

4.1 Juwelier

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	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. 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>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none">• het ERK-niveau B1 is van toepassing voor de vaardigheden lezen en luisteren.• het ERK-niveau A2 is van toepassing voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.

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
		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
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 kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
1.1 werkproces: Verwerkt bestelde juweliersartikelen			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De afwijkingen en beschadiging in de levering zijn genoteerd. • De geleverde juweliersartikelen zijn ingeboekt in de (voorraad)administratie en ingesorteerd op de daarvoor bedoelde plaats. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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"> • Voorraadadministratiesystemen • Juweliersartikelen en het assortiment • Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	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			
Omschrijving	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. 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. Hij controleert de presentatie van juweliersartikelen, prijzen en beveiliging en corrigeert gemaakte fouten.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De juwelierswinkel is volgens de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften voor openingstijd ingericht met de gewenste uitstraling en na sluitingstijd uitgeruimd. • Een presentatieplan. • Commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties van juweliersartikelen, die voldoen aan de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften en de voorschriften van de waarborgwet. • Presentaties zijn gecontroleerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	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"> • Kennis van waarborgwet • Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit • Marktontwikkeling/ marktmechanismen • Presentatietechnieken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen 	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"> • Kwaliteitsniveaus halen 	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"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Werkt bij het inrichten en uitruimen van de etalages en vitrines en het opbouwen van de presentaties conform de veiligheids-	

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

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

Detaillering proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.1 werkproces: Verkoopt juweliersartikelen			
Omschrijving	De juwelier ontvangt als goed gastheer de klanten in de winkel. Hij inventariseert 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. Zonodig informeert hij over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen en de bestelprocedure en geeft desgewenst informatiemateriaal mee.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De wensen en behoeften van de klant zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. • De informatie/het advies sluit aan bij de wensen/ behoeften van de klant en de bedrijfsbelangen. • De juwelier brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen • Emoties aanspreken 	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 en op de koop- en weerstandsignalen van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het juweliersartikel en/of bij-artikel.	<ul style="list-style-type: none"> • Consumentengedrag • Juweliersartikelen en het assortiment • Moderne vreemde taal • Verkoopgesprek en gesprekstechnieken • Commerciele vaardigheden • Klantengroep en koopmotieven • Verkoopargumenten
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	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"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	Signaleert kansen om (bij-)artikelen te verkopen, zodat hij passende actie kan ondernemen richting de klant.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	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	

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.1 werkproces: Verkoopt juweliersartikelen			
		<p>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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een ontwerpschets, die voldoet aan de wensen van de klant en realiseerbaar is.• Originele ideeën en ontwerpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	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">• Kennis en de waarde van juweliersartikelen en benamingen• Brede basiskennis van eigenschappen en toepassingen van materialen• Kennis en de waarde van edelstenen• Stijlen en modetrends• Moderne vreemde taal• Vormgevingselementen• Ideeën d.m.v. schetsen overbrengen aan de klant• Presentatietechnieken• Relevante technieken en bewerkingen
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten	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">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	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">• Geschikte materialen en middelen kiezen	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">• Vernieuwend en creatief handelen	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">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	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**

Omschrijving	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 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.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Onderbouwde indicatie van de waarde van het sieraad, edelsteen, uurwerk of gebruiksvoorwerp.• Rapport conform de checklist.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	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">• Kennis en de waarde van juweliersartikelen en benamingen• Kennis en de waarde van edelstenen• Prijsopbouw• Stijlen en stijlperioden• Kennis van wettelijke bepalingen bij indiceren• Moderne vreemde taal• Werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparatuur en / of microscoop• Relevante technieken en bewerkingen• Inzicht in de markt
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten	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 een onderbouwd beeld heeft van de indicatie.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	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">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	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**

Omschrijving	De juwelier ontvangt klanten die niet tevreden zijn over een geleverd juweliersartikel of een verleende dienst. Hij achterhaalt de oorzaak en/of ontevredenheid. 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.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de bedrijfsformule geanalyseerd, beoordeeld en behandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">Goede relaties behouden bij moeilijkheden	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">BedrijfsvoorschriftenGarantiebewijzen, -bepalingen en certificatenConsumentengedrag
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	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">Werken conform voorgeschreven proceduresWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Het juweliersartikel, de reparatie of de dienst is volgens de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften op klantvriendelijke wijze afgerekend en geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	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">Betaalmiddelen en kassa'sGarantiebewijzen, -bepalingen en certificatenKlantadministratiesysteem enModerne vreemde taalBedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteitRekenvaardigheid
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	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">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	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">Werken conform voorgeschreven procedures	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Past veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit toe.• Medewerkers zijn op de hoogte van en iedereen werkt volgens de voorgeschreven veiligheids- en bedrijfsvoorschriften.• Veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit zijn aangepast n.a.v. signalen ter verbetering.• Criminaliteit en escalatie wordt voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken conform veiligheidsvoorschriften	Past veiligheids- en bedrijfsvoorschriften 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">• Consumentengedrag• Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit• Veiligheidsvoorschriften bij criminaliteit• Bedrijfsvoorschrift Wat te doen na een overval
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven	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">• Voortgang bewaken	Bewaakt de naleving van deze voorschriften 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		
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-/zilvermid/uurwerktechnicus		x															x		x	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.1 werkproces: Adviseert over reparaties			
Omschrijving	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. 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.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Wensen en probleem van de klant zijn geïnventariseerd. • Staat van het juweliersartikel is beoordeeld. • Mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie is bepaald. • Een duidelijk, deskundig en betrouwbaar advies afgestemd op de behoefte van de klant. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in materialen en edelstenen, hun kwaliteit bij het beoordelen van het juweliersartikel en 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsvoorschriften • Juweliersartikelen en het assortiment • Reparatiemogelijkheden en -technieken • Moderne vreemde taal • Werken met toetsgereedschap, onderzoekapparatuur en / of microscoop • Veel voorkomende reparaties
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft de klant informatie en advies dat aansluit bij de wens van de klant en de mogelijkheden van de reparati en stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken.	

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.2 werkproces: Registreert reparaties en bepaalt wie de reparatie uitvoert			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een reparatiebon met de juiste omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden. • Besluit over wie de reparatie uitvoert. • Een volledig en actueel reparatievolgsysteem. • Past bedrijfsvoorschriften toe. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> • Reparatievolgsystemen • Specialismen goud-/zilvermeden en uurwerktechnici
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	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.	

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.3 werkproces: Voert reparaties uit			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Het juwelierswerk is efficiënt in optimale staat hersteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> • Juweliersartikelen en het assortiment • Banden op maat maken en aanzetten • Batterij inzetten • Controleren op waterdichtheid • Kettingwerk/ringen op maat maken • Machinale gravures uitvoeren • Polijsten • Reinigen • Rijgen, knopen en lakken van colliers • Sluitingen afstellen en aanzetten
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	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"> • Kwaliteitsniveaus halen 	Controleert de kwaliteit van de reparatie, vergelijkt het juweliersartikel met de statusbeschrijving en herstelt fouten, totdat het juweliersartikel in optimale staat hersteld is.	

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.4 werkproces: Besteedt werk uit aan goud-/zilvermid/uurwerktechnicus			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Werkzaamheden aan een juweliersartikel zijn volgens afspraak uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	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"> Reparatiemogelijkheden en -technieken Kwaliteitseisen
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	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"> Kwaliteitsniveaus halen 	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 kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Juwelier

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
4.1 werkproces: Maakt marktanalyses			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Een realistisch beeld van de sterktes en zwaktes van en de kansen en bedreigingen voor de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	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"> Consumentengedrag Marktontwikkeling/ marktmechanismen Verzamelen en registreren van marktgegevens Doelgroepanalyse Vormen van marktonderzoek
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	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.	

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
4.2 werkproces: Stelt een marketingplan op			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	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"> Marktontwikkeling/ marktmechanismen Marketingmix Budgettering Marketingstrategieën (Reclame-) wetgeving
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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"> Afgewogen risico's nemen 	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	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">kennis van en inzicht in vaste en vlottende activaKennis van en inzicht in interne en externe financieringsvormen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Schrijft een overzichtelijke investeringsbegroting en/of financieringsplan, zodat inzichtelijk is welke investeringen nodig zijn en hoe deze gefinancierd kunnen worden.	

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
4.4 werkproces: Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De exploitatie- en liquiditeitsbegroting geven zicht op de financiële situatie van de onderneming en sluiten aan bij de financiële doelstellingen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	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"> Marktontwikkeling/ marktmechanismen Budgettering Omzetprognoses Belastingwetgeving (BTW)
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen 	Stelt beredeneerd financiële doelen op en geeft heldere argumenten voor de gestelde prioriteiten, zodat de doelstellingen reëel zijn.	

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
4.5 werkproces: Interesseert potentiële investeerders			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Potentiële investeerders zijn zodanig geïnformeerd dat ze een besluit kunnen nemen om al dan niet te investeren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen Onderhandelen 	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"> Presentatietechnieken Onderhandelingstechniek en
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Acties en activiteiten initiëren 	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonenInzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	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">Wettelijk verplichte en noodzakelijke administratieve handelingen voor het opstarten van een ondernemingOndernemingsvormenMilieu- /arbowetgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De juwelier maakt deel uit van een actueel netwerk waardoor mogelijk zijn onderneming versterkt, zijn concurrentiepositie verstevigt en waar (commerciële) samenwerking uit kan voortvloeien.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennenUitbouwen van de commerciële positie van de organisatie	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">Marktontwikkeling/marktmechanismenSamenwerkingsvormen
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">Relaties opbouwen met mensenRelatienetwerk onderhouden en benutten	Legt actief contact met mensen binnen (en buiten) de branche en onderhoudt deze contacten, zodat hij optimaal gebruik maakt van een actueel netwerk.	

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
4.8 werkproces: Profileert en promoot de onderneming			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren 	Plant en regelt promotionele activiteiten, zodat deze doelmatig worden uitgevoerd en de naamsbekendheid van de onderneming groeit.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentatietechnieken • Marketingmix
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Er is zicht op de gewenste voorraad, afgestemd op de omzetsnelheid. De juiste producten en materialen kunnen tijdig worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	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">Marktontwikkeling/ marktmechanismenOnderhandelings techniek enMethoden van voorraadbeheer
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	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">Onderhandelen	Gebruikt verschillende onderhandelings technieken, 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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Rekeningen en inkoopnota's zijn afgehandeld. De financiële overzichten geven zicht op de actuele financiële situatie van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Voortgang bewaken	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">Basiskennis boekhouden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	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.	

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
4.11 werkproces: Stelt offertes op en brengt ze uit			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	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"> Belastingwetgeving (BTW) Kennis van producten, diensten en materialen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	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">Marktontwikkeling/ marktmechanismenKunnen lezen/interpreteren van financiële overzichten
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creërenUitbouwen van de commerciële positie van de organisatie	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De optimale omvang van het personeelsbestand is bepaald. De meest geschikte kandidaat voor de onderneming en de functie kan worden geselecteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonenKostenbewust handelen	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">Wettelijke richtlijnen voor werving en selectieKennis van de administratieve handelingen bij het aannemen van personeel
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Gesprekken richting geven	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">Relatienetwerk onderhouden en benutten	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			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Instructies en aanwijzingen geven 	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"> • Stijlen van leidinggeven
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen 	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"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	Maakt een haalbare planning, rekening houdend met mogelijke knelpunten in de werkuitvoering, 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.	