beroepsonderwijs bedrijfsleven

Aequor

Landelijke
Kwalificaties MBO

Bloemendetailhandel

Crebonummer:	22223, 97420, 97430, 97440
Sector:	Voedsel en leefomgeving
Branche:	Bloemen- en tuincentrumbranche
Opleidingsdomein:	Voedsel, natuur en leefomgeving
Geldig vanaf:	1 augustus 2012

© Stichting SBB 2002-2012. Gebruik van gegevens en teksten is met bronvermelding vrijelijk toegestaan. Commercieel gebruik van deze gegevens is niet toegestaan. De disclaimer van toepassing op dit document is te lezen op www.kwalificatiesmbo.nl

Inhoudsopgave

Inleiding ... 3

Deel A: Beeld van de beroepengroep ... 4

Deel B: De kwalificaties ... 5

1 Inleiding ... 5
2 Algemene informatie ... 5
2.1 Colofon ... 5
2.2 Formele vereisten ... 6
2.3 Typering Beroepengroep ... 7
2.4 Loopbaanperspectief ... 8
2.5 Trends en innovaties ... 9
3 Overzicht van het kwalificatiedossier ... 11
4 Beschrijving van de kwalificaties ... 13
4.1 Medewerker bloembinden ...
4.2 Vakbekwaam medewerker bloembinden ...
4.3 Manager bloembinden ...
5 Beschrijving van de kerntaken ... 19
5.1 Kerntaak 1: Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen ...
5.2 Kerntaak 2: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop ...
5.3 Kerntaak 3: Verkoopt en verleent service ...
5.4 Kerntaak 4: Organiseert en begeleidt de werkzaamheden ...
5.5 Kerntaak 5: Onderneemt ...
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices ... 27
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen ... 28
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop ... 29
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verkoopt en verleent service ... 31
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Organiseert en begeleidt de werkzaamheden ... 32
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Onderneemt ... 33

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties ... 36

1 Inleiding ... 36
2 Kwalificaties ... 36
2.1 Medewerker bloembinden ... 37
2.2 Vakbekwaam medewerker bloembinden ... 53
2.3 Manager bloembinden ... 77
3 Certificeerbare eenheden ... 113

Deel D: Verantwoording ... 114

1 Inleiding ... 114
2 Proces- en inhoudsinformatie ... 115
2.1 Betrokkenen ... 115
2.2 Verwantschap ... 116
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier ... 117
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen ... 118
2.5 Discussiepunten ... 121
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie ... 123
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief ... 124

Inleiding

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

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

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

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

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

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Beeld van de beroepengroep

Korte omschrijving
De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel is werkzaam in de bloemendetailhandel of in een ander bedirjf met een aparte bloemenafdeling. In dit dossier zijn drie uitstroomdifferentiaties beschreven; de diplomanamen zijn: medewerker bloembinden, vakbekwaam medewerker bloembinden en manager bloembinden.

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

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

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

Werkwijze
Als beginnend beroepsbeoefenaar werkt de beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel aanvankelijk onder begeleiding. Op termijn kan hij zijn werkzaamheden zelfstandig uitvoeren.
De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel werkt zowel alleen als met anderen. Voor de ondernemer geldt dat hij ook collega’s begeleidt en aanstuurt.

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

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

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

<table>
<tr><td>Niveau</td><td colspan="3">Kwalificatie</td></tr>
<tr><td>4 mbo</td><td rowspan="2">Natuur en vormgeving</td><td rowspan="3">Bloemendetailhandel</td><td rowspan="3">Groene detailhandel</td></tr>
<tr><td>3 mbo</td></tr>
<tr><td>2 mbo</td><td></td></tr>
<tr><td>1 mbo</td><td></td><td colspan="2">Assistent medewerker voedsel en leefomgeving</td></tr>
</table>

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

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven Aequor
Ontwikkeld door	Afdeling Ontwikkeling en Innovatie en sector Bloemen- en tuincentrumbranche
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van Aequor op advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven van Aequor Op: 02-12-2010 Te: Ede

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Medewerker bloembinden - 2 Vakbekwaam medewerker bloembinden - 3 Manager bloembinden - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl .
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl . De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier: • beroepscompetentieprofiel ondernemer bloemist (11-03-2010) • beroepscompetentieprofiel eerste bloembinder (11-03-2010) • beroepscompetentieprofiel tweede bloembinder (11-03-2010)

2.3 Typering beroepengroep

De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel is werkzaam in de bloemendetailhandel of bij bedrijven met een aparte bloemenafdeling.

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

Hij voert werkzaamheden uit met betrekking tot het maken van bloemwerk en plantarrangementen, verkopen, verzorgen en presenteren van winkel en product, voorraadbeheer en inkopen. Ook de bijbehorende administratieve, aansturende en ondersteunende werkzaamheden horen, afhankelijk van zijn functieniveau, tot zijn takenpakket. Als beginnend beroepsbeoefenaar verricht de beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel deze werkzaamheden aanvankelijk onder begeleiding. Op termijn kan hij deze werkzaamheden zelfstandig uitvoeren.

Afhankelijk van het type bedrijf verricht de medewerker bloembinden uitvoerende werkzaamheden en verricht hij werkzaamheden op aanwijzing van zijn leidinggevende. Afhankelijk van het type bedrijf verricht de vakbekwaam medewerker bloembinden zelfstandig uitvoerende werkzaamheden en stuurt hij een team aan in overleg met de manager, ook voorziet hij de mananager van input voor het maken van strategische keuzes. Afhankelijk van het bedrijf verricht de manager bloembinden uitvoerende en aansturende werkzaamheden en maakt hij strategische keuzes voor de bedrijfsformule en onderneming. Deze keuzes kunnen ook invloed hebben op de uitvoerende werkzaamheden van de beroepsbeoefenaren.

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

2.4 Loopbaanperspectief

Op basis van scholing en/of ervaring is doorgroei mogelijk.
Een verticale doorstroming tussen de verschillende uitstromen is mogelijk.
Loopbaanmogelijkheden voor alle uitstromen liggen in verdere specialisatie binnen de branche en doorgroei in de eigen onderneming. Daarnaast is het voor de vakbekwaam medewerker bloembinden een mogelijkheid om door te groeien naar een eigen onderneming en ook leidinggevende functies buiten de branche in het bedrijfsleven of creatieve functies in een andere branche. Hierbij kan gedacht worden aan vormgeving/styling in winkelketens.
Loopbaanmogelijkheden voor de uitstroom manager bloembinden liggen doorgaans buiten de branche in leidinggevende functies in het bedrijfsleven of als zelfstandige in creatieve functies.
Een voorbeeld van een aansluitende hbo-opleiding is *Ondernemer en bedrijf.*

2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	De bloemendetailhandel heeft veel te maken met concurrentiedreiging wat ook terug te zien is in het dalend aantal vestigingen en werkzame personen in deze branche.Volgens de prognose van Aequor, op basis van een vacatureonderzoek, zal de werkgelegenheid in de bloemendetailhandel in Nederland iets afnemen. Niettemin verwacht ongeveer de helft van de bedrijven in de bloemendetailhandel voor de toekomst een gelijkblijvende omzet. Het globale beeld voor wat betreft de uitbreidingsvraag is gematigd positief. Ondernemers in deze branche verwachten dat het in de in de toekomst moeilijker zal worden personeel te vinden. Op dit moment wordt voor de helft van de openstaande vacatures in de branche opleidingsniveau 3 gevraagd en dat is ook het functieniveau van ruim de helft van het aantal werkenden. Voor zowel niveau 2 als 4 is dit ongeveer een kwart. Dit beeld zal in de toekomst naar verwachting niet wijzigen. Arbeidsplaatsen worden in het algemeen bezet door relatief jonge vrouwen die vaker dan in andere beroepen een parttime baan hebben. Op basis van het aantal behaalde diploma's en het aantal vacatures dat openstaat voor starters in de branche heeft Aequor de kans op werk berekend (2010). Voor starters in de bloemendetailhandel met een diploma op niveau 3 of 4 is de kans op het vinden van werk over het algemeen goed. Gediplomeerden op niveau 2 zullen meer moeite moeten doen om werk te vinden. De Paritaire commissie heeft geconstateerd dat er voldoende praktijkleerplaatsen beschikbaar zijn voor het voorliggende kwalificatieprofiel, ondanks een daling van het aantal vaste werknemers. Voor niveau 4 leerlingen is het vinden van een praktijkleerplaats echter wel lastiger dan voor niveau 2 en 3 leerlingen. Informatie over praktijkleerplaatsen is te vinden via Register leerbedrijven, www.aequor.nl. Ook is daar meer specifieke (regionale) en actuele arbeidsmarktinformatie te vinden.
Wetgeving en regelgeving	De sociale, fiscale, milieu- en andere wet- en regelgeving voor het bedrijfsleven wordt als zeer complex ervaren. Er wordt steeds meer gespecialiseerde kennis vereist. Voor de beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel betekent dit dat hij zich regelmatig actief op de hoogte moet houden over wet- en regelgeving met betrekking tot veiligheid, gezondheid, milieu, arbeid en sociale voorzieningen.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Marktontwikkelingen Het assortiment vernieuwt en breidt zich uit. Het consumentengedrag verandert en er is sprake van snelle opvolging van trends. De markt is continu in beweging. Voor de beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel betekent dit dat hij de trends en ontwikkelingen goed bij moet houden. Er zit een groei in de specifieke markten zoals bedrijvenmarkt, workshops, bloemdecoratie en standbouw. Kleinschaligheid en branchevervaging zetten de omzet van de traditionele bloemendetailhandel onder druk. Het gemiddelde bedrijfsresultaat is laag. Het marktaandeel van de bloemenwinkels laat een lichte daling zien ten opzichte van overige verkoopkanalen zoals tuincentra en supermarktketens. Een duidelijke positionering en specialisatie van het bedrijf kan doelgroepen aan het bedrijf binden en nieuwe omzet genereren. Specialisatie van de onderneming op een specifiek gebied of doelgroep is een mogelijkheid. Samenwerking binnen de branche en verbetering van beroepscompetenties kunnen bijdragen aan het verstevigen van de marktpositie van de bloemendetailhandel. De beroepsbeoefenaar

	bloemendetailhandel dient nieuwe contacten te kunnen aangaan om zo zijn netwerk te vergroten. <u>Technologische ontwikkelingen</u> De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel oefent een creatief ambachtelijk beroep uit. Hij gebruikt daarbij eenvoudige handgereedschappen en technische hulpmiddelen. De computer wordt doorgaans ingezet voor kassasystemen, productinformatie, order-, voorraad- en bedrijfsadministratie. Internet speelt een rol als informatiebron, communicatiemiddel en voor e-commerce. Het gebruik van geautomatiseerde systemen neemt ook in de bloemendetailhandel gestaag toe. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel dient in staat te zijn deze moderne communicatiemiddelen toe te kunnen passen. <u>Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen</u> De meerderheid van de bedrijven in de bloemendetailhandel ziet de toekomst positief. Dit in tegenstelling tot wat de praktijk laat zien, namelijk een sanering van bloemenwinkels ondermeer door het ontbreken van een opvolger. De helft van de bedrijven is van plan zich de komende jaren meer te gaan specialiseren. Driekwart van de bedrijven verwacht dat deelnemen aan een samenwerkingsverband kostenverlagend en omzetverhogend werkt. Voor de beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel betekent dit dat hij in staat moet zijn om de samenwerking actief op te zoeken en dat hij zich moet specialiseren. <u>Internationale ontwikkelingen</u> De toename van de wereldhandel maakt het aanbod van producten ruimer en internationaler. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel dient een ruimere internationale assortimentskennis te hebben. De import uit lage-lonenlanden veroorzaakt toenemende concurrentie. De mondialisering heeft invloed op veel ontwikkelingen in de maatschappij. Nieuwe trends blijven niet beperkt tot de lokale markt. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de vraag. Een vrije Europese markt biedt meer kansen aan bedrijven en werknemers. Het onderwijs stimuleert daarom de internationale uitwisseling tussen opleidingen en opleidingsplaatsen.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:
K1: Medewerker bloembinden
K2: Vakbekwaam medewerker bloembinden
K3: Manager bloembinden

			Kwalificatie		
Kerntaak	**Werkproces**		**K1**	**K2**	**K3**
Kerntaak 1: Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen					
	1.1	Legt materialen en middelen klaar	x		
	1.2	Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen	x	x	x
	1.3	Berekent commerciële prijs	x	x	x
Kerntaak 2: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop					
	2.1	Bereidt winkelopening voor	x	x	x
	2.2	Verzorgt winkel	x	x	x
	2.3	Verzorgt winkelpresentatie	x	x	x
	2.4	Verzorgt producten	x	x	x
	2.5	Ontvangt en verwerkt producten	x	x	x
	2.6	Bewaakt voorraad		x	x
	2.7	Bepaalt assortiment		x	x
	2.8	Koopt in		x	x
	2.9	Maakt onderhouds- en presentatieplan		x	x
Kerntaak 3: Verkoopt en verleent service					
	3.1	Ontvangt en benadert klanten	x	x	x
	3.2	Voert verkoopgesprek	x	x	x
	3.3	Neemt bestellingen aan	x	x	x
	3.4	Signaleert en handelt klachten af	x	x	x
	3.5	Handelt de verkoop af	x	x	x
Kerntaak 4: Organiseert en begeleidt de werkzaamheden					
	4.1	Plant en verdeelt werkzaamheden		x	x

			Kwalificatie		
Kerntaak	**Werkproces**		**K1**	**K2**	**K3**
	4.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		x	x
	4.3	Stuurt medewerkers aan			x
Kerntaak 5: Onderneemt					
	5.1	Bepaalt vestigingsplaats			x
	5.2	Onderzoekt ondernemingsvorm			x
	5.3	Stelt marketingplan op			x
	5.4	Innoveert de onderneming			x
	5.5	Verzorgt financiële administratie			x
	5.6	Analyseert de financiële situatie			x
	5.7	Bepaalt personeelsbehoefte			x
	5.8	Bepaalt beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo			x
	5.9	Profileert en promoot de onderneming			x
	5.10	Stelt verkoopprijs vast			x

4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

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

4.1 Medewerker bloembinden

Algemene informatie

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

4.2 Vakbekwaam medewerker bloembinden

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De vakbekwaam medewerker bloembinden is werkzaam in de bloemendetailhandel of bedrijven met een aparte bloemenafdeling. De vakbekwaam medewerker bloembinden werkt in de winkel, in de ruimte waar het bloemwerk vervaardigd wordt, achter zijn bureau en in voorkomende gevallen in het magazijn.
Typerende beroepshouding	De vakbekwaam medewerker bloembinden heeft een klantgerichte en adviserende houding. Hij werkt kwaliteitsbewust, nauwkeurig en creatief en volgens de laatste inzichten in vormgeving en trends. Hij werkt conform de wensen van de opdrachtgever en binnen het beschikbare budget. Hij heeft commercieel inzicht en is gericht op het behalen van resultaat met betrekking tot de doelstellingen van het bedrijf. In zijn beroep werkt hij samen in een team, toont hij initiatief, heeft hij interesse voor ontwikkelingen op zijn vakgebied en is hij loyaal aan het bedrijf. Hij staat voor de opgave om prioriteiten te stellen bij de uitvoering van al zijn werkzaamheden. Hij waarborgt optimale zorg voor de klant en de voortgang van de werkzaamheden. Dit geldt ook voor de hoge prioriteit voor de verzorging van het levende product ten opzichte van andere werkzaamheden. Hij hanteert de afgesproken kwaliteitsnormen. Het werken volgens kwaliteitsnormen vraagt voortdurende aandacht en kan conflicteren met tijdsdruk. De vakbekwaam medewerker bloembinden is zich ervan bewust dat zijn afspraken met het bedrijf en de klanten van het bedrijf bindend zijn.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De vakbekwaam medewerker bloembinden werkt zelfstandig uitvoerend en aansturend als leidinggevende van een team. Hij is verantwoordelijk voor een goede kwaliteit en een vakkundige uitvoering bij het maken van bloemwerk en plantarrangementen. Hij is tevens verantwoordelijk voor het toepassen van regelgeving met betrekking tot milieu, veiligheid en gezondheid. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor het goed verlopen van het verkoopproces in het directe contact met klanten. Tijdens de werkzaamheden houdt hij de bedrijfsdoelstellingen voor ogen. Hij is verantwoordelijk voor de organisatie, de uitvoering van dagelijkse werkzaamheden en de planning en aansturing van de medewerkers. Hij heeft een leidinggevende rol. Hij heeft een rapporterende en signalerende rol naar de bedrijfsmanager of ondernemer. Ook werkt hij onder eindverantwoordelijkheid van de bedrijfsmanager of ondernemer.
Complexiteit	De vakbekwaam medewerker bloembinden heeft een diversiteit aan werkzaamheden en heeft specialistische kennis van en vaardigheden voor uitoefening van het beroep. De vakbekwaam medewerker bloembinden is een schakel in de keten ten aanzien van productverantwoordelijkheid. Dit vraagt om kennis van en inzicht in het totale proces. Hij maakt keuzes en stelt prioriteiten die met de uitvoering van zijn werkzaamheden te maken hebben. Hij werkt vaak onder wisselende omstandigheden, heeft te maken met seizoensomstandigheden en plotselinge omzetpieken en hij gaat hier adequaat mee om. Het creatieve proces is in balans met het commercieel gewenste resultaat. De uitgebreide product- en vakkennis gaat samen met leidinggevende, organisatorische en communicatieve capaciteiten. Planning en aansturing zijn delen van het totale takenpakket van de vakbekwaam medewerker bloembinden. Daarbij worden voortdurend afwegingen gemaakt en worden prioriteiten gesteld ten aanzien van de belangen van de medewerkers, opdrachtgegevens en onderneming.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	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 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft een MVT naar keuze.

4.3 Manager bloembinden

Algemene informatie

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

	prioriteiten. Tijdens het aansturen van medewerkers kan hij te maken krijgen met conflicten. Het belang van de medewerkers weegt hij dan af tegen het bedrijfsbelang.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	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.
Moderne vreemde talen	Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing: • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft een MVT naar keuze en een MVT naar keuze.

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen	**Werkprocessen bij kerntaak 1**	
Beschrijving kerntaak: De medewerker bloembinden kiest en legt de materialen en middelen na instructie klaar voor gebruik. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel maakt bloemwerk en plantarrangementen. Hij combineert de materialen op basis van eigenschappen, kleur, vorm en structuur. Voor de vakbekwaam medewerker bloembinden en de manager bloembinden geldt extra dat hij bloemwerk op maat ontwerpt en zorgvuldig geschikte materialen kiest en de juiste sfeer en ambiance creëert in de ontwerpen. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel berekent de prijs van het gemaakte bloemwerk of plantarrangement. Hij berekent alle gebruikte materialen en eventuele overige kosten in de prijs. Voor de vakbekwaam medewerker bloembinden en de manager bloembinden geldt extra dat ze bovenop de gebruikte materialen en overige kosten, een inschatting maken van de commerciële prijs die de klant moet betalen. Toelichting: <u>Toelichting:</u> De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel stelt bloemwerk en plantarrangementen samen die aan de wensen van de opdrachtgever voldoen en commercieel verantwoord zijn. Hij houdt tijdens het samenstellen rekening met de winkelformule. De beroepsbeoefenaar levert ook in drukke tijden en plotselinge omzetpieken stabiele prestaties. Hij toont interesse in nieuwe ontwikkelingen en producten voor zijn vakgebied en hij betrekt de recente ontwikkelingen en trends binnen zijn vakgebied in het bloemwerk en de plantarrangementen. In veel gevallen voert hij een opdracht uit volgens van te voren gemaakte prijsafspraken; dit beperkt de vrije keuze van materialen. Hij maakt tijdens het samenstellen van het bloemwerk en de plantarrangementen gebruik van de juiste algemene en specifieke (hand)gereedschappen, binderijartikelen en bevestigingsmaterialen. Hij gebruikt bij het samenstellen van bloemwerk en de plantarrangementen zijn vaktechnieken en zijn vakkennis van de bloemen en planten. Hij werkt met respect en verantwoordelijkheidsgevoel aan de kwaliteit van de levende producten en houdt rekening met de bederfelijkheid en kwetsbaarheid van de producten. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel houdt zich bij al zijn werkzaamheden aan de geldende procedures. Wanneer een beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel deze kerntaak verkeerd uitvoert, leidt dit tot ontevredenheid bij klanten. Dat kan blijvende (financiële) schade/imagoverlies veroorzaken. Zowel de vakbekwaam medewerker bloembinden als de manager bloembinden ontwerpt en verzorgt maatwerkopdrachten zoals bruidswerk, rouwkransen, etc. Hij denkt van te voren na over wat hij gaat maken en stemt het plan/ontwerp indien van toepassing af op basis van de vraag of behoefte van de klant of ter inspiratie naar een voorbeeld. Afhankelijk van de situatie ontwerpt hij een plan in z'n hoofd of op papier.	1.1	Legt materialen en middelen klaar
	1.2	Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen
	1.3	Berekent commerciële prijs

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

5.2 Kerntaak 2: Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop	Werkprocessen bij kerntaak 2
Beschrijving kerntaak: De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel maakt voor openingstijd de winkel gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekensysteem gebruiksklaar. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel ruimt de winkel, bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens een opgesteld onderhoudsplan. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie. Bij de realisatie van de presentatie houdt hij rekening met preventie van winkeldiefstal. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel verzorgt dagelijks de producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van de levende producten en bewaakt deze. Hij ververst de producten wanneer dit noodzakelijk is. De vakbekwaam medewerker bloembinden en de manager bloembinden herkennen schade en afwijkingen en beoordelen wat er met deze producten moet gebeuren volgens bedrijfsprocedures. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende producten. Hij slaat de producten op in het magazijn of transporteert deze direct naar de winkel rekening houdend met de kwetsbaarheid van het product. Zowel de vakbekwaam medewerker bloembinden als de manager bloembinden bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten. Hij hanteert het first-in first-out principe. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren. De manager bloembinden bepaalt het assortiment op basis van de bedrijfsformule, de trend en marktontwikkelingen en de concurrentie. Hij gaat na of het assortiment aan de behoeften van de klant voldoet en of de kwaliteit van de producten past bij de onderneming. De vakbekwaam medewerker bloembinden adviseert de manager over het assortiment. De vakbekwaam medewerker bloembinden en manager bloembinden kopen tijdig in op basis van het benodigde inkoopvolume en inkoopbudget. Hij vraagt zonodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en levertijden. Hij registreert en evalueert de inkoop. De vakbekwaam medewerker bloembinden overlegt te allen tijde de inkoop met de manager bloembindenen rapporteert de inkoopgegevens aan de manager bloembinden. Zowel de vakbekwaam medewerker bloembinden als de manager bloembinden stelt een onderhouds- en presentatieplan op. Hij beschrijft	2.1 Bereidt winkelopening voor 2.2 Verzorgt winkel 2.3 Verzorgt winkelpresentatie 2.4 Verzorgt producten 2.5 Ontvangt en verwerkt producten 2.6 Bewaakt voorraad 2.7 Bepaalt assortiment 2.8 Koopt in 2.9 Maakt onderhouds- en presentatieplan

in het onderhoudsplan de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie hiervan. Hij beschrijft in het presentatieplan het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten. Toelichting: De medewerker bloembinden en vakbekwaam medewerker bloembinden schakelen bij twijfel afwijkingen en onduidelijkheden in de werkuitvoering te allen tijde een collega en/of leidinggevende in. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel heeft een commerciële houding/instelling wanneer hij de winkelpresentatie verzorgt en wanneer hij het assortiment bepaalt. Hij werkt tijdens het verzorgen van het product en het ontvangen en verwerken van de producten continu met respect en verantwoordelijkheidsgevoel aan de kwaliteit van de levende producten. Hij is zich bewust van de kwetsbaarheid en bederfelijkheid van de producten. Hij hanteert, tijdens het ontvangen en verwerken van producten en tijdens het voorraadbeheer, het first-in first-out principe om derving te voorkomen. Hij beheert de voorraad met behulp van een (geautomatiseerd) voorraadsysteem. De beroepsbeoefenaar bloemendetailhandel houdt zich bij al zijn werkzaamheden aan de geldende procedures. De vakbekwaam medewerker bloembinden en de manager bloembinden stemmen werkzaamheden af met collega's zodat de taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn voor de collega's.	

5.3 Kerntaak 3: Verkoopt en verleent service

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

5.4 Kerntaak 4: Organiseert en begeleidt de werkzaamheden

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

5.5 Kerntaak 5: Onderneemt

Kerntaak 5 Onderneemt	Werkprocessen bij kerntaak 5
Beschrijving kerntaak: De manager bloembinden onderzoekt wat de meest geschikte vestigingsplaats is. Hij weegt de mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af en kiest een vestigingsplaats. Hij regelt juridische, financiële en organisatorische aspecten voor het huren of kopen. De manager bloembinden onderzoekt de meest geschikte ondernemingsvorm. Hierbij weegt hij mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af. Hij voert de administratieve handelingen uit om een onderneming te starten. De manager bloembinden beschrijft de marketingmix door de gemaakte keuzes weer te geven. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet bij elkaar aansluiten. De manager bloembinden blikt regelmatig en systematisch terug op de resultaten van de onderneming en de manier waarop het beleid en de plannen zijn uitgevoerd. Hij signaleert ontwikkelingen en verbetermogelijkheden voor de onderneming. In overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige bepaalt en stelt hij verbeteracties voor.Hij stelt zijn leidinggevende/externe deskundige investeringen in nieuwe producten/diensten voor. De manager bloembinden stelt indien van toepassing een jaarrekening op en controleert en bewaakt de financiële administratie. Hij houdt de financiële administratie bij en archiveert financiële gegevens of besteedt dit uit. Hij stelt indien van toepassing nota's op voor geleverde producten of diensten en controleert en verwerkt inkoopnota's. Hij betaalt indien van toepassing facturen op tijd en verzorgt de salarisadministratie en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen. De manager bloembinden analyseert periodiek de financiële informatie en controleert en bewaakt budgetten. Hij past in overleg zijn leidinggevende/externe deskundige begrotingen aan. De manager bloembinden stelt in overleg met zijn leidinggevende de behoefte aan personeel vast. Hij gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij maakt op basis van een afweging tussen de kosten en de baten van het in dienst nemen van personeel. Hij participeert in het werven van kandidaten voor de betreffende functie of is betrokken bij het uitbesteden ervan. Hij voert (mede) een sollicitatiegesprek en selecteert (mede) een medewerker. De manager bloembinden stelt het beleid op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid vast. Hij selecteert voor het eigen bedrijf passende zorgsystemen. Hij houdt rekening met de geldende wet- en regelgeving, de voorschriften uit zorgsystemen en het bedrijfsbeleid. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt of er gewerkt wordt volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij procedures en werkinstructies aan. De manager bloembinden maakt een promotieplan voor naamsbekendheid en zet marketing en pr-instrumenten in. Hij doet dit in overleg met en na opdracht van zijn leidinggevende/externe deskundige.	5.1 Bepaalt vestigingsplaats 5.2 Onderzoekt ondernemingsvorm 5.3 Stelt marketingplan op 5.4 Innoveert de onderneming 5.5 Verzorgt financiële administratie 5.6 Analyseert de financiële situatie 5.7 Bepaalt personeelsbehoefte 5.8 Bepaalt beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo 5.9 Profileert en promoot de onderneming 5.10 Stelt verkoopprijs vast

De manager bloembinden berekent en evalueert de verkoopprijs. Hij berekent op basis van de markt, het ondernemingsresultaat, de winstmarge en de inkoopprijs en kostprijs en BTW de verkoopprijs. Toelichting: Voor succesvol ondernemen is het van belang dat de manager bloembinden rekening houdt met marktontwikkelingen. Binnen de beroepscontext van dit kwalificatiedossier is er een grote verscheiden aan bedrijfstype en bedrijfsgrootte. Alle werkprocessen worden uitgewerkt in de context van het bedrijf. Managers bloembinden kunnen als zelfstandig ondernemer of als manager/bedrijfsleider binnen een groter bedrijf/team werkzaam zijn. De manager bloembinden in *loondienst* is ondersteunend aan de ondernemer dan wel bedrijfsleider. Hij overlegt met en of/adviseert de ondernemer dan wel bedrijfsleider over besluiten aangaande de bedrijfsvoering of het bloembinden. De manager bloembinden die tevens *eigenaar* is van een bedrijf zal zeker als startend beroepsbeoefenaar op de arbeidsmarkt externe deskundigen raadplegen. Indien de manager bloembinden niet zelf de ondernemer is ondersteunt hij de ondernemer in de in deze kerntaak beschreven werkprocessen. Hij is echter niet zelf verantwoordelijk voor de keuzes en/of beslissingen. De bij het werkproces behorende competenties moet hij wel bezitten.	

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 kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

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

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Legt materialen en middelen klaar																									
1.2	Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen																									
1.3	Berekent commerciële prijs																									

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

Kerntaak 2 **Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**		**Competenties**																									
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Bereidt winkelopening voor																										
2.2	Verzorgt winkel																										
2.3	Verzorgt winkelpresentatie																										

Kerntaak 2 **Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop**		**Competenties**																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten 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																										
2.4	Verzorgt producten																									
2.5	Ontvangt en verwerkt producten																									
2.6	Bewaakt voorraad																									

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten 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																											
2.7	Bepaalt assortiment																										
2.8	Koopt in																										

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten 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																										
2.9	Maakt onderhouds- en presentatieplan																									

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

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Ontvangt en benadert klanten									■■■																
3.2	Voert verkoopgesprek											■■■							■■■						■■■	
3.3	Neemt bestellingen aan					■■■					■■■								■■■							
3.4	Signaleert en handelt klachten af					■□□													■■■		■■■					
3.5	Handelt de verkoop af					■■■													■■■		■■■					

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

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Plant en verdeelt werkzaamheden																									
4.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied																									

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.3	Stuurt medewerkers aan																									

6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Onderneemt

Kerntaak 5 Onderneemt		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
5.1	Bepaalt vestigingsplaats	■												■				■								
5.2	Onderzoekt ondernemingsvorm					■								■							■				■	
5.3	Stelt marketingplan op	■				■																				■

Kerntaak 5 Onderneemt		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
5.4	Innoveert de onderneming	■				■								■												■
5.5	Verzorgt financiële administratie										■	■						■								
5.6	Analyseert de financiële situatie					■								■				■								■
5.7	Bepaalt personeelsbehoefte					■						■														■

Kerntaak 5 Onderneemt		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
5.8	Bepaalt beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo										■			■						■	■					
5.9	Profileert en promoot de onderneming											■													■	
5.10	Stelt verkoopprijs vast											■														■

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 kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie 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. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

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

2.1 Medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen

Proces-competentie-matrix Medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		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 veranderingen en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Legt materialen en middelen klaar												x													
1.2	Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen					x						x							x							
1.3	Berekent commerciële prijs																				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 Medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		
1.1 werkproces: Legt materialen en middelen klaar		
Omschrijving	De medewerker bloembinden assisteert zijn collega door voor hem volgens instructie de benodigde materialen en middelen klaar te leggen voor gebruik.	
Gewenst resultaat	Materialen en middelen liggen klaar zonder dat kwaliteitsverlies is opgetreden.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van binderijartikelen en gereedschappen • Kennis van (snij)bloemen en (kamer)planten • Kennis van de kostprijs	Materialen en middelen inzetten • Goed zorgdragen voor materialen en middelen • Geschikte materialen en middelen kiezen	Hij pakt en/of kiest op basis van de instructie van zijn leidinggevende en/of de werkopdracht de juiste materialen en middelen uit om het bloemwerk of plantarrangement te kunnen maken. Hij houdt daarbij rekening met de mogelijkheden, beperkingen, beschikbaarheid en de kosten hiervan. Hij gaat netjes en zorgvuldig om met de bloemen, planten, binderijartikelen en gereedschappen zodat er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt. Hij laat de materialen en middelen niet slingeren maar bergt ze weer netjes en veilig op.

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		
1.2 werkproces: Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen		
Omschrijving	De medewerker bloembinden maakt na instructie, eenvoudig, commercieel verantwoord bloemwerk en eenvoudige plantarrangementen die passen bij de winkelformule en voldoen aan de wensen van de klant. Bij twijfel en onduidelijkheden in de werkuitvoering schakelt hij een leidinggevende in.	
Gewenst resultaat	De medewerker bloembinden heeft eenvoudig bloemwerk en plantarrangementen gemaakt passend bij de winkelformule en de wensen van de klant.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van (snij)bloemen en (kamer)planten • Kennis van de kostprijs • Kennis van materialen en hun eigenschappen • Toepassen van vaktechnieken • Kennis van trends en ontwikkelingen op het vakgebied • Kennis van bedrijfsformules	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen	Bij onduidelijkheden en/of problemen over de werkuitvoering raadpleegt hij zijn leidinggevende zodat het bloemwerk aan kwaliteitseisen voldoet en tot tevredenheid van de opdrachtgever gemaakt is.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij toont vaktechniek, materialen- en productkennis, kennis over materiaalkosten, inzicht in nieuwe trends en ontwikkelingen en zijn creativiteit door met vakvaardigheid in een vlot tempo bloemwerk of plantarrangementen samen te stellen die voldoet aan de opdracht die hij gekregen heeft en past bij de winkelformule.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Hij maakt het bloemwerk en plantarrangementen zoveel mogelijk volgens de wensen van de klant en stelt zijn dienstverlening daarop in waarbij hij de belangen van het bedrijf niet uit het oog verliest.

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		
1.3 werkproces: Berekent commerciële prijs		
Omschrijving	De medewerker bloembinden berekent de prijs van het bloemwerk en plantarrangement volgens de procedures van het bedrijf. Hij berekent alle gebruikte materialen en overige kosten nauwkeurig in de prijs.	
Gewenst resultaat	Een nauwkeurig berekende prijs voor het gemaakte bloemwerk/plantarrangement passend bij de winkelformule.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van (snij)bloemen en (kamer)planten • Kennis van de prijzen van de producten • Kennis van procedures • Hoofdrekenen	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Hij volgt de opgestelde bedrijfsprocedures bij het berekenen van de prijs van het gemaakte bloemwerk en /of plantarrangement zodat de prijs op een juiste en nauwkeurige manier berekend wordt.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Proces-competentie-matrix Medewerker bloembinden

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Bereidt winkelopening voor																				x					
2.2	Verzorgt winkel											x	x													
2.3	Verzorgt winkelpresentatie					x						x	x								x					
2.4	Verzorgt producten					x						x	x													
2.5	Ontvangt en verwerkt producten										x	x									x					
2.6	Bewaakt voorraad																									
2.7	Bepaalt assortiment																									
2.8	Koopt in																									
2.9	Maakt onderhouds- en presentatieplan																									

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 Medewerker bloembinden

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor		
Omschrijving	De medewerker bloembinden maakt, in overleg met collega's en na instructie, de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekensysteem gebruiksklaar volgens de geldende bedrijfsprocedures.	
Gewenst resultaat	De winkel is gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Gebruiken van het afrekensysteem • Kennis van procedures	Instructies en procedures opvolgen • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Hij volgt instructies op en werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures alle onderdelen af, zodat de winkel gereed is voor het ontvangen van klanten en geopend kan worden.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.2 werkproces: Verzorgt winkel		
Omschrijving	De medewerker bloembinden ruimt na instructie, de winkel, bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens het opgestelde onderhoudsplan en bedrijfsprocedures. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.	
Gewenst resultaat	Een opgeruimde, schone werkomgeving.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van milieubewust werken en omgaan met afval • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij gebruikt de juiste schoonmaakmaterialen en middelen en weet waar ze voor bedoeld zijn, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel op een juiste manier verzorgd wordt.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Hij toont technisch inzicht bij het snel en bedreven verrichten van kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie		
Omschrijving	De medewerker bloembinden stelt, na instructie, de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij combineert binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie. Bij de realisatie houdt hij rekening met preventie van winkeldiefstal. Hij schakelt bij problemen en onduidelijkheden in de werkuitvoering zijn leidinggevende in.	
Gewenst resultaat	De producten zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel en zijn van informatie voorzien op basis van het presentatieplan en instructie.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis en toepassen van presentatietechnieken • Kennis van artikelen en assortiment van (snij)bloemen, (kamer)planten en verwante artikelen • Kennis van winkeldiefstalpreventie	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen	Hij vraagt bij twijfel of onduidelijkheden in het presentatieplan tijdig hulp aan zijn leidinggevende en vraagt of het eindresultaat naar wens van de leidinggevende is en past het eventueel aan op advies of aanwijzingen van zijn leidinggevende. Daarnaast legt hij knelpunten of mogelijkheden m.b.t. winkeldiefstalpreventie voor aan zijn leidinggevende.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen	Hij toont zijn presentatietechnieken, kennis van artikelen van het assortiment en zijn gevoel voor sfeer door met vakkundigheid het presentatieplan te interpreteren en te visualiseren en aan de hand daarvan een commercieel aantrekkelijke winkelpresentatie te verzorgen waarbij hij binnen de mogelijkheden van het presentatieplan decoartiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie combineert. Bij het plaatsen van producten en materialen past hij antiwinkeldiefstal principes toe.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen en onderhouden van de winkelpresentatie.
	Instructies en procedures opvolgen • Instructies opvolgen	Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan en aan de gegeven instructies, zodat de presentatie volgens plan en instructie wordt opgebouwd.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.4 werkproces: Verzorgt producten		
Omschrijving	De medewerker bloembinden verzorgt dagelijks de producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van de levende producten en bewaakt deze: hij herkent schade en afwijkingen aan de producten en meldt dit aan zijn leidinggevende en/of ververst producten volgens instructie of procedure. Bij onduidelijkheden in de verzorging schakelt hij direct zijn leidinggevende in.	
Gewenst resultaat	De producten zijn verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelen • Kennis van verzorgingsproducten voor de bloemisterij	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken	Hij vraagt bij onduidelijkheden over de verzorging van de producten of over de kwaliteitseisen van de winkel tijdig hulp zodat de producten optimaal en volgens de geldende eisen verzorgd worden. Daarnaast maakt hij direct melding wanneer hij schade en afwijkingen aan producten signaleert zodat actie kan worden ondernomen.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Hij verzorgt vakkundig, op een juist tempo en met respect en verantwoordelijkheidsgevoel de producten zodat de producten optimaal verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. Daarnaast toont hij inzicht in de kwaliteit van producten door schade en afwijkingen te herkennen en producten tijdig volgens instructie of procedure te verversen indien dit noodzakelijk is.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hij gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor de bloemisterij, is op de hoogte van de werking ervan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.5 werkproces: Ontvangt en verwerkt producten		
Omschrijving	De medewerker bloembinden controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende producten volgens instructie en procedure. Hij slaat de producten volgens de vereiste condities op in het magazijn en/of transporteert deze direct naar de winkel rekening houdend met de kwetsbaarheid van het product.	
Gewenst resultaat	De producten zijn gecontroleerd op kwaliteit en kwantiteit, geregistreerd en staan op de daarvoor bestemde plaats. Afwijkingen zijn gesignaleerd en afgehandeld volgens procedure.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van voorraadbeheersysteem • Kennis van kwaliteitseisen voor producten	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij registreert de ontvangen producten en de eventuele afwijkingen volledig en nauwkeurig zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende producten.
	Instructies en procedures opvolgen • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt volgens instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig en volgens instructie uitgevoerd wordt en afwijkingen volgens de procedure zijn afgehandeld.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Hij toont inzicht in de kwaliteit van de producten doordat hij afwijkingen herkent. Daarnaast behandelt hij op basis van zijn productkennis de producten volgens de vereiste condities zodat hij rekening houdt met de kwetsbaarheid van het product.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Medewerker bloembinden

Kerntaak 3 **Verkoopt en verleent service**		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Ontvangt en benadert klanten									x																
3.2	Voert verkoopgesprek											x							x						x	
3.3	Neemt bestellingen aan					x					x								x							
3.4	Signaleert en handelt klachten af					x													x		x					
3.5	Handelt de verkoop af					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 Medewerker bloembinden

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
Omschrijving	De medewerker bloembinden ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.	
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van verkoopgesprekstechnieken	Presenteren • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Hij groet klanten vriendelijk en stelt zich toegankelijk en enthousiast op. Daarbij stemt hij de wijze en het moment van benaderen en ontvangen af op de klant doordat hij inschat om welk type klant het gaat en met welk doel hij binnen komt.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.2 werkproces: Voert verkoopgesprek		
Omschrijving	De medewerker bloembinden achterhaalt de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over het product, de toepassingen daarvan, de verzorging en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing.	
Gewenst resultaat	De specifieke wensen en de koop- en informatiebehoefte van de klant zijn geïnventariseerd. De klant is op een vakkundige wijze geholpen en is tevreden en wil tot koop overgaan.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelen • Communiceren in het Nederlands • Communiceren in moderne vreemde talen • Kennis van de prijzen van de producten • Kennis van verkoopgesprekstechnieken	Vakdeskundigheid toepassen • Expertise delen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij toont vakdeskundigheid door de juiste vragen te stellen om de klant zo te sturen in de mogelijkheden waarbij hij duidelijk uitlegt wat de mogelijkheden zijn, de beste verzorging is en/of hoe de producten gebruikt kunnen worden zodat de klant een vakkundig koopadvies krijgt dat aansluit bij de vraag van de klant en het assortiment. Hij kent zijn expertise en weet wanneer hij hulp moet vragen zodat de klant vakkundig geholpen wordt.
	Ondernemend en commercieel handelen • Kansen en mogelijkheden benutten	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Behoeften en verwachtingen achterhalen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij inventariseert door vragen te stellen de wensen en informatiebehoefte van de klant zodat duidelijk is wat de klant verwacht. Wanneer hij advies geeft, checkt hij of de klant dit begrijpt en daarmee instemt en/of tevreden is.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.3 werkproces: Neemt bestellingen aan		
Omschrijving	De medewerker bloembinden neemt bestellingen op en registreert alle benodigde informatie. Hij informeert collega's of leidinggevende wanneer er een niet-standaard bestelling gedaan wordt.	
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd. De bestelling is voor beide partijen helder.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Communiceren in het Nederlands • Communiceren in moderne vreemde talen • Invullen van bestelformulieren • Kennis van artikelen en assortiment • Kennis van de bestelprocedures	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren	Bij een niet-standaardbestelling informeert hij zijn leidinggevende en vraagt advies over de uitvoerbaarheid zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij neemt standaardbestellingen nauwkeurig op en noteert ze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestelling correct af te kunnen handelen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij vraagt en controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling en de verdere uitvoering voor beide partijen helder is.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af		
Omschrijving	De medewerker bloembinden ontvangt klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten. Standaardklachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. Andere klachten neemt hij aan en zorgt dat deze door een collega worden doorgespeeld.	
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. Er is getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Communiceren in het Nederlands • Communiceren in moderne vreemde talen • Kennis van de klachtenprocedures	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen	Hij roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd zijn, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden • Behoeften en verwachtingen achterhalen	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Hij hanteert nauwkeurig de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.5 werkproces: Handelt de verkoop af		
Omschrijving	De medewerker bloembinden handelt de verkoop af en stelt vast hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de kassa en/of het afrekensysteem om de betaling te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkoop na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij zorgt voor het in- of verpakken van het bloemwerk/ plantarrangement. Hij checkt of de klant tevreden is. Hij rondt het gesprek op een passende wijze af.	
Gewenst resultaat	De verkoop is volgens procedures afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Gebruiken van het afrekensysteem • In- en verpakken • Kennis van procedures • Hoofdrekenen • Kennis van winkeldiefstalpreventie	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Hij schat het goede moment in waarop de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij informeert de klant indien gewenst en van toepassing over de betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. Hij stemt af of en hoe de klant de aankoop in- of verpakt wil hebben en maakt daarbij een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de standaard van de winkel. Hij checkt of de klant tevreden is en controleert of er aan de verwachtingen van de klant voldaan is zodat de klant tevreden de winkel verlaat.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt naar de voorgeschreven procedures, zodat de verkoop volgens die procedures is afgehandeld.
	Samenwerken en overleggen • Proactief informeren	Hij schakelt bij het signaleren van afwijkingen in prijzen of verdacht gedrag van klanten dat kan leiden tot winkeldiefstal zijn leidinggevende in.

2.2 Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		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 veranderingen en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Legt materialen en middelen klaar																									
1.2	Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen											x				x			x	x						x
1.3	Berekent commerciële prijs											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 Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		
1.2 werkproces: Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden ontwerpt en maakt commercieel verantwoord bloemwerk en plantarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen die passen bij de winkelformule en voldoen aan de wensen van de klant en/of aan specifiek gevraagd maatwerk. Daarnaast kiest hij de geschikte materialen en creeert de juiste sfeer en ambinace in de ontwerpen.	
Gewenst resultaat	Bloemwerk en plantarrangementen zijn gemaakt voor alle gangbare gelegenheden op een creatief en kwalitatief verantwoorde manier tot tevredenheid van de opdrachtgever en passend bij de winkelformule. De ontwerpen sluiten aan bij de laatste trends en ontwikkelingen op het vakgebied.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van (snij)bloemen en (kamer)planten • Kennis van de kostprijs • Kennis van materialen en hun eigenschappen • Toepassen van vaktechnieken • Kennis van trends en ontwikkelingen op het vakgebied • Kennis van bedrijfsformules	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij toont vaktechniek, materialen- en productkennis, kennis over materiaalkosten, inzicht in nieuwe trends en ontwikkelingen en zijn creativiteit door met grote vakvaardigheid in een vlot tempo bloemwerk of plantarrangementen samen te stellen dat voldoet aan de opdracht die hij gekregen heeft en past bij de winkelformule.
	Creëren en innoveren • Vernieuwend en creatief handelen	Hij ontwerpt creatief en vindingrijk bloemwerk en plantarrangementen en volgt daarbij de laatste trends en ontwikkelingen zodat hij de juiste sfeer en ambiance creeert.
	Kwaliteit leveren • Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	Hij levert werk van stabiele kwaliteit dat past bij de winkelformule, commercieel verantwoord is en vaktechnisch aan de eisen voldoet en werkt daarbij in het vereiste tempo zodat de opdracht volgens afspraken en kwaliteitseisen wordt uitgevoerd.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Hij maakt het bloemwerk en plantarrangementen zoveel mogelijk volgens de wensen van de klant en stelt zijn dienstverlening daarop in waarbij hij de belangen van het bedrijf niet uit het oog verliest.

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		
1.2 werkproces: Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen		
	Bedrijfsmatig handelen • Kostenbewust handelen	Tijdens het maken van bloemwerk of plantarrangementen werkt hij kostenbewust, let op de voorraad, hanteert het fi-fo principe en hij verspilt zo min mogelijk producten. Hij weegt het gebruik van materialen af tegen de kosten zodat zijn werk commercieel verantwoord is.

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		
1.3 werkproces: Berekent commerciële prijs		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden berekent de prijs van het gemaakte bloemwerk of plantarrangement volgens de procedures van het bedrijf. Hij berekent alle gebruikte materialen en eventuele overige kosten nauwkeurig in de prijs. De vakbekwaam medewerker bloembinden maakt bovenop de gebruikte materialen en overige kosten, een inschatting van de commerciële prijs die de klant moet betalen.	
Gewenst resultaat	Een nauwkeurig berekende commerciële prijs voor het gemaakte bloemwerk/plantarrangement passend bij de winkelformule.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van (snij)bloemen en (kamer)planten • Kennis van de prijzen van de producten • Kennis van procedures • Hoofdrekenen	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij berekent de prijs van het gemaakte bloemwerk en/of plantarrangement op een vlotte en nauwkeurige manier waarbij hij alle gebruikte materialen en overige kosten berekent in de totaalprijs zodat er een juiste prijs berekend wordt.
	Bedrijfsmatig handelen • Financieel bewustzijn tonen	Hij maakt gebruik van de mogelijkheid om bovenop de prijs van de gebruikte materialen en eventuele overige kosten van het samengestelde bloemwerk of plantarrangement een extra toeslag te berekenen op basis van het uiteindelijk bereikte resultaat zodat er een commercieel, voor de organisatie gunstige prijs wordt berekend die de klant moet betalen.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Bereidt winkelopening voor					x															x					
2.2	Verzorgt winkel											x	x													
2.3	Verzorgt winkelpresentatie											x	x							x						
2.4	Verzorgt producten											x	x							x						
2.5	Ontvangt en verwerkt producten										x	x														
2.6	Bewaakt voorraad	x									x	x														
2.7	Bepaalt assortiment					x													x						x	
2.8	Koopt in	x				x												x							x	
2.9	Maakt onderhouds- en presentatieplan					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 Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden maakt, in overleg met collega's, de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekensysteem gebruiksklaar volgens de geldende bedrijfsprocedures.	
Gewenst resultaat	De winkel is gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Gebruiken van het afrekensysteem • Kennis van procedures	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures alle onderdelen af, zodat de winkel gereed is voor het ontvangen van klanten en geopend kan worden.
	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Hij overlegt bij het voorbereiden van de winkelopening tijdig en regelmatig met collega's, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de winkel tijdig gereed is voor opening.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.2 werkproces: Verzorgt winkel		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden ruimt na instructie, de winkel, bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens het opgestelde onderhoudsplan en bedrijfsprocedures. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.	
Gewenst resultaat	Een opgeruimde, schone werkomgeving.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van milieubewust werken en omgaan met afval • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij gebruikt de juiste schoonmaakmaterialen en middelen en weet waar ze voor bedoeld zijn, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel op een juiste manier verzorgd wordt.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Hij toont technisch inzicht bij het snel en bedreven verrichten van kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij combineert binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie. Bij de realisatie houdt hij rekening met preventie van winkeldiefstal.	
Gewenst resultaat	De producten zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel op basis van het presentatieplan en de producten zijn van informatie voorzien.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis en toepassen van presentatietechnieken • Kennis van artikelen en assortiment van (snij)bloemen, (kamer)planten en verwante artikelen • Kennis van winkeldiefstalpreventie	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen	Hij toont zijn presentatietechnieken, kennis van artikelen van het assortiment en zijn gevoel voor sfeer door met vakkundigheid het presentatieplan te interpreteren en te visualiseren en aan de hand daarvan een commercieel aantrekkelijke winkelpresentatie te verzorgen waarbij hij binnen de mogelijkheden van het presentatieplan decoartiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie combineert.Bij het plaatsen van producten en materialen past hij antiwinkeldiefstal principes toe.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen en onderhouden van de winkelpresentatie.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen	Hij levert werk van hoge kwaliteit en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen uit het presentatieplan een presentatie wordt opgebouwd.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.4 werkproces: Verzorgt producten		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden verzorgt dagelijks de producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van de levende producten en bewaakt deze: hij herkent schade en afwijkingen aan de producten en beoordeelt wat ermee moet gebeuren en/of ververst producten wanneer dit nodig is.	
Gewenst resultaat	De producten zijn verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelen • Kennis van verzorgingsproducten voor de bloemisterij • Kennis van kwaliteitseisen voor producten	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Hij verzorgt vakkundig, op een juist tempo en met respect en verantwoordelijkheidsgevoel de producten zodat de producten optimaal verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. Daarnaast toont hij inzicht in de kwaliteit van producten door schade en afwijkingen te herkennen en producten tijdig volgens procedure te verversen indien dit noodzakelijk is.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hij gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor de bloemisterij, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de producten op een juiste manier worden verzorgd en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Hij bewaakt en beoordeelt de kwaliteit van de verzorging en van de producten aan de hand van de kwaliteitseisen van de winkel.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.5 werkproces: Ontvangt en verwerkt producten		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende producten. Hij slaat de producten volgens de vereiste condities op in het magazijn of transporteert deze direct naar de winkel rekening houdend met de kwetsbaarheid van het product.	
Gewenst resultaat	De producten zijn gecontroleerd op kwaliteit en kwantiteit, geregistreerd en staan op de daarvoor bestemde plaats. Afwijkingen zijn gesignaleerd en afgehandeld volgens procedure.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van Arbo-wetgeving • Kennis van veiligheidsprocedures • Kennis van voorraadbeheersysteem • Kennis van kwaliteitseisen voor producten	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij registreert de ontvangen producten en de eventuele afwijkingen volledig en nauwkeurig zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende producten.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Hij toont inzicht in de kwaliteit van de producten doordat hij afwijkingen herkent. Daarnaast behandelt hij op basis van zijn productkennis de producten volgens de vereiste condities zodat hij rekening houdt met de kwetsbaarheid van het product.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.6 werkproces: Bewaakt voorraad		
Omschrijving	Hij registreert de voorraad van de verkoopruimte en het magazijn en bewaakt deze door door regelmatig te controleren op kwantiteit en kwaliteit en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten en hanteert het first-in first-out principe.	
Gewenst resultaat	De voorraad is kwantitatief en kwalitatief op peil. De voorraadgegevens zijn bekend en geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van (geautomatiseerde) voorraadbeheersystemen • Kennis van artikelen en assortiment • Kennis van procedures • Kennis van kwaliteitseisen voor producten	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de voorraadgegevens zodat de voorraad bekend is en duidelijk is wat er ingekocht moet worden.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij toont inzicht in de kwaliteit van de producten, de benodigde voorraad en het first-in, first-out principe door de voorraad kwantitatief en kwalitatief op een commercieel verantwoord peil te houden passend bij de omzet en het imago van de winkel.
	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen	Hij beslist en neemt tijdig maatregelen om de voorraad te corrigeren op kwaliteit of kwantiteit.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.7 werkproces: Bepaalt assortiment		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden adviseert de manager bloembinden over het assortiment op basis van de winkelformule, de trend en marktontwikkelingen en door na te gaan of het assortiment aan de behoeften van de klant voldoet.	
Gewenst resultaat	Een advies aan de manager bloembinden over het assortiment dat past bij de winkelformule, de ontwikkelingen in de markt, en de behoeften van de klant.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van artikelen en assortiment • Kennis van procedures • Kennis van trends en ontwikkelingen op het vakgebied	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Hij legt plannen en ideeën betreffende de assortimentskeuze voor aan de manager bloembinden.
	Ondernemend en commercieel handelen • De markt en de spelers daarin kennen	Hij volgt de ontwikkelingen en trends op de markt en zet dit om in een advies aan de manager bloembinden over de mogelijkheden die hij ziet voor de eigen organisatie.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij pikt signalen op van klanten over de behoefte en verwachtingen over het assortiment en zet dit om in een advies voor de manager bloembinden.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.8 werkproces: Koopt in		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden koopt tijdig in op basis van het benodigde inkoopvolume en inkoopbudget. Hij vraagt zonodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en levertijden. Hij registreert en evalueert de inkoop. De vakbekwaam medewerker bloembinden overlegt te allen tijde de inkoop met de manager bloembindenen rapporteert de inkoopgegevens aan de manager bloembinden.	
Gewenst resultaat	De juiste producten zijn tijdig ingekocht tegen gunstige voorwaarden. De voorraad is op peil.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van artikelen en assortiment • Kennis van concurrenten en hun posities • Kennis van de markt • Kennis van de prijzen van de producten • Kennis van procedures • Onderhandelingstechnieken	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen	Hij weegt de voor- en nadelen van de verschillende leveranciers tegen elkaar af en kiest op basis daarvan de producten/diensten die worden ingekocht, welke leverancier en welk inkoopkanaal.
	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Hij overlegt met de manager bloembinden/zijn leidinggevende over het beschikbare inkoopbudget, het gewenste inkoopvolume en de voor de onderneming geschikte producten, inkoopkanalen en leveranciers. Hij rapporteert de inkoopgegevens aan zijn leidinggevende.
	Plannen en organiseren • Mensen en middelen organiseren	Hij stelt de hoeveelheid producten die hij nodig heeft vast en koopt deze producten tijdig in om de voorraad op peil te houden.
	Ondernemend en commercieel handelen • De markt en de spelers daarin kennen	Hij gebruikt bij de keuze van en in de onderhandelingen met leveranciers kennis over de markt, concurrenten en prijsstelling van andere leveranciers.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.9 werkproces: Maakt onderhouds- en presentatieplan		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden stelt in overleg met de manager bloembinden, een onderhouds- en presentatieplan op. Hij beschrijft in het onderhoudsplan de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie hiervan. Hij beschrijft in het presentatieplan het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten.	
Gewenst resultaat	Er ligt tijdig een onderhouds- en presentatieplan. In het onderhoudsplan staat beschreven wat de onderhoudswerkzaamheden zijn en de frequentie hiervan. Het presentatieplan is een afgewogen geheel van functionele en sfeerbepalende aspecten in de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis en toepassen van presentatietechnieken • Kennis van financiële aspecten van de organisatie • Kennis van opbouw en inhoud van een onderhouds- en presentatieplan • Kennis van organisatorische aspecten van de organisatie	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Hij overlegt bij het maken van het onderhouds- en presentatieplan met de manager bloembinden en schakelt hem tijdig in wanneer hij problemen ondervindt.
	Bedrijfsmatig handelen • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	Hij maakt het onderhouds- en presentatieplan op basis van het budget, de bedrijfsformule en marktontwikkelingen die van invloed zijn voor de onderneming.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen	Hij toont zijn gevoel voor ruimte en kennis over presentatie van producten door een onderhouds- en presentatieplan te maken waarin hij duidelijk de functionele en sfeerbepalende aspecten beschrijft/visualiseert voor het exterieur en het interieur en hoe en wanneer onderhoudswerkzaamheden moeten plaats vinden. Hij neemt hierin ook sfeerbepalende invloeden van seizoenen en speciale dagen mee.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 3 **Verkoopt en verleent service**		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Ontvangt en benadert klanten									x																
3.2	Voert verkoopgesprek											x							x						x	
3.3	Neemt bestellingen aan					x					x								x							
3.4	Signaleert en handelt klachten af																		x		x					
3.5	Handelt de verkoop af					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 Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.	
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van verkoopgesprekstechnieken	Presenteren • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Hij groet klanten vriendelijk en stelt zich toegankelijk en enthousiast op. Daarbij stemt hij de wijze en het moment van benaderen en ontvangen af op de klant doordat hij inschat om welk type klant het gaat en met welk doel hij binnen komt.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.2 werkproces: Voert verkoopgesprek		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden achterhaalt de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over het product, de toepassingen daarvan, de verzorging en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing.	
Gewenst resultaat	De specifieke wensen en de koop- en informatiebehoefte van de klant zijn geïnventariseerd. De klant is op vakkundige wijze geholpen en is tevreden en wil tot verkoop overgaan.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelen • Communiceren in het Nederlands • Communiceren in moderne vreemde talen • Kennis van verkoopgesprekstechnieken	Vakdeskundigheid toepassen • Expertise delen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij toont vakdeskundigheid door de juiste vragen te stellen om de klant zo te sturen in de mogelijkheden waarbij hij duidelijk uitlegt wat de mogelijkheden zijn, de beste verzorging is en/of hoe de producten gebruikt kunnen worden zodat de klant een vakkundig koopadvies krijgt dat aansluit bij de vraag van de klant en het assortiment.
	Ondernemend en commercieel handelen • Kansen en mogelijkheden benutten	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij inventariseert door vragen te stellen de wensen en informatiebehoefte van de klant zodat duidelijk is wat de klant verwacht. Wanneer hij advies geeft, checkt hij of de klant dit begrijpt en daarmee instemt en/of tevreden is.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.3 werkproces: Neemt bestellingen aan		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden neemt bestellingen op en registreert alle benodigde informatie. Hij informeert collega's of leidinggevende wanneer er een niet-standaard bestelling gedaan wordt.	
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd. De bestelling is voor beide partijen helder.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Communiceren in het Nederlands • Communiceren in moderne vreemde talen • Invullen van bestelformulieren • Kennis van artikelen en assortiment • Kennis van de bestelprocedures	Samenwerken en overleggen • Proactief informeren	Hij zorgt er voor dat betrokken collega's tijdig geïnformeerd zijn over een (niet standaard) bestelling zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij neemt bestellingen nauwkeurig op en noteert deze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestelling correct af te kunnen handelen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Behoeften en verwachtingen achterhalen	Hij vraagt en controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling en de verdere uitvoering voor beide partijen helder is.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden ontvangt en signaleert klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten. Standaardklachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. Bij andere klachten of signalen gaat hij na hoe de klacht kan worden opgelost.	
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. De klacht is getracht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Communiceren in het Nederlands • Communiceren in moderne vreemde talen • Kennis van consumentenrecht • Kennis van de klachtenprocedures	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.5 werkproces: Handelt de verkoop af		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden handelt de verkoop af en stelt vast hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de kassa en/of het afrekensysteem om de betaling te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkoop na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij zorgt voor het in- of verpakken van het bloemwerk/ plantarrangement. Hij checkt of de klant tevreden is. Hij rondt het gesprek op een passende wijze af.	
Gewenst resultaat	De verkoop is volgens procedures afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Gebruiken van het afrekensysteem • In- en verpakken • Kennis van procedures • Hoofdrekenen • Kennis van winkeldiefstalpreventie	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij schat het goede moment in waarop de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij informeert de klant indien gewenst en van toepassing over de betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. Hij stemt af of en hoe de klant de aankoop in- of verpakt wil hebben en maakt daarbij een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de standaard van de winkel. Hij checkt of de klant tevreden is en controleert of er aan de verwachtingen van de klant voldaan is zodat de klant tevreden de winkel verlaat.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt naar de voorgeschreven procedures, zodat de verkoop volgens die procedures is afgehandeld.
	Samenwerken en overleggen • Proactief informeren	Hij schakelt bij het signaleren van afwijkingen in prijzen of verdacht gedrag van klanten dat kan leiden tot winkeldiefstal zijn leidinggevende in.

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Plant en verdeelt werkzaamheden					x												x								
4.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		x	x		x						x														
4.3	Stuurt medewerkers aan																									

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 Vakbekwaam medewerker bloembinden

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden		
4.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel en verdeelt de werkzaamheden. Hij houdt hierbij rekening met de kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en past de planning indien nodig aan.	
Gewenst resultaat	Een planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en waarin de voortgang wordt bewaakt en indien nodig wordt aangepast.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Hij overlegt tijdig over de op te stellen planning en een eventuele aanpassing van de planning zodat er een goede planning ligt waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers.
	Plannen en organiseren • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken	Hij maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel en houdt bij het plannen rekening met kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden en past indien nodig de gemaakte planning aan, zodat er een planning is waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en omstandigheden.

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden		
4.2 werkproces: Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker bloembinden begeleidt de medewerkers bij het uitvoeren van de dagelijkse vaktechnische werkzaamheden. Waar nodig geeft hij instructie en uitleg en lost hij problemen in de directe werkuitvoering op. Hij beantwoordt vragen en ziet erop toe dat de medewerkers de dagelijkse werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij motiveert en stimuleert medewerkers, bevordert een goede sfeer in het team en spreekt medewerkers aan op hun gedrag en houding. Hij doet dit in overleg met zijn leidinggevende en binnen zijn verantwoordelijkheid.	
Gewenst resultaat	Medewerkers weten welke taken ze moeten uitvoeren en hoe deze uitgevoerd moeten worden. Medewerkers werken efficiënt en effectief conform opdracht, voorschriften, procedures en heersende waarden en normen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Beoordelen • Kennis van Arbo-wetgeving • Kennis van gesprekstechnieken • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften	Aansturen • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren	Hij geeft duidelijke instructies en aanwijzingen en staat op en voor vragen over hoe taken uitgevoerd dienen te worden zodat de medewerkers weten wat de doelen zijn en wat ieders rol is. Daarnaast houdt hij in de gaten of de medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken, procedures en richtlijnen en spreekt indien nodig, in overleg met zijn leidinggevende, in zijn direct werkomgeving medewerkers aan op hun gedrag en houding.
	Begeleiden • Motiveren	Hij lost problemen in de directe werkomgeving op, motiveert de medewerkers en zorgt ervoor dat ze met enthousiasme en een positieve instelling werken zodat opgestelde doelstellingen gehaald worden.
	Vakdeskundigheid toepassen • Expertise delen	Hij draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze aan anderen over, toont in de praktijk hoe dingen aangepakt worden en beantwoordt vragen over het vakspecialisme adequaat.
	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Bevorderen van de teamgeest	Hij overlegt over de te nemen maatregelen met zijn leidinggevende als hij niet tevreden is over de houding en het gedrag van medewerkers in zijn directe omgeving. Daarnaast zorgt hij voor een goede sfeer in

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden		
4.2 werkproces: Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		
		het team, met het oog op een goed functioneren van het team.

2.3 Manager bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen

Proces-competentie-matrix Manager bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		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 veranderingen en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Legt materialen en middelen klaar																									
1.2	Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen											x				x			x	x						x
1.3	Berekent commerciële prijs											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 Manager bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		
1.2 werkproces: Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen		
Omschrijving	De manager bloembinden ontwerpt en maakt commercieel verantwoorde bloemwerk en plantarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen die passen bij de winkelformule en voldoen aan de wensen van de klant en/of aan specifiek gevraagd maatwerk. Daarnaast kiest hij de geschikte materialen en creeert de juiste sfeer en ambinace in de ontwerpen.	
Gewenst resultaat	Bloemwerk en plantarrangementen zijn gemaakt voor alle gangbare gelegenheden op een creatief en kwalitatief verantwoorde manier tot tevredenheid van de opdrachtgever en passend bij de winkelformule. De ontwerpen sluiten aan bij de laatste trends en ontwikkelingen op het vakgebied.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van (snij)bloemen en (kamer)planten • Kennis van de kostprijs • Kennis van materialen en hun eigenschappen • Toepassen van vaktechnieken • Kennis van trends en ontwikkelingen op het vakgebied • Kennis van bedrijfsformules	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij toont vaktechniek, materialen- en productkennis, kennis over materiaalkosten, inzicht in nieuwe trends en ontwikkelingen en zijn creativiteit door met grote vakvaardigheid in een vlot tempo bloemwerk of plantarrangementen samen te stellen dat voldoet aan de opdracht die hij gekregen heeft en past bij de winkelformule.
	Creëren en innoveren • Vernieuwend en creatief handelen	Hij ontwerpt creatief en vindingrijk bloemwerk en plantarrangementen en volgt daarbij de laatste trends en ontwikkelingen zodat hij de juiste sfeer en ambiance creeert.
	Kwaliteit leveren • Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	Hij levert werk van stabiele kwaliteit dat past bij de winkelformule, commercieel verantwoord is en vaktechnisch aan de eisen voldoet en werkt daarbij in het vereiste tempo zodat de opdracht volgens afspraken en kwaliteitseisen wordt uitgevoerd.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Hij maakt het bloemwerk en plantarrangementen zoveel mogelijk volgens de wensen van de klant en stelt zijn dienstverlening daarop in waarbij hij de belangen van het bedrijf niet uit het oog verliest.

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		
1.2 werkproces: Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen		
	Bedrijfsmatig handelen • Kostenbewust handelen	Tijdens het maken van bloemwerk of plantarrangementen werkt hij kostenbewust, let op de voorraad, hanteert het fi-fo principe en hij verspilt zo min mogelijk producten. Hij weegt het gebruik van materialen af tegen de kosten zodat zijn werk commercieel verantwoord is.

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		
1.3 werkproces: Berekent commerciële prijs		
Omschrijving	De manager bloembinden berekent de prijs van het bloemwerk en plantarrangement volgens de procedures van het bedrijf. Hij berekent alle gebruikte materialen nauwkeurig in de totaalprijs. De manager bloembinden maakt bovenop de gebruikte materialen en overige kosten, een inschatting van de commerciële prijs die de klant moet betalen.	
Gewenst resultaat	Een nauwkeurig berekende prijs voor het gemaakte bloemwerk/plantarrangement.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van (snij)bloemen en (kamer)planten • Kennis van de prijzen van de producten • Kennis van procedures • Hoofdrekenen	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij berekent de prijs van het gemaakte bloemwerk en/of plantarrangement op een vlotte en nauwkeurige manier waarbij hij alle gebruikte materialen berekent in de totaalprijs zodat er een juiste prijs berekend wordt.
	Bedrijfsmatig handelen • Financieel bewustzijn tonen	Hij maakt gebruik van de mogelijkheid om bovenop de prijs van de gebruikte materialen en eventuele overige kosten van het samengestelde bloemwerk of plantarrangement een extra toeslag te berekenen op basis van het uiteindelijk bereikte resultaat zodat er een commercieel, voor de organisatie gunstige prijs wordt berekend die de klant moet betalen.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Proces-competentie-matrix Manager bloembinden

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Bereidt winkelopening voor					x															x					
2.2	Verzorgt winkel											x	x													
2.3	Verzorgt winkelpresentatie											x	x							x						
2.4	Verzorgt producten											x	x							x						
2.5	Ontvangt en verwerkt producten										x	x														
2.6	Bewaakt voorraad	x									x	x														
2.7	Bepaalt assortiment					x													x						x	
2.8	Koopt in	x				x												x							x	
2.9	Maakt onderhouds- en presentatieplan	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 Manager bloembinden

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor		
Omschrijving	De manager bloembinden maakt, in overleg met collega's, de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekensysteem gebruiksklaar volgens de geldende bedrijfsprocedures.	
Gewenst resultaat	De winkel is gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Gebruiken van het afrekensysteem • Kennis van procedures	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures alle onderdelen af, zodat de winkel gereed is voor het ontvangen van klanten en geopend kan worden.
	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Hij overlegt bij het voorbereiden van de winkelopening tijdig en regelmatig met collega's, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de winkel tijdig gereed is voor opening.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.2 werkproces: Verzorgt winkel		
Omschrijving	De manager bloembinden ruimt na instructie, de winkel, bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens het opgestelde onderhoudsplan en bedrijfsprocedures. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.	
Gewenst resultaat	Een opgeruimde, schone werkomgeving.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van milieubewust werken en omgaan met afval • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij gebruikt de juiste schoonmaakmaterialen en middelen en weet waar ze voor bedoeld zijn, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel op een juiste manier verzorgd wordt.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Hij toont technisch inzicht bij het snel en bedreven verrichten van kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie		
Omschrijving	De manager bloembinden stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij combineert binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie. Bij de realisatie houdt hij rekening met preventie van winkeldiefstal.	
Gewenst resultaat	De producten zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel op basis van het presentatieplan en de producten zijn van informatie voorzien.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis en toepassen van presentatietechnieken • Kennis van artikelen en assortiment van (snij)bloemen, (kamer)planten en verwante artikelen • Kennis van winkeldiefstalpreventie	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen	Hij toont zijn presentatietechnieken, kennis van artikelen van het assortiment en zijn gevoel voor sfeer door met vakkundigheid het presentatieplan te interpreteren en te visualiseren en aan de hand daarvan een commercieel aantrekkelijke winkelpresentatie te verzorgen waarbij hij binnen de mogelijkheden van het presentatieplan decoartiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie combineert. Bij het plaatsen van producten en materialen past hij antiwinkeldiefstal principes toe.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen	Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen en onderhouden van de winkelpresentatie.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen	Hij levert werk van hoge kwaliteit en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen uit het presentatieplan een presentatie wordt opgebouwd.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.4 werkproces: Verzorgt producten		
Omschrijving	De manager bloembinden verzorgt dagelijks de producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van de levende producten en bewaakt deze: hij herkent schade en afwijkingen aan de producten en beoordeelt wat ermee moet gebeuren en/of ververst producten wanneer dit nodig is.	
Gewenst resultaat	De producten zijn verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelen • Kennis van verzorgingsproducten voor de bloemisterij • Kennis van kwaliteitseisen voor producten	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Hij verzorgt vakkundig, op een juist tempo en met respect en verantwoordelijkheidsgevoel de producten zodat de producten optimaal verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. Daarnaast toont hij inzicht in de kwaliteit van producten door schade en afwijkingen te herkennen en producten tijdig volgens procedure te verversen indien dit noodzakelijk is.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hij gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor de bloemisterij, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de producten op een juiste manier worden verzorgd en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Hij bewaakt en beoordeelt de kwaliteit van de verzorging en van de producten aan de hand van de kwaliteitseisen van de winkel.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.5 werkproces: Ontvangt en verwerkt producten		
Omschrijving	De manager bloembinden controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende producten. Hij slaat de producten volgens de vereiste condities op in het magazijn of transporteert deze direct naar de winkel rekening houdend met de kwetsbaarheid van het product.	
Gewenst resultaat	De producten zijn gecontroleerd op kwaliteit en kwantiteit, geregistreerd en staan op de daarvoor bestemde plaats. Afwijkingen zijn gesignaleerd en afgehandeld volgens procedure.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van Arbo-wetgeving • Kennis van veiligheidsprocedures • Kennis van voorraadbeheersysteem • Kennis van kwaliteitseisen voor producten	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij registreert de ontvangen producten en de eventuele afwijkingen volledig en nauwkeurig zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende producten.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Hij toont inzicht in de kwaliteit van de producten doordat hij afwijkingen herkent. Daarnaast behandelt hij op basis van zijn productkennis de producten volgens de vereiste condities zodat hij rekening houdt met de kwetsbaarheid van het product.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.6 werkproces: Bewaakt voorraad		
Omschrijving	Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte en het magazijn en bewaakt deze door door regelmatig te controleren op kwantiteit en kwaliteit en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten en hanteert het first-in first-out principe.	
Gewenst resultaat	De voorraad is kwantitatief en kwalitatief op peil. De voorraadgegevens zijn bekend en geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van (geautomatiseerde) voorraadbeheersystemen • Kennis van artikelen en assortiment • Kennis van procedures • Kennis van kwaliteitseisen voor producten	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de voorraadgegevens zodat de voorraad bekend is en duidelijk is wat er ingekocht moet worden.
	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen	Hij beslist en neemt tijdig maatregelen om de voorraad te corrigeren op kwaliteit of kwantiteit.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij toont inzicht in de kwaliteit van de producten, de benodigde voorraad en het first-in, first-out principe door de voorraad kwantitatief en kwalitatief op een commercieel verantwoord peil te houden passend bij de omzet en het imago van de winkel.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.7 werkproces: Bepaalt assortiment		
Omschrijving	De manager bloembinden bepaalt het assortiment op basis van de winkelformule, de trends, marktontwikkelingenen de concurrentie en door na te gaan of het assortiment aan de behoeften van de klant voldoet en of de kwaliteit van de producten past bij de onderneming. Indien van toepassing bepaalt hij het assortiment in nauwe samenwerking met zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	Een assortiment dat past bij de winkelformule, het imago en de concurrentiepositie van de onderneming. Een assortiment dat voldoet voor de klant en de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van artikelen en assortiment • Kennis van procedures • Kennis van trends en ontwikkelingen op het vakgebied	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken	Hij overlegt met de vakbekwaam medewerker bloembinden aangaande de keuze van het assortiment over de behoefte en verwachtingen van de klant en de trends en ontwikkelingen in de markt. Indien van toepassing neemt hij in samenwerking met zijn leidinggevende beslissingen.
	Ondernemend en commercieel handelen • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden benutten	Hij ziet en benut nieuwe kansen bij de assortimentsbepaling door zijn kennis te gebruiken over de markt, markttrends en marktfactoren.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij gaat na of het assortiment aan de behoeften en verwachtingen van de klant voldoet.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.8 werkproces: Koopt in		
Omschrijving	De manager bloembinden koopt tijdig in op basis van het benodigde inkoopvolume en inkoopbudget. Hij vraagt zonodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en levertijden. Hij registreert en evalueert de inkoop. De manager bloembinden overlegt indien van toepassing over de inkoop met zijn leidinggevende en rapporteert de inkoopgegevens aan zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	De juiste producten zijn tijdig ingekocht tegen gunstige voorwaarden. De voorraad is op peil.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van artikelen en assortiment • Kennis van concurrenten en hun posities • Kennis van de markt • Kennis van de prijzen van de producten • Kennis van procedures • Onderhandelingstechnieken	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen	Hij weegt de voor- en nadelen van de verschillende leveranciers tegen elkaar af en kiest op basis daarvan de producten/diensten die worden ingekocht, welke leverancier en welk inkoopkanaal.
	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Indien van toepassing overlegt hij met zijn leidinggevende over het beschikbare inkoopbudget, het gewenste inkoopvolume en de voor de onderneming geschikte producten, inkoopkanalen en leveranciers. Hij rapporteert de inkoopgegevens aan zijn leidinggevende.
	Plannen en organiseren • Mensen en middelen organiseren	Hij stelt de hoeveelheid producten die hij nodig heeft vast en koopt deze producten tijdig in om de voorraad op peil te houden.
	Ondernemend en commercieel handelen • De markt en de spelers daarin kennen	Hij gebruikt bij de keuze van en in de onderhandelingen met leveranciers kennis over de markt, concurrenten en prijsstelling van andere leveranciers.

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		
2.9 werkproces: Maakt onderhouds- en presentatieplan		
Omschrijving	De manager bloembinden stelt een onderhouds- en presentatieplan op. Hij beschrijft in het onderhoudsplan de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie hiervan. Hij beschrijft in het presentatieplan het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten.	
Gewenst resultaat	Er ligt tijdig een onderhouds- en presentatieplan. In het onderhoudsplan staat beschreven wat de onderhoudswerkzaamheden zijn en de frequentie hiervan. Het presentatieplan is een afgewogen geheel van functionele en sfeerbepalende aspecten in de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis en toepassen van presentatietechnieken • Kennis van financiële aspecten van de organisatie • Kennis van opbouw en inhoud van een onderhouds- en presentatieplan • Kennis van organisatorische aspecten van de organisatie • Effectief netwerken	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen	Hij besluit tijdig voor een duidelijk onderhouds- en presentatieplan zodat deze tijdig beschikbaar zijn voor de uitvoering van het onderhoud en de opbouw van de presentatie.
	Bedrijfsmatig handelen • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	Hij maakt het onderhouds- en presentatieplan op basis van het budget, de bedrijfsformule en marktontwikkelingen die van invloed zijn voor de onderneming.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen	Hij toont zijn gevoel voor ruimte en kennis over presentatie van producten door een onderhouds- en presentatieplan te maken waarin hij duidelijk de functionele en sfeerbepalende aspecten beschrijft/visualiseert voor het exterieur en het interieur en hoe en wanneer onderhoudswerkzaamheden moeten plaats vinden. Hij neemt hierin ook sfeerbepalende invloeden van seizoenen en speciale dagen mee.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Manager bloembinden

Kerntaak 3 **Verkoopt en verleent service**		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Ontvangt en benadert klanten									x																
3.2	Voert verkoopgesprek											x							x						x	
3.3	Neemt bestellingen aan					x					x								x							
3.4	Signaleert en handelt klachten af																		x		x					
3.5	Handelt de verkoop af					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 Manager bloembinden

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
Omschrijving	De manager bloembinden ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.	
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van verkoopgesprekstechnieken	Presenteren • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Hij groet klanten vriendelijk en stelt zich toegankelijk en enthousiast op. Daarbij stemt hij de wijze en het moment van benaderen en ontvangen af op de klant doordat hij inschat om welk type klant het gaat en met welk doel hij binnen komt.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.2 werkproces: Voert verkoopgesprek		
Omschrijving	De manager bloembinden achterhaalt de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over het product, de toepassingen daarvan, de verzorging en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing.	
Gewenst resultaat	De specifieke wensen en de koop- en informatiebehoefte van de klant zijn geïnventariseerd. De klant is op vakkundige wijze geholpen en is tevreden en wil tot koop overgaan.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelen • Communiceren in het Nederlands • Communiceren in moderne vreemde talen • Kennis van verkoopgesprekstechnieken	Vakdeskundigheid toepassen • Expertise delen	Hij toont vakdeskundigheid door de juiste vragen te stellen om de klant zo te sturen in de mogelijkheden waarbij hij duidelijk uitlegt wat de mogelijkheden zijn, de beste verzorging is en/of hoe de producten gebruikt kunnen worden zodat de klant een vakkundig koopadvies krijgt dat aansluit bij de vraag van de klant en het assortiment.
	Ondernemend en commercieel handelen • Kansen en mogelijkheden benutten	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij inventariseert door vragen te stellen de wensen en informatiebehoefte van de klant zodat duidelijk is wat de klant verwacht. Wanneer hij advies geeft, checkt hij of de klant dit begrijpt en daarmee instemt en/of tevreden is.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.3 werkproces: Neemt bestellingen aan		
Omschrijving	De manager bloembinden neemt bestellingen op en registreert alle benodigde informatie. Hij informeert collega's of leidinggevende wanneer er een niet-standaard bestelling gedaan wordt.	
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd. De bestelling is voor beide partijen helder.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Communiceren in het Nederlands • Communiceren in moderne vreemde talen • Invullen van bestelformulieren • Kennis van artikelen en assortiment • Kennis van de bestelprocedures	Samenwerken en overleggen • Proactief informeren	Hij zorgt er voor dat betrokken collega's tijdig geïnformeerd zijn over een (niet standaard) bestelling zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij neemt bestellingen nauwkeurig op en noteert deze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestelling correct af te kunnen handelen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Behoeften en verwachtingen achterhalen	Hij vraagt en controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling en de verdere uitvoering voor beide partijen helder is.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af		
Omschrijving	De manager bloembinden ontvangt en signaleert klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten. Standaardklachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. Bij andere klachten of signalen gaat hij na hoe de klacht kan worden opgelost.	
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. De klacht is getracht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Communiceren in het Nederlands • Communiceren in moderne vreemde talen • Kennis van consumentenrecht • Kennis van de klachtenprocedures	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.5 werkproces: Handelt de verkoop af		
Omschrijving	De manager bloembinden handelt de verkoop af en stelt vast hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de kassa en/of het afrekensysteem om de betaling te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkoop na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij zorgt voor het in- of verpakken van het bloemwerk/ plantarrangement. Hij checkt of de klant tevreden is. Hij rondt het gesprek op een passende wijze af.	
Gewenst resultaat	De verkoop is volgens procedures afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Gebruiken van het afrekensysteem • In- en verpakken • Kennis van procedures • Hoofdrekenen • Kennis van winkeldiefstalpreventie	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij schat het goede moment in waarop de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij informeert de klant indien gewenst en van toepassing over de betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. Hij stemt af of en hoe de klant de aankoop in- of verpakt wil hebben en maakt daarbij een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de standaard van de winkel. Hij checkt of de klant tevreden is en controleert of er aan de verwachtingen van de klant voldaan is zodat de klant tevreden de winkel verlaat.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt naar de voorgeschreven procedures, zodat de verkoop volgens die procedures is afgehandeld.
	Samenwerken en overleggen • Proactief informeren	Hij schakelt bij het signaleren van afwijkingen in prijzen of verdacht gedrag van klanten dat kan leiden tot winkeldiefstal zijn leidinggevende in.

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Manager bloembinden

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Plant en verdeelt werkzaamheden		x			x												x								
4.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		x	x		x						x														
4.3	Stuurt medewerkers aan		x	x														x								

Betekenis van de kerntaak voor deze 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 Manager bloembinden

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden		
4.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden		
Omschrijving	De manager bloembinden maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij kent verantwoordelijkheden toe aan de medewerkers en wijst hen de werkzaamheden toe.Hij houdt hierbij rekening met de kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en past de planning indien nodig aan.	
Gewenst resultaat	Een planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en waarin de voortgang wordt bewaakt en indien nodig wordt aangepast.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers	Aansturen • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven	Hij wijst medewerkers verantwoordelijkheden toe die bij hen passen zodat de werkzaamheden op een passende manier zijn verdeeld.
	Plannen en organiseren • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken	Hij maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel en houdt bij het plannen rekening met kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden en past indien nodig de gemaakte planning aan, zodat er een planning is waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en omstandigheden.
	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Hij overlegt tijdig over de op te stellen planning en een eventuele aanpassing van de planning zodat er een goede planning ligt waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers.

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden		
4.2 werkproces: Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		
Omschrijving	De manager bloembinden begeleidt de medewerkers bij het uitvoeren van de dagelijkse vaktechnische werkzaamheden. Waar nodig geeft hij instructie en uitleg en lost hij problemen in de directe werkuitvoering op. Hij beantwoordt vragen en ziet erop toe dat de medewerkers de dagelijkse werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij motiveert en stimuleert medewerkers, bevordert een goede sfeer in het team en spreekt medewerkers aan op hun gedrag en houding.	
Gewenst resultaat	Medewerkers weten welke taken ze moeten uitvoeren en hoe deze uitgevoerd moeten worden. Medewerkers werken efficiënt en effectief conform opdracht, voorschriften, procedures en heersende waarden en normen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Beoordelen • Kennis van Arbo-wetgeving • Kennis van gesprekstechnieken • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften	Aansturen • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren	Hij geeft duidelijke instructies en aanwijzingen en staat op en voor vragen over hoe taken uitgevoerd dienen te worden zodat de medewerkers weten wat de doelen zijn en wat ieders rol is. Daarnaast houdt hij in de gaten of de medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken, procedures en richtlijnen en spreekt indien nodig, in overleg met zijn leidinggevende, in zijn direct werkomgeving medewerkers aan op hun gedrag en houding.
	Begeleiden • Motiveren • Anderen ontwikkelen	Hij lost problemen in de directe werkomgeving op, motiveert de medewerkers en zorgt ervoor dat ze met enthousiasme en een positieve instelling werken zodat opgestelde doelstellingen gehaald worden.
	Vakdeskundigheid toepassen • Expertise delen	Hij draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze aan anderen over, toont in de praktijk hoe dingen aangepakt worden en beantwoordt vragen over het vakspecialisme adequaat.
	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Bevorderen van de teamgeest	Hij overlegt over de te nemen maatregelen met zijn leidinggevende als hij niet tevreden is over de houding en het gedrag van medewerkers in zijn directe omgeving. Daarnaast zorgt hij voor een goede sfeer in het team, met het oog op een goed functioneren van het team.

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden		
4.3 werkproces: Stuurt medewerkers aan		
Omschrijving	De manager bloembinden informeert en instrueert medewerkers voorafgaand aan en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.	
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de werkzaamheden en worden zodanig aangestuurd dat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen. De aanwezige capaciteit en talenten worden optimaal benut.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van kwaliteitsmanagement • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van wet- en regelgeving • Vaardigheid in het omgaan met mensen	Aansturen • Instructies en aanwijzingen geven • Richting geven	Hij informeert medewerkers over de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten en instrueert hen helder en duidelijk over de te verrichten taken, zodat medewerkers helder en duidelijk geïnstrueerd zijn over de werkzaamheden.
	Begeleiden • Coachen	Hij geeft medewerkers heldere, eerlijke en constructieve feedback met betrekking tot hun werk en hun handelen.
	Plannen en organiseren • Voortgang bewaken	Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden, zodat deze efficiënt en effectief verlopen.

Kerntaak 5 Onderneemt

Proces-competentie-matrix Manager bloembinden

Kerntaak 5 Onderneemt		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
5.1	Bepaalt vestigingsplaats	x												x				x								
5.2	Onderzoekt ondernemingsvorm					x								x							x				x	
5.3	Stelt marketingplan op	x				x																			x	x
5.4	Innoveert de onderneming	x				x								x											x	x
5.5	Verzorgt financiële administratie										x	x						x								
5.6	Analyseert de financiële situatie					x								x				x								x
5.7	Bepaalt personeelsbehoefte					x						x														x
5.8	Bepaalt beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo										x			x						x	x					
5.9	Profileert en promoot de onderneming											x													x	

Kerntaak 5 Onderneemt		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
5.10	Stelt verkoopprijs vast											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 Manager bloembinden

Kerntaak 5 Onderneemt		
5.1 werkproces: Bepaalt vestigingsplaats		
Omschrijving	De manager bloembinden onderzoekt wat de meest geschikte vestigingsplaats is. Hij weegt de mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af en kiest in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige een vestigingsplaats. Hij regelt juridische, financiële en organisatorische aspecten voor het huren of kopen.	
Gewenst resultaat	Een geschikte vestigingsplaats.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van de markt • Kennis van sector en branche • Kennis van wet- en regelgeving	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen • Op eigen initiatief handelen	Hij maakt een weloverwogen keuze voor een vestigingsplaats die voor de onderneming de meeste kansen biedt en stelt zich op de hoogte van de juridische, financiële en organisatorische aspecten van kopen of huren zodat hij zijn bedrijf kan vestigen.
	Plannen en organiseren • Mensen en middelen organiseren	Hij zorgt ervoor dat alle middelen beschikbaar zijn om een koop dan wel huurcontact te tekenen.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Hij analyseert de beschikbare informatie over de verschillende vestigingsplaatsen grondig en weegt de voor- en nadelen van de verschillende vestigingsplaatsen goed tegen elkaar af zodat hij een weloverwogen keuze kan maken.

Kerntaak 5 Onderneemt		
5.2 werkproces: Onderzoekt ondernemingsvorm		
Omschrijving	De manager bloembinden onderzoekt in overleg met de ondernemer/externe deskundige de meest geschikte ondernemingsvorm. Hierbij weegt hij mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af. Hij voert de administratieve handelingen uit om een onderneming te starten.	
Gewenst resultaat	- De ondernemingsvorm past bij de uitgangspunten en mogelijkheden van de onderneming. - De onderneming is opgestart.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van de markt • Kennis van sector en branche • Kennis van wet- en regelgeving	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Verbanden leggen	Hij combineert verschillende soorten gegevens en bronnen en komt na analyseert op basis van deze gegevens en rekening houdend met voor-en nadelen en de mogelijkheden en beperkingen van de verschillende alternatieven tot meest geschikte ondernemersvorm zodat een passende ondernemersvorm gekozen is.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Hij past de wettelijke richtlijnen voor het opstarten van een onderneming toe afgestemd op de gekozen ondernemingsvorm zodat de onderneming succesvol kan worden opgestart.
	Ondernemend en commercieel handelen • Kansen en mogelijkheden benutten	Hij benut de keuze voor een ondernemingsvorm om de onderneming te versterken.
	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Hij raadpleegt zijn leidinggevende/externe deskundige over de meest geschikte ondernemersvorm waarbij hij uitgaat van de gemaakte analyse zodat een weloverwogen keuze gemaakt kan worden.

Kerntaak 5 Onderneemt		
5.3 werkproces: Stelt marketingplan op		
Omschrijving	De manager bloembinden beschrijft in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige de marketingmix door de gemaakte keuzes weer te geven. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet bij elkaar aansluiten.	
Gewenst resultaat	Het marketingplan maakt deel uit van het ondernemersplan en past bij de bedrijfsformule van de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van de markt • Kennis van sector en branche	Ondernemend en commercieel handelen • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	Hij toont inzicht in de eigen concurrentiepositie, de marktwerking en –ontwikkelingen en ziet op basis daarvan kansen, die door de inzet van marketinginstrumenten benut worden.
	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen • Afgewogen risico's nemen	Hij weegt risico's af en maakt op basis van de ondernemingsdoelstellingen en -activiteiten een weloverwogen keuze ten aanzien van het marketingplanzodat het plan past bij de onderneming.
	Bedrijfsmatig handelen • Financieel bewustzijn tonen	Hij bekijkt de mogelijkheden om bij de inzet van marketinginstrumenten kosten te reduceren en/of maximaal financieel effect te sorteren.
	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Hij raadpleegt zijn leidinggevende/externe deskundige over de meest geschikte marketingmix waarbij hij uitgaat van de ondernemersdoelstellingen zodat hij een gedegen plan kan opstellen.

Kerntaak 5 Onderneemt		
5.4 werkproces: Innoveert de onderneming		
Omschrijving	De manager bloembinden blikt regelmatig en systematisch terug op de resultaten van de onderneming en de manier waarop het beleid en de plannen zijn uitgevoerd. Hij signaleert ontwikkelingen en verbetermogelijkheden voor de onderneming. In overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige bepaalt en stelt hij verbeteracties voor. Hij stelt zijn leidinggevende/externe deskundige investeringen in nieuwe producten/diensten voor.	
Gewenst resultaat	Hij heeft zicht op hoe hij met zijn onderneming verder wil gaan en sluit met de onderneming aan op de ontwikkelingen in de markt.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van de markt • Kennis van financiële aspecten van de organisatie • Kennis van organisatorische aspecten van de organisatie • Kennis van sector en branche • Kennis van zorgsystemen	Beslissen en activiteiten initiëren • Afgewogen risico's nemen	Hij neemt weloverwogen risico's in de voorstellen voor verbeteracties, investeringen, nieuwe productiemethoden of producten ten aanzien van de invoering van deze voorstellen.
	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Hij raadpleegt zijn leidinggevende/externe deskundige over de gesignaleerde ontwikkelingen, de evaluatie van de organisatie en gesignaleerde mogelijkheden zodat hij gedegen verbeteracties kan formuleren.
	Ondernemend en commercieel handelen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	Hij oriënteert zich op ontwikkelingen en innovaties in de branche en koppelt dit aan kansen en bedreigingen voor de organisatie zodat de organisatie is toegerust voor de toekomst.
	Bedrijfsmatig handelen • Financieel bewustzijn tonen • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	Hij bekijkt de mogelijkheden van verbetervoorstellen voor de onderneming en stemt ze af op het bedrijfsbeleid. waarbij hij rekening houdt met financiele- en organisatorische aspecten.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Hij analyseert beschikbare gegevens over resultaten van de onderneming, de uitvoering van het beleid en de plannen grondig en maakt op basis hiervan rationele inschattingen over de gevolgen voor de organisatie zodat hij zijn conclusies kan omzetten in verbeteracties.

Kerntaak 5 Onderneemt		
5.5 werkproces: Verzorgt financiële administratie		
Omschrijving	De manager bloembinden stelt (samen met de administrateur) een jaarrekening op en controleert en bewaakt de financiële administratie. Hij houdt de financiële administratie bij en archiveert financiële gegevens of besteedt dit uit. Hij stelt indien van toepassing nota's op voor geleverde producten of diensten en controleert en verwerkt inkoopnota's. Hij betaalt indien van toepassing facturen op tijd en verzorgt de salarisadministratie en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen.	
Gewenst resultaat	De financiele administratie geeft zicht op de financiele situatie van de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van financiële aspecten van de organisatie • Kennis van wet- en regelgeving	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij past bij het uitvoeren van de administratie de juiste methoden en technieken toe zodat de bedrijfsadministratie klopt.
	Plannen en organiseren • Voortgang bewaken	Hij bewaakt de financiële situatie door de administratie goed uit te (laten) voeren.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij registreert de financiële gegevens accuraat zodat de administratie volledig is.

Kerntaak 5 Onderneemt		
5.6 werkproces: Analyseert de financiële situatie		
Omschrijving	De manager bloembinden analyseert periodiek de financiële informatie en controleert en bewaakt budgetten. Hij past in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige begrotingen aan.	
Gewenst resultaat	Conclusies zijn getrokken uit de beschikbare financiële informatie.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Analyseren van financiële informatie • Kennis over budgetten, begrotingen en investerings- en financieringsplannen • Kennis van financiële aspecten van de organisatie	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Hij analyseert de beschikbare cijfermatige financiële gegevens grondig, combineert de verschillende soorten gegeven en maakt op basis van deze beschikbare informatie een reële inschatting over de financiële aspecten van de onderneming zodat er zicht is op de financiële informatie.
	Plannen en organiseren • Voortgang bewaken	Hij bewaakt op basis van de verkoop/omzet de realisering van de ondernemersdoelstellingen en past indien nodig de budgetten aan.
	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Hij overlegt met zijn leidinggevende/externe deskundige of de conclusies uit de analyse van de financiële informatie aanleiding geven tot het aanpassen van de budgetten.
	Bedrijfsmatig handelen • Financieel bewustzijn tonen	Hij signaleert de kritische succesfactoren voor de verkoop/omzet op basis van de cijfers en gaat na hoe overschrijding van de begroting en budgetten voorkomen kan worden.

Kerntaak 5 Onderneemt		
5.7 werkproces: Bepaalt personeelsbehoefte		
Omschrijving	De manager bloembinden stelt in overleg met zijn leidinggevende de behoefte aan personeel vast. Hij gaat na aan welk eisen medewerkers moeten voldoen. Hij maakt op basis van een afweging tussen de kosten en de baten van het in dienst nemen van personeel. Hij participeert in het werven van kandidaten voor de betreffende functie of is betrokken bij het uitbesteden ervan. Hij voert (mede) een sollicitatiegesprek en selecteert (mede) een medewerker.	
Gewenst resultaat	Er is vastgesteld hoeveel personeel er nodig is. Overzicht van kosten en baten van het in dienst nemen van personeel. Aanname van geschikte medewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers • Voeren van sollicitatiegesprekken	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Hij overlegt indien van toepassing met zijn leidinggevende over de te verwachte behoefte aan personeel zodat de personeelsvraag voor de organisatie helder is.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij bepaalt op basis van zijn vakdeskundigheid de eisen waaraan toekomstige medewerkers moeten voldoen en ondersteunt zijn leidinggevende bij het werven van personeel en neemt deel aan de sollicitatiegesprekken.
	Bedrijfsmatig handelen • Kostenbewust handelen	Hij weegt de kosten van het aannemen van personeel en het uitbreiden van het personeelsbestand af tegen de baten die dit oplevert voor de organisatie op korte, middellange en lange termijn en verwerkt dit in een voorstel voor zijn leidinggevende.

Kerntaak 5 Onderneemt		
5.8 werkproces: Bepaalt beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo		
Omschrijving	De manager bloembinden stelt in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige het beleid op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid vast. Hij selecteert voor het eigen bedrijf passende zorgsystemen. Hij houdt rekening met de geldende wet- en regelgeving, de voorschriften uit zorgsystemen en het bedrijfsbeleid. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt of er gewerkt wordt volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige procedures en werkinstructies aan.	
Gewenst resultaat	- Het beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, arbo, en milieu is vastgesteld. De zorgsystemen zijn actueel en passend bij het beleid en er wordt gewerkt volgens deze zorgsystemen. Signalen voor verbetering van het zorgsysteem worden vertaald in verbetervoorstellen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van Arbo-wetgeving • Kennis van kwaliteitsmanagement • Kennis van zorgsystemen	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen	Hij stelt procedures en werkinstructies nauwkeurig en gestructureerd op, zodat ze correct en begrijpelijk zijn voor de medewerkers.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Verbanden leggen	Hij gebruikt benodigde gegevens voor het selecteren van zorgsystemen en voor het opstellen en aanpassen van procedures en werkinstructies, houdt daarbij het grote geheel en de actualiteit in de gaten, bepaalt welke zorgsystemen, procedures en werkinstructies gewenst zijn en combineert ze tot een geheel, zodat een evenwichtig en actueel systeem beschikbaar is.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Hij werkt bij het opstellen van het kwaliteitsbeleid en het selecteren van zorgsystemen volgens de (wettelijke) richtlijnen en voorgeschreven procedures van de gekozen zorgsystemen.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Hij formuleert in het beleid hoge kwaliteits- en productiviteitsnormen waarbij hij deze vergelijkt met de normen en criteria zoals deze moeten gelden voor het gekozen zorgsysteem. Tevens bewaakt hij of er gewerkt wordt volgens de voor de organisatie geldende zorgsystemen.

Kerntaak 5 Onderneemt		
5.9 werkproces: Profileert en promoot de onderneming		
Omschrijving	De manager bloembinden maakt in overleg met van zijn leidinggevende/externe deskundige een promotieplan voor naamsbekendheid en zet marketing en pr-instrumenten in.	
Gewenst resultaat	Potentiële klanten dan wel de omgeving hebben een positief beeld van de organisatie en het producten- en dienstenaanbod.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van de markt • Effectief netwerken	Ondernemend en commercieel handelen • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie	Hij gebruikt de invloed van promotie om (potentiële) klanten te beïnvloeden en/of aan zich te binden.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij maakt op basis van de doelstellingen van de onderneming en passend bij de uitstraling van het bedrijf een promotieplan en zet op basis van dit plan en rekeninghoudend met de financiële situatie van de onderneming, het promotieplan en de financiële situatie marketing en pr-instrumenten in.

Kerntaak 5 Onderneemt		
5.10 werkproces: Stelt verkoopprijs vast		
Omschrijving	De manager bloembinden berekent en evalueert indien van toepassing de verkoopprijs. Hij berekent op basis van zijn kennis van de markt, het ondernemingsresultaat, de winstmarge, inkoopprijs, BTW en de kostprijs de verkoopprijs.	
Gewenst resultaat	Een realistische verkoopprijs die past bij de bedrijfsformule.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kennis van de kostprijs • Kennis van de markt • Kennis van financiële aspecten van de organisatie • Kennis van sector en branche • Kennis van bedrijfsformules	Bedrijfsmatig handelen • Financieel bewustzijn tonen	Hij bepaalt de invloed van een te hoge of te lage verkoopprijs/tarief op het ondernemingsresultaat.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij berekent verkoopprijs uitgaande van de kosten/kostprijs en de gewenste winstmarge.

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

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

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

2.2 Verwantschap

Aan het kwalificatiedossier Bloemendetailhandel liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:

- Tweede bloembinder (oktober 2009)
- Eerste bloembinder (oktober 2009)
- Ondernemer bloemist (oktober 2009)

Vanwege de verwantschap die in het gemeenschappelijke deel van de beroepsuitoefening zowel in kerntaken als competenties en de beroepscontext zichtbaar is, is voor clustering van deze beroepscompetentieprofielen gekozen. De onderliggende beroepscompetentieprofielen geven inhoudelijke verwantschap in verticale zin. De kern van het beroep is gedeeld en specifiek voor de beschreven beroepscontext. De hogere niveaus kennen een verdieping van de kern en eigen aandachtspunten.
De verwantschap tussen deze beroepscompetentieprofielen heeft betrekking op de werkzaamheden ten behoeve van het maken van bloemwerk en plantarrangementen en de verkoop hiervan. Alle niveaus verrichten deze werkzaamheden met ieder een eigen verdieping van de kern en eigen aandachtspunten. Deze verticale clustering kent een logische opbouw in doorstroming en dus in opleidingsmogelijkheden.

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

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

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

- vertaling van de in het beroepscompetentieprofiel beschreven vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar de in het kwalificatieprofiel beschreven startend beroepsbeoefenaar.

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

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

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

Vertaalslag naar startend beroepsbeoefenaar
Het beroepscompetentieprofiel geeft een beschrijving van het beroep en de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. Deze heeft naast de benodigde vakvaardigheden ook inzicht en routine ontwikkeld in zijn beroep. Het kwalificatiedossier geeft een beschrijving van de beroepscontext en competenties van de startend beroepsbeoefenaar. Hij voldoet aan de eisen die gesteld worden in een kwalificatiedossier en beschikt daarmee over de competenties die voor een bepaald beroep nodig zijn.
Het verschil tussen het beroepscompetentieprofiel en het kwalificatiedossier is vooral gelegen in verschillen in complexiteit, verantwoordelijkheid, inzicht en zelfstandigheid. Over het algemeen zal de mate van complexiteit, verantwoordelijkheid (beslissingsbevoegdheid), inzicht en zelfstandigheid zijn afgezwakt in het kwalificatiedossier ten opzichte van het beroepscompetentieprofiel.
Op deze manier kan de onderwijsdeelnemer een basis leggen waarop hij kan doorgroeien naar vakvolwassenheid.

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

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Medewerker bloembinden

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Medewerker bloembinden zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:
Voor de beroepen in de bloemendetailhandel komt taalvaardigheid/taalhandelingen met name tot uiting in de contacten met de klanten.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Medewerker bloembinden zich op het volgende niveau:
- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:
Voor de beroepen in de bloemendetailhandel komen rekenhandelingen vooral voor bij het vaststellen van de verkoopprijs/afrekenen.

Moderne vreemde talen - een MVT naar keuze
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Medewerker bloembinden zich op het volgende niveau:
- Luisteren: A2
- Lezen: A1
- Gesprekken voeren: A1
- Spreken: A2
- Schrijven: A1

Toelichting:
Voor de beroepen in de bloemendetailhandel komt taalvaardigheid/taalhandelingen met name tot uiting in de contacten met de klanten.

2.4.2 Vakbekwaam medewerker bloembinden

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vakbekwaam medewerker bloembinden zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:
Voor de beroepen in de bloemendetailhandel komt taalvaardigheid/taalhandelingen met name tot uiting in de contacten met de klanten.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vakbekwaam medewerker bloembinden zich op het volgende niveau:
- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:
Voor de beroepen in de bloemendetailhandel komen rekenhandelingen vooral voor bij het vaststellen van de verkoopprijs/afrekenen.

Moderne vreemde talen - een MVT naar keuze
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vakbekwaam medewerker bloembinden zich op het volgende niveau:
- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: B1
- Schrijven: A2

Toelichting:
Voor de beroepen in de bloemendetailhandel komt taalvaardigheid/taalhandelingen met name tot uiting in de contacten met de klanten.

2.4.3 Manager bloembinden

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager bloembinden zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:
Voor de beroepen in de bloemendetailhandel komt taalvaardigheid/taalhandelingen met name tot uiting in de contacten met de klanten.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager bloembinden zich op het volgende niveau:
- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:
Voor de beroepen in de bloemendetailhandel komen rekenhandelingen vooral voor bij het vaststellen van de verkoopprijs/afrekenen.

Moderne vreemde talen - een MVT naar keuze
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager bloembinden zich op het volgende niveau:
- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: B1
- Schrijven: A2

Toelichting:
Voor de beroepen in de bloemendetailhandel komt taalvaardigheid/taalhandelingen met name tot uiting in de contacten met de klanten. Indien Engels verplicht wordt, kan deze MVT vervangen worden voor Engels.

Moderne vreemde talen - een MVT naar keuze
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager bloembinden zich op het volgende niveau:
- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A1
- Spreken: A2
- Schrijven: A1

Toelichting:
Voor de beroepen in de bloemendetailhandel komt taalvaardigheid/taalhandelingen met name tot uiting in de contacten met de klanten.

2.5 Discussiepunten

Onderwerpen die tot discussie hebben geleid.

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

Betrokkenheid docenten

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

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

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

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

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

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

2.6 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 kwalificaties, 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.

De arbeidsmarktinformatie is geactualiseerd.

Bij de aanduidingen waar de beroepsbeoefenaar bloembinden werkzaam kan zijn is weggehaald dat hij naast in de bloemendetailhandel werkzaam kan zijn in aanverwante bedrijven die producten verwerken voor decoratieve toepassingen in interieur en ruimte. Dit zijn bedrijven waar de Beroepsbeoefenaar natuur en vormgeving werkzaam is. Toegevoegd is: bedrijven met een aparte bloemenafdeling.

De gekozen competenties bij de werkprocessen zijn gewijzigd. Het aantal competenties is gereduceerd. Ze zijn gekozen op basis van essentie voor het werkproces. De omschrijving van de werkprocessen (accenten) en de prestatieindicatoren is daarmee ook aangepast.Voor de medewerker bloembinden zijn in totaal 8 verschillende competenties gekozen.Voor de vakbekwaam medewerker bloembinden zijn in totaal 15 verschillende competenties gekozen en voor de manager bloembinden in totaal 16 competenties.

De kerntaak Onderneemt is gewijzigd en komt nu zoveel mogelijk overeen met andere verkoopdossiers van Aequor zodat er duidelijke transparantie is.

De verkoopwerkprocessen zijn gestroomlijnd met andere verkoopdossiers van Aequor en andere kenniscentra.

Preventie winkeldiefstal opgenomen in de werkprocessen.

De referentieniveaus Taal en rekenen van Meijerink (het referentiekader Nederlandse taal en rekenen) zijn opgenomen. Hierdoor zijn de niveaus gebaseerd op het Raamwerk Nederlands en het Raamwerk rekenen/wiskunde komen te vervallen. Informatie over het referentiekader is te vinden opwww.coordinatiepunt.nl.

Voor de Manager bloembinden geldt dat hij van de twee moderne vreemde talen die hij moet kennen, Engels verplicht is.

In de kolom vakkennis en vaardigheden zijn items komen te vervallen en er bij gekomen. Naar aanleiding van de actualisatie van het dossier is bijvoorbeeld kennis over bedrijfsformules,kostprijs, winkeldiefstalpreventie en kwaliteitseisen voor producten toegevoegd. Vakkennis en vaardigheden plannen, leidinggeven en met klanten omgaan zijn weggehaald in verband met overlap met de competenties.

Er zijn in het hele dossier enkele taalverbeteringen doorgevoerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Natuurvoedingswinkel	Opnemen goedgekeurd beroepscompetentieprofiel Natuurvoedingswinkel in Groene detailhandel	O&I, bedrijfseenheden/sectorcommissies, paritaire commissie stelt vast	2011
Afronden verbeterslag beroepscompetentieprofiel en	Zelfde format voor alle bcps.	Bedrijfseenheid stelt vast paritaire commissie controleert op format	2011
Clustering bcps heroverwegen i.v.m. generieke beschrijvingen.	Vergroten duurzaamheid, meer mogelijk maken zonder uitbreiding uitstromen.	O&I en sectormanagers; inhoudsdeskundigen	2011
Verbeteren kwaliteit kwalificatiedossiers	Aanpassen aan eisen Coördinatiepunt (aantallen kerntaken/competenties).Verwerken input uit evaluaties en arbeidsmarktgegevens om kwaliteit te verhogen en actualiteit aan te passen. Ook verbetering transparantie en uitvoerbaarheid dossiers.	O&I na afspraak met betrokken commissies	2011
Evaluatie werkprocessen ondernemerschap aan nieuwe landelijke lijst.	Transparantie en afstemming.	Alle kenniscentra; sectorcommissies adviseren paritaire commissie, deze stelt vast.	2011
Onderzoek naar en opnemen van gewenst beroepsniveau talen en rekenen/wiskunde	Aanpassen en stroomlijnen beroeps- en landelijke eisen.	O&I, bedrijfseenheden/sectorcommis-sies, paritaire commissie stelt vast.	2011
Aanpassen dossiers aan verbeterde bcps en nieuwe inzichten: generieker formuleren.	Verbetering dossiers: duurzaamheid en kwaliteit verbeteren.	O&I en deskundigen (eventueel per sector nader vast te stellen.	2011
Heroverwegen opname dossier assistent medewerker voedsel en leefomgeving.	Overlap en transparantie beoordelen in relatie tot de AKA. Mogelijk reductie van dossiers.	Paritaire commissie neemt besluit.	2011
Vernieuwen van Groene detailhandel.	Verkrijgen transparantie; resultaat: eenduidig geformuleerde kerntaken en werkprocessen met een groene inkleuring.	Sectormanager en O&I.	2011

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