klant of bij een succesvol verkoopgesprek het juweliersartikel, de reparatie of de dienst af. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij verzorgt de afhandeling van garantiebewijzen en certificaten en informeert de klant over de service, ruil-, retour- en garantiebepalingen. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop. Hij registreert de gegevens van de klant in een klantenbestand en neemt op passende wijze afscheid van de klant.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het juweliersartikel, de reparatie of de dienst is volgens de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften op klantvriendelijke wijze afgerekend en geregistreerd.		
<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>	Informeert de klant op duidelijke wijze over garantie en service die het juweliersbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"><li>Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit</li><li>Betaalmiddelen en kassa's</li><li>Garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten</li><li>Klantadministratiesysteem en</li><li>Rekenvaardigheid</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Registreert de benodigde gegevens nauwkeurig in het klantenbestand, zodat een volledige klantadministratie wordt bijgehouden.	
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>	Sluit bij de afhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Verzorgt de afhandeling van de verkoop van het juweliersartikel, de reparatie of de dienst volgens de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften, zodat dit op een correcte en veilige manier plaatsvindt.	

**Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert****2.6 werkproces: Voorkomt criminaliteit**

<b>Omschrijving</b>	De juwelier formuleert veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit. Denk hierbij aan procedures voor het openen van de het juweliersbedrijf, het halen en wegbrengen van sieraden en juweliersartikelen in en uit de kluis, het ontvangen van artikelen van de fabrikant, het afsluiten van de kassa en het juweliersbedrijf, het transporteren van waarde. Hij instrueert de medewerkers over het gebruiken van de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften. Hij neemt preventieve maatregelen en past de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften toe om criminaliteit te voorkomen. Bij diefstal op heterdaad past hij veiligheidsvoorschriften toe ter voorkoming van escalatie. Na een overval neemt hij de noodzakelijke acties om de zaken te regelen en de derving te minimaliseren. Hij bewaakt het werken volgens deze procedures en past ze, waar nodig, aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Past veiligheids en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit toe.</li><li>• Medewerkers zijn op de hoogte van en iedereen werkt volgens de voorgeschreven veiligheids- en bedrijfsvoorschriften.</li><li>• Veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit zijn aangepast n.a.v. signalen ter verbetering.</li><li>• Criminaliteit en escalatie wordt voorkomen.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>	Past bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit en escalatie toe, houdt zich nadrukkelijk aan deze voorschriften en stimuleert anderen deze ook te hanteren, zodat binnen het juweliersbedrijf waar mogelijk criminaliteit en escalatie voorkomen wordt. En volgt na een overval het bedrijfsvoorschriften om verdere derving te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedrijfsvoorschrift Wat te doen na een overval</li><li>• Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit</li><li>• Consumentengedrag</li><li>• Veiligheidsvoorschriften bij criminaliteit</li></ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li></ul>	Geeft duidelijke instructie aan de medewerkers van het juweliersbedrijf over de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ten aanzien van voorkoming van criminaliteit, zodat zij precies weten wat van hen wordt verwacht.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	Bewaakt de naleving van de bedrijfsvoorschriften en past deze zo nodig aan, zodat binnen het juweliersbedrijf waar mogelijk criminaliteit voorkomen wordt.	

### Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

#### Proces-competentie-matrix Juwelier

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

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Juwelier**

<b>Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk</b>			
<b>3.1 werkproces: Adviseert over reparaties</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juwelier ontvangt klanten die een sieraad, gebruiksvoorwerp of uurwerk ter reparatie aanbieden. Hij luistert naar de wensen van de klant of achterhaalt de aard van het probleem. Hij beoordeelt het juweliersartikel door de materialen die gebruikt zijn en hun kwaliteit te analyseren, de staat vast te stellen en de edelstenen te toetsen. Op basis van de beoordeling van het juweliersartikel en de analyse, stelt hij vast of reparatie mogelijk en zinvol is en welke reparatiewerkzaamheden moeten plaatsvinden. Vervolgens bespreekt hij zijn bevindingen met de klant en geeft hij een (indicatie van de) prijs voor de reparatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wensen en probleem van de klant zijn geïnterpreteerd.</li> <li>• Staat van het juweliersartikel is beoordeeld.</li> <li>• Mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie is bepaald.</li> <li>• Een duidelijk, deskundig en betrouwbaar advies afgestemd op de behoefte van de klant.</li> </ul>		
<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>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	Geeft de klant informatie en advies dat aansluit bij de wens van de klant en de mogelijkheden van de reparatie, zodat het voor de klant duidelijk is welke (on)mogelijkheden en risico's en kosten er zijn bij de reparatie. Daarnaast stuurt hij klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Juweliersartikelen en het assortiment</li> <li>• Reparatiemogelijkheden en -technieken</li> <li>• Veel voorkomende reparaties</li> <li>• Werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparatuur en / of microscoop</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont inzicht in de aard van het probleem, de staat van het juweliersartikel en de reparatiemogelijkheden, zodat hij de mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie kan beoordelen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Geeft klanten gegronde informatie en juist advies over de reparatiemogelijkheden, welke aansluit bij de wens van de klant.	

<b>Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk</b>			
<b>3.2 werkproces: Registreert reparaties en bepaalt wie de reparatie uitvoert</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juwelier bepaalt of hij de reparatie (direct) zelf uitvoert of dat deze uitbesteed dient te worden aan medewerkers of aan een reparateur . Wanneer de klant akkoord gaat met de voorgestelde reparatie registreert de juwelier samen met de klant de gegevens over het soort juweliersartikel, de staat en de kenmerken op een reparatiebon. Ook registreert hij de reparatie in het reparatievolgsysteem. Hij maakt afspraken met de klant over de levertijd.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een reparatiebon met de juiste omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden.</li> <li>• Besluit over wie de reparatie uitvoert.</li> <li>• Een volledig en actueel reparatievolgsysteem.</li> <li>• Past bedrijfsvoorschriften toe.</li> </ul>		
<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> </ul>	Toont technisch inzicht in de complexiteit van de reparatie en maakt vlot associaties met eigen reparatietechnisch vermogen en dat van medewerkers, zodat hij kan bepalen of hij de reparatie zelf uitvoert of dat een andere medewerker dat beter kan doen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparatievolgsystemen</li> <li>• Specialismen goud-/zilvermeden en uurwerktechnici</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Houdt zich bij het beschrijven van de reparatiebon en het registreren van de gegevens van de reparatie aan de bedrijfsvoorschriften, zodat duidelijk is wat gerepareerd moet worden, door wie en wanneer en het reparatieproces nauwkeurig gevolgd kan worden.	

<b>Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk</b>			
<b>3.3 werkproces: Voert reparaties uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juwelier voert kleine reparaties, zo mogelijk, direct zelf uit. Hij zet batterijen in, polijst juweliersartikelen, reinigt juweliersartikelen, maakt banden op maat en zet ze aan, stelt sluitingen af en zet ze aan, maakt kettingwerk en ringen op maat, rijgt en knoopt parel- en edelsteencolliers en lakt ze eventueel in, controleert horloges op waterdichtheid en voert machinale gravures uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn werk.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het juwelierswerk is efficiënt in optimale staat hersteld.		
<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 manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont aan dat hij relevante methoden en technieken beheerst en inzicht heeft om kleine reparaties aan juweliersartikelen te verrichten, werkt precies, en toont een goede oog-handcoördinatie op zo'n manier dat het artikel niet beschadigt en het in optimale staat hersteld wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banden op maat maken en aanzetten</li> <li>• Batterij inzetten</li> <li>• Controleren op waterdichtheid</li> <li>• Juweliersartikelen en het assortiment</li> <li>• Kettingwerk/ringen op maat maken</li> <li>• Machinale gravures uitvoeren</li> <li>• Polijsten</li> <li>• Reinigen</li> <li>• Rijgen, knopen en lakken van colliers</li> <li>• Sluitingen afstellen en aanzetten</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>	Bepaalt op basis van de soort reparatie die hij gaat uitvoeren de materialen en middelen en gebruikt deze verantwoord, zodat hij de reparatiewerkzaamheden efficiënt kan uitvoeren.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Controleert de kwaliteit van de reparatie, vergelijkt het juweliersartikel met de statusbeschrijving en herstelt fouten, totdat het juweliersartikel in optimale staat hersteld is.	

<b>Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk</b>			
<b>3.4 werkproces: Besteedt werk uit aan goud-/zilvermid/uurwerktechnicus</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juwelier besteedt reparatiewerk uit aan een goud-/zilvermid/uurwerktechnicus. Hij spreekt de uit te voeren werkzaamheden door en maakt afspraken over levertijd. Hij ziet toe op een tijdige levering en controleert het artikel voordat hij het aan de klant levert.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Werkzaamheden aan een juweliersartikel zijn volgens afspraak uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	Geeft de goud-/zilvermid/uurwerktechnicus duidelijk aan wat er gerepareerd moet worden en licht de statusbeschrijving van het juweliersartikel toe, zodat de goud-/zilvermid/uurwerktechnicus het juweliersartikel volgens afspraak kan repareren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitseisen</li> <li>Reparatiemogelijkheden en -technieken</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	Spreekt een planning af met de goud-/zilvermid/uurwerktechnicus bewaakt de voortgang en onderneemt zonodig actie, zodat de juwelier het juweliersartikel volgens afspraak aan de klant kan leveren.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Bewaakt de kwaliteit van de reparatie, vergelijkt het juweliersartikel met de statusbeschrijving, zodat tijdig actie ondernomen kan worden richting de goud-/zilvermid/uurwerktechnicus wanneer de reparatie niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd.	



# Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

## Proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Maakt marktanalyses																		X		
4.2	Stelt een marketingplan op	X									X										
4.3	Stelt een investeringsbegroting en/of een financieringsplan op										X										
4.4	Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op																	X			
4.5	Interesseert potentiële investeerders	X							X												
4.6	Geeft vorm aan de onderneming																		X		
4.7	Participeert in netwerken							X													
4.8	Profileert en promoot de onderneming									X								X			

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.9	Koopt voor de onderneming in en beheert en bewaakt de voorraad								X									X							X	
4.10	Voert de financiële administratie uit									X								X								
4.11	Stelt offertes op en brengt ze uit										X															X
4.12	Reflecteert op de onderneming																								X	X
4.13	Werft en selecteert medewerkers							X	X																	X
4.14	Geeft leiding aan medewerkers		X	X														X								

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Juwelier**

<b>Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap</b>			
<b>4.1 werkproces: Maakt marktanalyses</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juwelier analyseert de vraag uit de markt, de concurrentie, de technologische, maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen, de kenmerken van de doelgroepen en de positie van zijn (op te zetten) onderneming ten opzichte van andere ondernemingen. Op basis hiervan weegt de juwelier de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen tegen elkaar af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een realistisch beeld van de sterktes en zwaktes van en de kansen en bedreigingen voor de onderneming.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	Volgt de markt(en) waarbinnen de (op te zetten) onderneming actief is en is alert op kansen en bedreigingen, zodat hij een realistisch beeld heeft van sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen voor de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumentengedrag</li> <li>Doelgroepanalyse</li> <li>Marktontwikkeling/ marktmechanismen</li> <li>Verzamelen en registreren van marktgegevens</li> <li>Vormen van marktonderzoek</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	Inventariseert de vraag uit de markt, de concurrentie, de technologische, maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen en de kenmerken van de doelgroepen, wensen en behoeften van (potentiële) klanten, zodat hij bekend is met de doelgroep(en) van de (op te zetten) onderneming.	

<b>Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap</b>			
<b>4.2 werkproces: Stelt een marketingplan op</b>			
<b>Omschrijving</b>	Op basis van marktanalyses beschrijft de juwelier de marketingmix: in een marketingplan geeft hij zijn keuzes weer ten aanzien van het vestigingspunt, het prijsbeleid, het assortimentsbeleid, het promotiebeleid en/of het presentatiebeleid. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet op elkaar aansluiten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het marketingplan past bij de bedrijfsformule van de (op te zetten) onderneming en geeft een duidelijk beeld van het gebied waarop de onderneming zich profileert en/of onderscheidt van de concurrenten. Het marketingplan is zowel kansrijk als realistisch.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	Ziet zakelijke kansen en manieren om zich te profileren en/of te onderscheiden van zijn concurrenten, rekening houdend met de financiële consequenties van keuzes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Reclame-) wetgeving</li> <li>Budgettering</li> <li>Marketingmix</li> <li>Marketingstrategieën</li> <li>Marktontwikkeling/ marktmechanismen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Stelt een duidelijk marketingplan op, zodat betrokkenen (zoals potentiële investeerders) worden goed geïnformeerd over de marketingmix van de onderneming.	
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	Neemt bij het opstellen van een marketingplan weloverwogen risico's, zodat hij een kansrijk en reëel marketingplan opstelt.	

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.3 werkproces: Stelt een investeringsbegroting en/of een financieringsplan op**

<b>Omschrijving</b>	De juwelier beoordeelt de noodzaak voor investeringen en inventariseert investeringskosten en –opbrengsten. Vervolgens onderzoekt hij de financieringsmogelijkheden en bepaalt hij het investeringsmoment. Deze informatie verwerkt hij in een investeringsbegroting en/of financieringsplan voor de onderneming.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De investeringsbegroting en/of het financieringsplan geven een duidelijk en realistisch beeld van de investerings- en vermogensbehoefte en de wijze waarop in de vermogensbehoefte kan worden voorzien. Op basis hiervan kan een afgewogen investeringsbesluit worden genomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	Schat de financiële consequenties in van de investerings- en financieringsmogelijkheden, zodat hij op basis daarvan een verantwoord investeringsbesluit kan nemen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van en inzicht in interne en externe financieringsvormen</li><li>kennis van en inzicht in vaste en vlottende activa</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Schrijft een overzichtelijke investeringsbegroting en/of financieringsplan, zodat inzichtelijk is welke investeringen nodig zijn en hoe deze gefinancierd kunnen worden.	

<b>Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap</b>			
<b>4.4 werkproces: Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juwelier stelt financiële prioriteiten en doelen. Op basis hiervan stelt hij een exploitatiebegroting op om zicht te krijgen op de nettowinst. Hij stelt eveneens een liquiditeitsbegroting op om zicht te krijgen op de ontvangsten en uitgaven per periode. Op basis van deze begrotingen bepaalt hij de behoefte aan financiële middelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De exploitatie- en liquiditeitsbegroting geven zicht op de financiële situatie van de onderneming en sluiten aan bij de financiële doelstellingen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	Verwerkt financiële gegevens in haalbare begrotingen en budgetten, zodat deze een goed beeld geven van de financiële situatie van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belastingwetgeving (BTW)</li> <li>Budgettering</li> <li>Markontwikkeling/ marktmechanismen</li> <li>Omzetprognoses</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doelen en prioriteiten stellen</li> </ul>	Stelt beredeneerd financiële doelen op en geeft heldere argumenten voor de gestelde prioriteiten, zodat de doelstellingen reëel zijn.	

<b>Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap</b>			
<b>4.5 werkproces: Interesseert potentiële investeerders</b>			
<b>Omschrijving</b>	De juwelier benadert en informeert potentiële investeerders over de (op te zetten) onderneming. Hij probeert hen te overtuigen van de kansen van zijn plannen, ideeën en/of het ondernemingsplan en onderhandelt over de voorwaarden bij investering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Potentiële investeerders zijn zodanig geïnformeerd dat ze een besluit kunnen nemen om al dan niet te investeren.		
<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>Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> <li>Onderhandelen</li> </ul>	Geeft een heldere en overtuigende onderbouwing van de kansen van de onderneming, speelt actief in op vragen en onderhandelt over de voorwaarden, zodat potentiële investeerders een afgewogen besluit kunnen nemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderhandelingsstechniek en</li> <li>Presentatietechnieken</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	Neemt het initiatief om potentiële investeerders te benaderen, zodat hij ze kan informeren over zijn (op te zetten) onderneming.	

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.6 werkproces: Geeft vorm aan de onderneming**

<b>Omschrijving</b>	De juwelier onderzoekt welke ondernemingsvorm het beste past bij de doelstelling van de onderneming, het risico dat hij wil nemen, zijn wensen omtrent zeggenschap, bevoegdheden en aansprakelijkheid, zijn financiële positie, de bedrijfsvoering en de fiscale mogelijkheden. Hij stelt regels op omtrent veiligheid, milieu- en arbowetgeving. Hij weegt de aspecten, mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af en kiest een ondernemingsvorm. Daarna voert de juwelier wettelijke verplichte en de noodzakelijk administratieve handelingen uit: hij vraagt vergunningen aan, schrijft zich in het handelsregister in en meldt zich aan bij de belastingdienst.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De gekozen ondernemingsvorm past bij de uitgangspunten en mogelijkheden van de onderneming en de juwelier. De wettelijk verplichte en de noodzakelijke administratieve handelingen voor het opstarten van een onderneming zijn uitgevoerd. Er zijn regels opgesteld omtrent veiligheid, milieu- en arbowetgeving.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li><li>Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie</li></ul>	Kiest op basis van zijn kennis van de financiële consequenties en het verband tussen beleid, structuur en doelen van de verschillende ondernemingsvormen de ondernemingsvorm die past bij de uitgangspunten en mogelijkheden van de onderneming en de juwelier.	<ul style="list-style-type: none"><li>Milieu- /arbowetgeving</li><li>Ondernemingsvormen</li><li>Wettelijk verplichte en noodzakelijke administratieve handelingen voor het opstarten van een onderneming</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	Past de wettelijke richtlijnen op het gebied van vergunningen, inschrijvingen en belastingen op de juiste wijze toe, zodat aan alle eisen wordt voldaan. Heeft kennis van zaken op het gebied van persoonlijke veiligheid en de veiligheid van anderen, zodat hij regels op kan stellen omtrent veiligheid in de onderneming.	



**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.7 werkproces: Participeert in netwerken**

<b>Omschrijving</b>	De juwelier legt contacten met klanten, collega's, leveranciers, financiers, brancheorganisaties, Kamer van Koophandel en anderen. Hij onderhoudt contacten in zijn netwerk, vraagt hulp van externe contacten en verzamelt informatie tijdens netwerkactiviteiten. De ondernemer zoekt opdrachten en (commerciële) samenwerkingspartners.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De juwelier maakt deel uit van een actueel netwerk waardoor mogelijk zijn onderneming versterkt, zijn concurrentiepositie verstevigt en waar (commerciële) samenwerking uit kan voortvloeien.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>De markt en de spelers daarin kennen</li><li>Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li></ul>	Brengt de markt en de spelers daarin in kaart, zodat hij dit netwerk kan gebruiken om de onderneming te versterken, de concurrentiepositie te verstevigen en/of (commerciële) samenwerking op te zetten.	<ul style="list-style-type: none"><li>Marktontwikkeling/ marktmechanismen</li><li>Samenwerkingsvormen</li></ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>Relaties opbouwen met mensen</li><li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li></ul>	Legt actief contact met mensen binnen (en buiten) de branche en onderhoudt deze contacten, zodat hij optimaal gebruik maakt van een actueel netwerk.	

<b>Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap</b>			
<b>4.8 werkproces: Profileert en promoot de onderneming</b>			
<b>Omschrijving</b>	Op basis van de gekozen marketing- en pr-instrumenten in het marketingplan werkt de juwelier een promotieplan uit. Hij voert de marketing- en pr-activiteiten uit voor de promotie en profilering van zijn onderneming.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het promotieplan sluit aan bij het marketingplan. (potentiële) Klanten voelen zich aangesproken door de manier van promotie en profilering. De naamsbekendheid van de onderneming groeit.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Plant en regelt promotionele activiteiten, zodat deze doelmatig worden uitgevoerd en de naamsbekendheid van de onderneming groeit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketingmix</li> <li>• Presentatietechnieken</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	Stemt de manier van promotie en profilering af op (potentiële) klanten, zodat zij zich aangesproken voelen.	

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.9 werkproces: Koopt voor de onderneming in en beheert en bewaakt de voorraad**

<b>Omschrijving</b>	De juwelier bepaalt de gewenste voorraad. Hij vergelijkt offertes voor de gewenste producten en materialen. Hij maakt een keuze uit inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over inkooprijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden. Hij bestelt producten en materialen en controleert de voorraad kwalitatief en kwantitatief.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is zicht op de gewenste voorraad, afgestemd op de omzetsnelheid. De juiste producten en materialen kunnen tijdig worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li></ul>	Ziet zakelijke kansen bij het inkopen van producten en materialen en gebruikt in de onderhandeling met leveranciers kennis over de markt en de prijsstelling van andere leveranciers, zodat producten en materialen kunnen worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Marktontwikkeling/ marktmechanismen</li><li>Methoden van voorraadbeheer</li><li>Onderhandelingsstechniek en</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Mensen en middelen organiseren</li></ul>	Bepaalt het juiste moment van inkoop en de gewenste hoeveelheid van de relevante producten en materialen, afgestemd op de omloopsnelheid, zodat er geen onnodige voorraad of een tekort kan ontstaan.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Onderhandelen</li></ul>	Gebruikt verschillende onderhandelingsstechnieken, zodat producten en materialen kunnen worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden.	

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.10 werkproces: Voert de financiële administratie uit**

<b>Omschrijving</b>	De juwelier stelt rekeningen op en verwerkt ze. Hij controleert inkoopnota's en verwerkt ze. Hij registreert en archiveert financiële gegevens en bewaakt de administratie. Hij stelt periodiek financiële overzichten op (zoals een balans en winst- en verliesrekening) en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen, zoals de belastingdienst, uitkeringsinstanties en boekhouder/accountant. Afhankelijk van keuzes van de juwelier besteedt hij onderdelen van de financiële administratie uit aan anderen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Rekeningen en inkoopnota's zijn afgehandeld. De financiële overzichten geven zicht op de actuele financiële situatie van de onderneming.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Voortgang bewaken</li></ul>	Bewaakt de administratie, zoals de archivering en het inboeken van uitgaven en ontvangsten, zodat er geen achterstanden ontstaan en er zicht is op de actuele financiële situatie van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"><li>Basiskennis boekhouden</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Registreert en archiveert de financiële gegevens van de onderneming nauwkeurig, zodat hijzelf of de boekhouder/accountant volledig inzicht heeft in de financiële situatie en hij deze kan verantwoorden.	

<b>Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap</b>			
<b>4.11 werkproces: Stelt offertes op en brengt ze uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	Op basis van een eerder gemaakt ontwerp stelt de ondernemer de prijs vast op basis van arbeidsuren en tarieven, materiaal en uitbesteedde deelactiviteiten en inkoop. Hij stelt de leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Hij licht de offerte toe aan de klant. Wanneer de klant tijdens het gesprek instemt met de offerte stelt hij een orderbevestiging op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De offerte geeft een duidelijk beeld van de te leveren producten en diensten en de bijbehorende prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden. De afspraken tussen de juwelier en klant zijn vastgesteld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	Verwerkt de vaste en variabele kosten zo in de calculatie dat de geoffreerde dienst (financieel) voordeel oplevert voor de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belastingwetgeving (BTW)</li> <li>Kennis van producten, diensten en materialen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Stelt een duidelijke en volledige offerte op en licht deze toe, zodat de klant wordt geïnformeerd over het te leveren product, de prijs en de leverings- en betalingsvoorwaarden.	

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.12 werkproces: Reflecteert op de onderneming**

<b>Omschrijving</b>	Aan de hand van gemaakte marktanalyses en financiële overzichten, blikt de juwelier terug op (de resultaten van) de onderneming. Aan de hand van zijn bevindingen en ideeën bepaalt hij welke acties tot verbetering kunnen leiden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De juwelier weet hoe hij met zijn onderneming wil verder gaan, gericht op verbetering van zijn marktpositie, de financiële situatie en mogelijkheden voor de toekomst.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	Maakt gebruik van financiële overzichten om de prestaties van de onderneming te volgen zodat hij handvatten heeft om de financiële situatie van zijn onderneming te kunnen verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kunnen lezen/interpreteren van financiële overzichten</li><li>Marktontwikkeling/marktmechanismen</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li></ul>	Benoemt verbetermogelijkheden, grijpt kansen aan om de commerciële positie van de organisatie uit te bouwen en buigt mogelijke zakelijke bedreigingen om in het voordeel van de onderneming, zodat hij kansrijke verbeteracties kan opstellen.	

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.13 werkproces: Werft en selecteert medewerkers**

<b>Omschrijving</b>	De juwelier bepaalt de personeelsbehoefte. Hij werft kandidaten en voert selectiegesprekken om te bepalen of de kandidaat geschikt is voor de onderneming en de functie. Hij maakt wensen, verwachtingen en eisen duidelijk.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De optimale omvang van het personeelsbestand is bepaald. De meest geschikte kandidaat voor de onderneming en de functie kan worden geselecteerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li><li>Kostenbewust handelen</li></ul>	Kent de financiële consequenties van het aannemen van personeel en weegt de kosten en baten af, zodat hij de optimale omvang van het personeelsbestand kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van de administratieve handelingen bij het aannemen van personeel</li><li>Wettelijke richtlijnen voor werving en selectie</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Gesprekken richting geven</li></ul>	Stuurt gesprekken zodanig dat wensen, verwachtingen en eisen van potentiële medewerkers en juwelier duidelijk worden.	
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li></ul>	Informeert zijn netwerk (klanten, relaties) over vacatures, zodat potentiële kandidaten kunnen worden gevonden.	

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.14 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers**

<b>Omschrijving</b>	De juwelier plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij stuurt, corrigeert en beoordeelt medewerkers. Hij bewaakt de uitvoering en voortgang van de werkzaamheden. Hij geeft informatie aan de medewerkers en geeft hen feedback.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers weten wat wanneer van hen verwacht wordt en wat zij mogen verwachten van de juwelier. De medewerkers hebben zicht op hun functioneren en hun ontwikkelingsmogelijkheden. De werkzaamheden kunnen effectief en efficiënt verlopen.		
<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>• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li></ul>	Maakt de medewerker(s) duidelijk wat van hen verwacht wordt, wijst hen taken op een duidelijke manier toe en geeft daar waar nodig heldere en duidelijke informatie, instructies en aanwijzingen, zodat de medewerkers weten wat wanneer van hen verwacht wordt en wat zij mogen verwachten van de juwelier.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stijlen van leidinggeven</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li></ul>	Geeft heldere en constructieve feedback, zodat de medewerkers zicht hebben op hun functioneren en hun ontwikkelingsmogelijkheden.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Mensen en middelen organiseren</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	Maakt een haalbare planning, rekening houdend met mogelijke knelpunten in de werkuitleiding, de capaciteit, kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van de medewerker(s), de beschikbare middelen en prioriteiten met betrekking tot de werkzaamheden en bewaakt de uitvoering en de voortgang van de werkzaamheden, zodat de werkzaamheden effectief en efficiënt kunnen verlopen.	



### 3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- [\*Verkopen van juweliersartikelen\*](#)

### **3.1 Nadere specificatie Verkopen van juweliersartikelen**

#### **Certificeerbare eenheid**

De medewerker juwelier werkt in een juwelierswinkel, waar hij als goed gastheer klanten ontvangt. Hij voert reguliere werkzaamheden uit die te maken hebben met de verkoop van artikelen, het aannemen van reparatiewerk en het afhandelen van klachten. Daarnaast is hij medeverantwoordelijk voor de opbouw van presentaties en het inrichten en uitruimen van etalages.

#### **Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)**

Verkopen van juweliersartikelen

# Proces-competentie-matrix Verkopen van juweliersartikelen

Kerntaak	Werkproces	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		
Kerntaak 1: Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf																												
	1.1	Verwerkt bestelde juweliersartikelen																										
	1.2	Doet voorstellen voor inkoop																										
	1.3	Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie				x						x								x	x							
Kerntaak 2: Verkoopt en adviseert																												

	2.1	Verkoopt juweliersartik elen					x			x	x		x						x						x	
	2.2	Ontwerpt nieuw juweliersartik el																								
	2.3	Geeft indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoor werpen																								
	2.4	Ontvangt en behandelt klachten					x												x		x					
	2.5	Handelt verkoop en advies af								x	x								x		x					
	2.6	Voorkomt criminaliteit					x														x					
<b>Kerntaak 3: Verzorgt reparatiewer k</b>																										
	3.1	Adviseert over reparaties					x			x			x						x							
	3.2	Registreert reparaties en bepaalt wie de reparatie uitvoert																								
	3.3	Voert reparaties uit																								



## 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

De SVGB streeft er naar bij de ontwikkeling van kwalificatiedossiers drie stappen duidelijk te onderscheiden: ontwikkelen, valideren en legitimeren. Ideaaltypisch ziet het ontwikkelproces er als volgt uit:

1. De ontwikkeling van een kwalificatiedossier vindt plaats onder aansturing van een medewerker van de afdeling I&O van de SVGB. Bij die ontwikkeling worden deskundigen uit onderwijs en bedrijfsleven betrokken.
2. De validering van een kwalificatiedossier vindt bij de SVGB plaats in de sectorcommissies waarin vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven per branche of cluster van branches elkaar ontmoeten. Deze vertegenwoordigers zijn soms zelf bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier betrokken geweest, maar staan meestal wat verder van de dagelijkse beroepspraktijk af en kunnen in ieder geval vanuit een helikopterperspectief naar het kwalificatiedossier kijken, terwijl ze toch voldoende dicht bij de beroepspraktijk staan om het kwalificatiedossier inhoudelijk te kunnen beoordelen.
3. De legitimering van een kwalificatiedossier vindt plaats in de paritaire commissie van de SVGB. Hierin ontmoeten vertegenwoordigers van het onderwijs en sociale partners elkaar. De paritaire commissie zet vooraf de lijnen uit voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers en evalueert achteraf of deze ontwikkeling op de juiste wijze heeft plaats gevonden en het gewenste resultaat heeft opgeleverd.

Bij de totstandkoming van het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf zijn deze stappen gevolgd.

Het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf is ontwikkeld onder leiding van een onderwijskundige van de SVGB met een werkgroep bestaande uit twee docenten van de opleiding Juwelier, twee mensen uit de branche, waarvan er de een een juweliersbedrijf runt en de ander er een heeft gerund, en een branchedeskundige van de SVGB. Deze werkgroep is in 2007 regelmatig bij elkaar geweest om het kwalificatiedossier te ontwikkelen. De docenten uit het onderwijs hebben tussendoor gedetailleerde informatie geleverd om het dossier te concretiseren.

In het voorjaar van 2009 heeft de SVGB in het kader van de kwalificatiemonitor gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de opleidingen waarin voor dit kwalificatiedossier wordt opgeleid. Dit gesprek was gericht op de ervaringen met het gebruik van het kwalificatiedossier. De resultaten van dit gesprek zijn gebruikt bij de doorontwikkeling van het kwalificatiedossier in 2009.

Met dezelfde werkgroep heeft de SVGB het kwalificatiedossier doorontwikkeld. Deze werkgroep is twee keer bij elkaar geweest om de aangeleverde aandachts- en discussiepunten te bespreken en voorstellen te maken voor de sectorcommissie. Eveneens in deze fase hebben de docenten van de opleiding Juwelier tussentijds extra informatie aangeleverd om het dossier te concretiseren.

## 2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf is gebaseerd op de volgende documenten:

- Beroepscompetentieprofiel Verkoopmedewerker Juwelier (oktober 2004)
- Beroepscompetentieprofiel Juwelier-ondernemer (oktober 2004)
- Ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap (Cinop, januari 2004)
- Referentiedocument ondernemerschap (Colo, maart 2009)
- Referentiedocument leidinggeven (Colo, maart 2009)
- Referentiedocument verkoop en klantcontact (Colo, maart 2009)

De beroepscompetentieprofielen vertonen op hoofdlijnen overlap in kerntaken. Om deze reden is ervoor gekozen het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf te baseren op deze beroepscompetentieprofielen.

De in deel A genoemde verwante beroepen zijn niet in dit kwalificatiedossier opgenomen aangezien er geen grote inhoudelijke overlap bestaat tussen de werkzaamheden van de (medewerker) juwelier en de andere beroepen. De verwantschap waaraan gerefereerd wordt blijkt uit de nauwe samenwerking die bestaat tussen de verschillende professies. Ook kan het voorkomen dat de beroepen uit deel A en de (medewerker) juwelier deels in dezelfde fysieke ruimte werken, omdat vanuit praktisch oogpunt dan efficiënter samengewerkt kan worden.

Binnen dit kwalificatiedossier worden twee uitstromen onderscheiden: Juwelier en Medewerker Juwelier. De Juwelier heeft een omvangrijker takenpakket en een grotere verantwoordelijkheid dan de Medewerker Juwelier.

Voor de kerntaak Verkoopt en adviseert is het referentiedocument Verkoop en klantcontact (Colo, maart 2009) gebruikt als inspiratie.

De ondernemersaspecten uit uitstroom Juwelier zijn mede gebaseerd op het onderzoek naar ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap. Dit onderzoek is in 2003 in opdracht van de SVGB uitgevoerd door CINOP. De resultaten van dit onderzoek zijn in de sectorcommissies en de paritaire commissie van de SVGB besproken. In deze besprekingen gaven de vertegenwoordigers van het bedrijfsleven aan in de uitstroom Juwelier met name behoefte te hebben aan beroepsbeoefenaren die beschikken over ondernemerscompetenties. Omdat dit voor alle juweliers geldt is gekozen de ondernemerscompetenties integraal in de uitstroom Juwelier op te nemen onder kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap". In 2009 is deze kerntaak afgestemd op de referentiedocumenten ondernemerschap en leidinggeven.



## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

### a. Herordening en herformulering kerntaken

De kerntaken uit de beroepscompetentieprofielen zijn in nauw overleg met vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven (werkgroep) in het kwalificatiedossier opnieuw geordend en geherformuleerd. Dit betekent dat de ondernemerskerntaken samengevoegd zijn onder kerntaak 'Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap' en dat alle werkprocessen rond het klantcontact verzameld zijn onder de kerntaak 'Verkoopt en adviseert'. De relatie tussen de kerntaken uit de beroepscompetentieprofielen en de kerntaken in dit kwalificatiedossier wordt in het volgende schema weergegeven.

<i>Kerntaken kwalificatiedossier</i>	<i>Kerntaken Beroepscompetentieprofielen</i>	Beheert en presenteert het assortiment in het juweliers-bedrijf	Verkoopt en adviseert	Verzorgt reparatie-werk	Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap
Verkoopt juweliersartikelen			X		
Neemt reparatiewerk aan			X	X	
Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie	X				
Leverd een bijdrage aan de bedrijfsadministratie	X		X	X	
Beoordeelt sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen			X		
Neemt opdrachten voor nieuw werk aan			X		
Koopt voorraad in en beheert deze					X
Voert een marketing en pr beleid					X
Voert personeelsbeleid					X
Verzorgt de bedrijfsadministratie					X

### b. Van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar

Bij de vertaalslag van de werkzaamheden van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar die van de beginnend beroepsbeoefenaar is een beperkt aantal wijzigingen aangebracht. Dit komt doordat in principe van de beginnend beroepsbeoefenaar wordt verwacht dat hij dezelfde werkzaamheden verricht als een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. Het grootste verschil tussen de vakvolwassen beroepsbeoefenaar en de beginnend beroepsbeoefenaar is een gevolg van een verschil in ervaring. De beginnend beroepsbeoefenaar zal vaker een ervaren collega raadplegen.

In de vertaalslag naar de beginnend medewerker juwelier is in het kwalificatiedossier bij een aantal werkprocessen aangegeven dat de medewerker juwelier een meer ervaren of gespecialiseerde collega raadpleegt indien nodig.

**c. Van beroepscompetenties naar gedragscompetenties**

In de vertaling van het beroepscompetentieprofiel naar het kwalificatiedossier is ook een vertaling gemaakt van de beroepscompetenties naar de gedragscompetenties uit het Competentiemodel KBB. Daarbij is er naar gestreefd in de formulering van de prestatie-indicatoren de herkenbaarheid van de beroepsspecifieke competenties zoveel als mogelijk te behouden.

In 2009 is de competentiekeuze voor het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf heroverwogen. Er is gekeken naar de kern van het beroep en hiermee is eveneens het aantal competenties verminderd, maar de afgesproken richtlijn is nog niet bereikt.

## 2.4 Discussiepunten

### a. Nederlands

Voor de beheersing van de Nederlandse taal heeft de paritaire commissie van de SVGB voor de kwalificatiedossiers t/m het cohort 2009-2010 het raamwerk gehanteerd, dat is ontleend aan het Common European Framework of Reference (CEF). Daarbij heeft zij steeds besloten als bovengrens voor de beheersing van de Nederlandse taal het minimumniveau op te nemen, zoals dat geformuleerd is in het document Leren, Loopbaan en Burgerschap (Gemeenschappelijk procesmanagement, april 2007).

Voor het cohort 2010-2011 heeft de staatssecretaris van OCW referentieniveaus vastgesteld voor de mbo-kwalificaties op de verschillende niveaus. Voor kwalificaties op mbo-niveau-2 en mbo-niveau 3 betreft dat referentieniveau 2F en voor kwalificaties op mbo-niveau-4 betreft dat referentieniveau 3F. De paritaire commissie van de SVGB ziet vanuit de beroepseisen geen aanleiding om voor de SVGB-kwalificaties voor Nederlands af te wijken van deze vastgestelde referentieniveaus.

Daar waar de beroepsuitoefening specifieke eisen op het gebied van de Nederlandse taal stelt, komen deze naar voren in deel C van het kwalificatiedossier in de keuze van competenties, componenten en prestatie-indicatoren.

De beheersing van de Nederlandse taal blijft een belangrijk aandachtspunt en zal ook in 2010 nadrukkelijk aan de orde komen in de evaluatiegesprekken met de vertegenwoordigers van de opleidingen in het kader van de kwalificatiemonitor.

Ter informatie nemen we hier eveneens de in de kwalificatiedossiers 2009-2010 opgenomen raamwerken Nederlands per uitstroom op. In 2010 zullen de met behulp van deze raamwerken vastgestelde niveaus nader worden vergeleken met de referentieniveaus. Waar nodig zullen dan eventueel specifiek aan de beroepsuitoefening ontleende eisen nader worden vastgesteld.

#### Uitstroom **Medewerker Juwelier** (mbo-niveau 3)

In 2009-2010 vastgestelde beheersingsniveaus

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

#### Uitstroom **Juwelier** (mbo-niveau 4)

In 2009-2010 vastgestelde beheersingsniveaus

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					

C1					
B2	X	X	X	X	X
B1	X	X	X	X	X
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

### b. Moderne Vreemde Taal

De paritaire commissie van de SVGB heeft voor de kwalificatiedossiers t/m cohort 2009-2010 bij de formulering van het beheersingsniveau moderne vreemde taal de volgende aanpak gevolgd:

- Indien de beroepsuitoefening niet nadrukkelijk vraagt om de beheersing van een moderne vreemde taal, dan wordt de beheersing van de moderne vreemde taal niet in het kwalificatiedossier opgenomen.
- Indien voor de beroepsuitoefening de beheersing van een moderne vreemde taal gewenst is, dan wordt voor de SVGB-kwalificatiedossiers aangesloten bij de in ontwikkeling zijnde richtlijn voor Leren, Loopbaan en Burgerschap.
- In de SVGB-kwalificatiedossiers wordt maximaal één moderne vreemde taal opgenomen en het beheersingsniveau is maximaal het minimale niveau zoals dat in de ontwikkeling zijnde richtlijn wordt geformuleerd.

In 2009 is de noodzaak van beheersing van een moderne vreemde taal voor de SVGB-kwalificaties geëvalueerd. Deze evaluatie heeft in een aantal gevallen geleid tot het bijstellen van de geformuleerde niveaus. In algemene zin gelden de volgende overwegingen:

- Voorkomen moet worden dat geformuleerde eisen voor de beheersing van moderne vreemde talen voor kwalificaties op mbo-niveau 2 en mbo-niveau 3 een belemmering gaan vormen voor kwalificering, daar waar het beroep niet nadrukkelijk om die beheersing vraagt. Met andere woorden er is nadrukkelijker dan voorheen onderscheid gemaakt tussen "nice to know" en "need to know".
- Voor kwalificaties op mbo-niveau-4 wordt ook gekeken naar de doorstroommogelijkheden naar het hbo. Daar waar deze doorstroommogelijkheden nadrukkelijk eisen stellen aan de beheersing van een moderne vreemde taal (Engels) wordt hier rekening mee gehouden. Anders geldt hetgeen hiervoor in het eerste aandachtspunt is geformuleerd.

Indien beheersingsniveaus voor een moderne vreemde taal (Engels) zijn vastgesteld is aangesloten bij het Common European Framework of Reference (CEF).

Bovenstaande overwegingen hebben voor (de uitstromen van) het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf geleid tot het vaststellen van de volgende beheersingsniveaus voor Engels:

Uitstroom **Medewerker Juwelier** (mbo-niveau 3)

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					

C1					
B2					
B1					
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

#### Uitstroom **Juwelier** (mbo-niveau 4)

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

#### c. Rekenen en wiskunde

Voor de beheersing van rekenen/wiskunde heeft de paritaire commissie van de SVGB voor de kwalificatiedossiers van het cohort 2009-2010 het raamwerk rekenen/wiskunde mbo (versie 0.9, december 2007) gehanteerd. Zij heeft er in de kwalificatiedossiers van het cohort 2009-2010 voor gekozen met een zekere terughoudendheid niveaus voor rekenen/wiskunde vast te stellen in de SVGB-kwalificatiedossiers.

Voor het cohort 2010-2011 heeft de staatssecretaris van OCW referentieniveaus vastgesteld voor de mbo-kwalificaties op de verschillende niveaus. Voor kwalificaties op mbo-niveau-2 en mbo-niveau 3 betreft dat referentieniveau 2F en voor kwalificaties op mbo-niveau-4 betreft dat referentieniveau 3F. De paritaire commissie van de SVGB ziet vanuit de beroepseisen vooralsnog geen aanleiding om voor de SVGB-kwalificaties voor rekenen/wiskunde af te wijken van deze vastgestelde referentieniveaus. De reden hiervoor is dat op dit moment een goede vergelijking tussen het vorig jaar gehanteerde raamwerk rekenen/wiskunde en de landelijke referentieniveaus nog niet goed mogelijk is.

Daar waar de beroepsuitoefening specifieke eisen op het gebied van rekenen/wiskunde stelt, komen deze naar voren in deel C van het kwalificatiedossier in de keuze van competenties, componenten en prestatie-indicatoren.

Ter informatie nemen we hier de in de kwalificatiedossiers 2009-2010 opgenomen raamwerken rekenen/wiskunde per uitstroom op, met daarbij de onderbouwing van daarin vastgestelde beheersingsniveaus. In 2010 zullen de met behulp van deze raamwerken vastgestelde niveaus nader worden vergeleken met de referentieniveaus. Waar nodig zullen dan eventueel specifiek aan de beroepsuitoefening ontleende eisen nader worden vastgesteld.

#### Uitstroom **Medewerker Juwelier** (mbo-niveau 3)

## In 2009-2010 vastgestelde beheersingsniveaus

<b>Raamwerk rekenen/ wiskunde</b>	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevens-verwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
X1	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

## Onderbouwing van de in 2009-2010 vastgestelde beheersingsniveaus

<b>Deelgebied rekenen en wiskunde</b>	<b>Geselecteerd niveau</b>	<b>Verantwoording gekozen niveau</b>
Getallen/ hoeveelheden, maten	X2	Om o.a. de volgende beroepsmatige handelingen goed uit te kunnen voeren: - Verwerkt bestelde juweliersartikelen - Doet voorstellen voor inkoop - Handelt verkoop en advies af
Ruimte en vorm	X2	Om o.a. de volgende beroepsmatige handelingen goed uit te kunnen voeren: - Richt juwelierswinkel in - Voert reparaties uit
Gegevensverwerking, onzekerheid	X2	Om o.a. de volgende beroepsmatige handelingen goed uit te kunnen voeren: - Verwerkt bestelde juweliersartikelen - Voert reparaties uit
Verbanden, veranderingen	X1	Om o.a. de volgende beroepsmatige handelingen goed uit te kunnen voeren: - Doet voorstellen voor inkoop

Uitstroom **Juwelier** (mbo-niveau 4)

## In 2009-2010 vastgestelde beheersingsniveaus

<b>Raamwerk rekenen/ wiskunde</b>	Getallen/ hoeveelheden, 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

Onderbouwing van de in 2009-2010 vastgestelde beheersingsniveaus

<b>Deelgebied rekenen en wiskunde</b>	<b>Geselecteerd niveau</b>	<b>Verantwoording gekozen niveau</b>
Getallen/ hoeveelheden, maten	Y1	Om o.a. de volgende beroepsmatige handelingen goed uit te kunnen voeren: - Verwerkt bestelde juweliersartikelen - Handelt verkoop en advies af - Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap
Ruimte en vorm	X2	Om o.a. de volgende beroepsmatige handelingen goed uit te kunnen voeren: - Richt juwelierswinkel in - Voert reparaties uit
Gegevensverwerking, onzekerheid	Y1	Om o.a. de volgende beroepsmatige handelingen goed uit te kunnen voeren: - Verwerkt bestelde juweliersartikelen - Voert reparaties uit - Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap
Verbanden, veranderingen	Y1	Om o.a. de volgende beroepsmatige handelingen goed uit te kunnen voeren: - Doet voorstellen voor inkoop - Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

#### **d. Betrokkenheid vmbo en hbo bij totstandkoming van dit dossier**

Het hbo is vertegenwoordigd in de paritaire commissie van de SVGB en in de sectorcommissies Audiciens, Optiek, Tandtechniek en SVGB-OSLO. Daar waar er sprake is van doorstroom naar met name verwant hbo, wordt dit in de besprekingen meegenomen. Tot nu toe heeft de aansluiting mbo-hbo echter niet erg centraal gestaan bij de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers. Het op een duidelijke manier positioneren van de mbo-kwalificaties in relatie tot verwante opleidingen en cursussen in het hbo en in het cursorische onderwijs staat voortdurend op de agenda van brancheorganisaties en onderwijs. In concrete zin wordt tot nu toe echter weinig voortgang geboekt op dit terrein. In een aantal sectoren blijft dit onderwerp nadrukkelijk op de ontwikkelagenda staan.

Het vmbo is tot nu toe niet bij de ontwikkeling van de SVGB kwalificatiedossiers betrokken. In 2009-2010 worden concrete stappen gezet, gericht op het betrekken van het vmbo bij de SVGB-kwalificatiestructuur. De aanleiding voor deze stappen ligt met name in het bevorderen van de instroom van vmbo in de opleidingen voor de SVGB-kwalificaties.

#### **e. Opnemen vakkennis en vaardigheden in deel C**

Er is bij de uitwerking van de werkprocessen met competenties voor gekozen in de kolom vakkennis en -vaardigheden met name vakspecifieke kennis en -vaardigheden op te nemen. Vakkennis en -vaardigheden die rechtstreeks samenhangen met de aspecten van gedrag die door de gedragscompetenties worden gedekt, worden in deze kolom niet beschreven.

In 2009 zijn er in Colo-verband afspraken gemaakt over het minimale en maximale aantal items vakkennis en -vaardigheden per uitstroom in de kwalificatiedossiers. De SVGB heeft in 2009 een eerste slag gemaakt in het realiseren van deze minima en maxima.

In het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf zijn de dubbelingen verwijderd en de items eenduidig verwoord. Het aantal items voor vakkennis en -vaardigheid is hierbij binnen de afgesproken richtlijnen gebleven.

#### **f. Motivatie certificeerbare eenheden**

In 2009 hebben de paritaire commissie en de sectorcommissies van de SVGB de certificeerbare eenheden in de SVGB-kwalificatiedossiers geëvalueerd. Certificeerbare eenheden bieden deelnemers, die niet in staat of in de gelegenheid zijn een volledige kwalificatie te behalen, de mogelijkheid zich op een deelgebied te kwalificeren. Een voorwaarde daarbij is wel dat certificeerbare eenheden arbeidsmarktrelevant zijn, wil zo'n kwalificatie op een deelgebied civiel effect hebben. Ook voor (delen van) het bedrijfsleven bieden certificeerbare eenheden voordelen. Zij kunnen door gebruik te maken van de mogelijkheden van certificeerbare eenheden sneller de beschikking krijgen over medewerkers die inzetbaar zijn op deelgebieden. In het hele kwalificatieproces kunnen certificeerbare eenheden functioneren als stappen in een totaalproces die uiteindelijk leiden tot een volledige kwalificatie. In het kader van een leven lang leren geeft dit mogelijkheden die er anders niet of in mindere mate zouden zijn.

Voor het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf hebben bovenstaande overwegingen geleid tot het behouden van de certificeerbare eenheid 'Verkopen van juweliersartikelen' en het verwijderen van de certificeerbare eenheid 'Verzorgen van reparatiewerk'. Voor de laatste certificeerbare eenheid is vastgesteld dat er te weinig arbeidsmarktrelevantie is.

In de komende jaren zullen de paritaire commissie en de sectorcommissies van de SVGB het gebruik van certificeerbare eenheden in de opleidingen voor SVGB-kwalificaties blijven monitoren om te zien of de beoogde effecten gerealiseerd worden.

#### **g. Status deel C**

De paritaire commissie van de SVGB heeft deel C van dit kwalificatiedossier nadrukkelijk ontwikkeld en bedoeld als een adviesdocument aan de scholen. De staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft in de afgelopen jaren het hele kwalificatiedossier, inclusief deel C, vastgesteld. De paritaire commissie van de SVGB voelde zich door deze tussentijdse wijziging op het verkeerde been gezet en dringt erop aan tijdens het spel de spelregels niet te veranderen. De paritaire commissie van de SVGB heeft er niet voor gekozen als reactie op het vaststellen van deel C te gaan sleutelen aan dit onderdeel van de kwalificatiedossiers. Dit zou mogelijk leiden tot onvoldoende doordachte stappen en veranderingen. De paritaire commissie van de SVGB vindt het belangrijk om eerst ervaring op te doen met de uitvoering van de opleidingen gericht op de in dit kwalificatiedossier beschreven kwalificaties/uitstromen. Deze uitvoering wordt gedurende de experimentele periode nauwgezet gemonitord. De informatie uit de monitoring is en wordt daar waar nodig gebruikt om het kwalificatiedossier aan te passen.

#### **h. Ondernemerschap in de SVGB-kwalificaties**



In 2007 heeft de paritaire commissie van de SVGB geconstateerd dat de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de SVGB-kwalificatiedossiers verschillend was uitgewerkt. Bij die uitwerking was niet altijd duidelijk of de verscheidenheid voortkwam uit de specifieke eisen van het beroep. In 2008 is, in afwachting van het tot stand komen van een referentiedocument ondernemerschap in Colo-verband, de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" ongewijzigd gelaten.

In 2009 is op basis van het referentiedocument ondernemerschap (maart 2009) van Colo gewerkt aan de stroomlijning van de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de SVGB-kwalificatiedossiers. Dit heeft geleid tot een SVGB-basisdocument met de volgende werkprocessen:

1. Maakt marktanalyses
2. Stelt een marketingplan op
3. Stelt een investeringsbegroting en/of financieringsplan op
4. Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op
5. Interesseert potentiële investeerders
6. Geeft vorm aan de onderneming
7. Participeert in netwerken
8. Profileert en promoot de onderneming
9. Koopt voor de onderneming in en beheert en bewaakt de voorraad
10. Voert de financiële administratie uit
11. Stelt offertes op en brengt ze uit
12. Reflecteert op de onderneming
13. Werft en selecteert medewerkers
14. Geeft leiding aan medewerkers

In ieder SVGB-kwalificatiedossier is gekozen voor één van de volgende drie varianten:

- Variant 1: Zelfstandig ondernemer zonder personeel  
Deze vakman/ondernemer is verantwoordelijk voor alle ondernemerswerkprocessen, behalve die werkprocessen die met personeel te maken hebben. Voor deze kwalificaties gelden de werkprocessen 1 t/m 12.
- Variant 2: Zelfstandig ondernemer met personeel  
Deze vakman/ondernemer is verantwoordelijk voor alle ondernemerswerkprocessen. Voor deze kwalificaties gelden de werkprocessen 1 t/m 14.
- Variant 3: (Filiaal)manager ketenbedrijf  
Deze vakman/ondernemer met personeel voert zijn ondernemerswerkprocessen uit binnen de richtlijnen van een ketenbedrijf. Voor deze kwalificaties gelden de werkprocessen 1 t/m 4 en 7 t/m 14.

Voor de Juwelier in het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf is gekozen voor variant 2 Zelfstandig ondernemer met personeel. Deze variant beschrijft de meest voorkomende vorm van ondernemerschap in de branche waarop dit kwalificatiedossier gericht is.

Uit evaluatie van het gebruik van de kwalificatiedossiers 2008-2009 in het onderwijs kwam naar voren dat de haalbaarheid en de toetsbaarheid van de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" problematisch was. De werkprocesomschrijvingen en de bijbehorende resultaten en prestatie-indicatoren waren veelal zo geformuleerd dat ze in het onderwijs niet haalbaar en niet toetsbaar bleken te zijn. Deze evaluatie is aanleiding geweest om kritisch te kijken naar de formuleringen. Nadrukkelijk is ernaar gestreefd de werkprocessen te beschrijven op het niveau van de beginnend beroepsbeoefenaar. Daarnaast zijn de werkprocessen zoveel mogelijk beschreven in theoretisch handelen. Reden hiervoor is dat leerlingen in de beroepspraktijkvorming veelal niet de gelegenheid krijgen de activiteiten binnen deze werkprocessen daadwerkelijk te verrichten. Het praktisch ondernemen is tijdens de opleiding veelal alleen mogelijk in een simulatieomgeving of een binnenschoolse praktijkomgeving. Dit betekent ook dat de examinering veelal in dergelijke omgevingen zal plaatsvinden. De examenpraktijk zal moeten uitwijzen of we erin geslaagd zijn de werkprocessen zo te formuleren dat de scholen passende examenvormen kunnen vinden. De werkbaarheid hangt mede af van de mate waarin de inspectie de examenpraktijk naar de geest dan wel naar de letter zal beoordelen. De ervaringen in deze examenpraktijk zullen worden geëvalueerd en zo nodig leiden tot bijstelling van de kerntaak.

## **i. Competentiekeuze Juweliers**

In 2009 is de competentiekeuze voor de uitstroom Medewerker Juwelier en Juwelier geëvalueerd Met het doel het kwalificatiedossier transparanter te maken en tegemoet te komen aan de in colo-verband opgestelde richtlijnen. De richtlijn houdt in dat een uitstroom op mbo-niveau 3 en 4 maximaal 16 competenties bevat. kwalificatiedossier transparanter te maken en tegemoet te komen aan de in colo-verband opgestelde richtlijnen. De richtlijn houdt in dat een uitstroom op mbo-niveau 3 en 4 maximaal 16 competenties bevat.

De uitstroom Medewerker Juwelier bevat 11 competenties. De uitstroom Juwelier bevat 17 competenties. Hiervan zijn 10 competenties specifiek voor kerntaak 'Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap' en is 1 competentie specifiek en essentieel voor de uitstroom Juwelier. De overige 6 competenties hebben overlap met de uitstroom Medewerker Juwelier en deze zijn eveneens essentieel voor het beroep. De kerntaak 'Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap' geeft de verklaring voor de overschrijding van de afgesproken richtlijnen.

## 2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

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

- In B 2.2 zijn nieuwe referentiedocumenten en arbeidsmarktrapport toegevoegd.
- In B 2.5 zijn de actuele ontwikkelingen m.b.t. arbeidsmarkt, beroepspraktijkvorming en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening opgenomen n.a.v. recente arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie.
- In B 4.1 en 4.2 zijn de nieuwe eisen opgenomen voor Nederlands, rekenen en wiskunde en moderne vreemde taal conform de door de staatssecretaris vastgestelde referentieniveaus en de in colo-verband gemaakte afspraken hierover.
- In B 5.1 t/m 5.3 zijn de kerntaak- en werkprocesbeschrijvingen geëvalueerd en daar waar wenselijk geacht door branche en onderwijs samengevoegd en aangepast.
- In C 2.1 en 2.2 is de competentiekeuze geëvalueerd. Dit heeft geleid tot een striktere selectie van competenties teneinde het kwalificatiedossier transparanter te maken en daarmee tegemoet te komen aan de in colo-verband opgestelde richtlijnen. In voorkomende gevallen is de prestatie-indicator opnieuw geformuleerd.
- In C 2.1 en 2.2 zijn de elementen vakkennis en -vaardigheden geëvalueerd. De items zijn eenduidig beschreven en hiermee zijn eveneens de dubbelingen weggefallen. Het aantal items valt binnen de in colo-verband opgestelde richtlijnen.
- In C 3 is de certificeerbare eenheid Verzorgen van reparatiewerk verwijderd.
- In D 2.2 t/m 2.4 is de proces- en inhoudsinformatie geactualiseerd.
- In D 3 is de ontwikkelagenda geactualiseerd.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Beheersing Nederlands	Nadere analyse van de eisen die de beroepsuitoefening stelt aan de beheersing van de Nederlandse taal gericht op nadere bepaling en onderbouwing van het voor de beroepsuitoefening vereiste beheersingsniveau.	• SVGB • Werkgroep onderwijs - bedrijfsleven • Sectorcommissie • Paritaire commissie	2010
Beheersing moderne vreemde taal (Engels)	Vooralsnog volgen wij (reactief) de landelijke ontwikkelingen en zijn wij terughoudend bij het bepalen van (aanvullende) eisen voor de beheersing van moderne vreemde talen i.v.m. de beroepsuitoefening.	• SVGB • Sectorcommissie • Paritaire commissie	Vanaf 2010
Beheersing rekenen/wiskunde	Nadere analyse van de eisen die de beroepsuitoefening stelt aan de vaardigheden op het gebied van rekenen/wiskunde gericht op nadere bepaling en onderbouwing van het voor de beroepsuitoefening vereiste beheersingsniveau.	• SVGB • Werkgroep onderwijs - bedrijfsleven • Sectorcommissie • Paritaire commissie	2010
Vakkennis en vaardigheden	In 2009 hebben we een begin gemaakt met de herformulering van de voor de beroepsuitoefening benodigde vakkennis en -vaardigheden in deel C van de kwalificatiedossiers binnen de door de kenniscentra in Colo-verband gemaakte afspraken. Waar nodig werken we dit in 2010 verder uit.	• SVGB • Werkgroep onderwijs - bedrijfsleven • Sectorcommissie • Paritaire commissie	2010
Certificeerbare eenheden	In 2009 zijn de certificeerbare eenheden in de verschillende SVGB-kwalificaties heroverwogen. In een aantal kwalificaties heeft dit geleid tot veranderingen. In 2010 wordt in het kader van flexibilisering van het opleidingsaanbod voor de SVGB-kwalificaties nader gekeken naar de certificeerbare eenheden in de kwalificaties.	• SVGB • Sectorcommissie • Paritaire commissie	2010
Ondernemerschap	In 2009 is de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de verschillende SVGB-kwalificatiedossiers gestroomlijnd en afgestemd op het referentiedocument Ondernemerschap van de gezamenlijke kenniscentra. Vanaf 2010 zal deze kerntaak geëvalueerd worden op herkenbaarheid en uitvoerbaarheid.	• SVGB • Sectorcommissie • Paritaire commissie	Vanaf 2010
Trends en ontwikkelingen	Vanaf 2009 organiseert de SVGB jaarlijks een debat over trends en ontwikkelingen in de beroepspraktijk in de verschillende sectorcommissies. De resultaten van dit debat worden ondermeer gebruikt om de kwalificatiedossiers te actualiseren. In 2010 vindt dit debat in de sectorcommissies plaats in mei/juni.	• SVGB • Sectorcommissie • Paritaire commissie	Juni 2010

Ervaringen met het kwalificatiedossier in het onderwijs	Vanaf 2009 evalueert de SVGB met behulp van de kwalificatiemonitor de ervaringen met het gebruik van de kwalificatiedossiers in het onderwijs. M.n. de uitvoerbaarheid en toetsbaarheid van deel C krijgen daarbij aandacht. De resultaten van deze evaluatie worden gebruikt voor het verbeteren van de kwalificatiedossiers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SVGB •</li> <li>Vertegenwoordiging van de opleidingsteams •</li> <li>Sectorcommissie •</li> <li>Paritaire commissie</li> </ul>	Eerste helft van 2010
Vergroten eenduidigheid kwalificatiedossiers	In 2009 hebben de kenniscentra in Colovrband afspraken gemaakt over het vergroten van de transparantie van de kwalificatiedossiers. Dit betreft met name afspraken over het aantal kerntaken en competenties per uitstroom. De SVGB heeft het merendeel van deze afspraken in 2009 uitgevoerd. Waar nodig zullen deze afspraken in 2010 alsnog worden uitgevoerd. Voor het kwalificatiedossier Juweliersbedrijf is in het dossier gemotiveerd waarom voor de uitstroom Juwelier 17 competenties nodig zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SVGB •</li> <li>Werkgroep onderwijs - bedrijfsleven •</li> <li>Sectorcommissie •</li> <li>Paritaire commissie</li> </ul>	2010