

4.1 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, opdrachtgevers 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.

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 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											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 creëert de juiste sfeer en ambience 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 ambience creëert.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	<p>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.</p>
--	---	---

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
<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (snij)bloemen en (kamer)planten Kennis van de prijzen van de producten Kennis van procedures Hoofdrekenen 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 behoefte van de verkoop		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Bereidt winkelopening voor					x															x
2.2	Verzorgt winkel											x	x								
2.3	Verzorgt winkelpresentatie											x	x							x	
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		
2.8	Koopt in	x				x												x			
2.9	Maakt onderhouds- en presentatieplan					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 afreksysteem 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
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruiken van het afreksysteem • Kennis van procedures 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Hij overlegt bij het voorbereiden van de winkelopening tijdig en regelmatig met collega's, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de winkel tijdig gereed is voor opening.

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
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van milieubewust werken en omgaan met afval • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none">• Kennis en toepassen van presentatietechnieken• Kennis van artikelen en assortiment van (snij)bloemen, (kamer)planten en verwante artikelen• Kennis van winkeldiefstalpreventie	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 verversst 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
<ul style="list-style-type: none">Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelenKennis van verzorgingsproducten voor de bloemisterijKennis van kwaliteitseisen voor producten	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenVakspecifieke 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 <ul style="list-style-type: none">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 <ul style="list-style-type: none">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
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Arbo-wetgeving • Kennis van veiligheidsprocedures • Kennis van voorraadbeheersysteem • Kennis van kwaliteitseisen voor producten 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (geautomatiseerde) voorraadbeheersystemen • Kennis van artikelen en assortiment • Kennis van procedures • Kennis van kwaliteitseisen voor producten 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van artikelen en assortiment • Kennis van procedures • Kennis van trends en ontwikkelingen op het vakgebied 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Hij legt plannen en ideeën betreffende de assortimentskeuze voor aan de manager bloembinden.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • "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 bloembinden en 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
<ul style="list-style-type: none">• 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• Onderhandelings technieken	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
3.1	Ontvangt en benadert klanten									x											
3.2	Voert verkoopgesprek											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
<ul style="list-style-type: none"> Kennis van verkoopgesprekstechnieken 	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> 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 geïnterviewd. De klant is op vakkundige wijze geholpen en is tevreden en wil tot verkoop overgaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelen Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van verkoopgesprekstechnieken 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	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
<ul style="list-style-type: none"> • Communiceren in het Nederlands • Communiceren in moderne vreemde talen • Invullen van bestelformulieren • Kennis van artikelen en assortiment • Kennis van de bestelprocedures 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		
3.5 werkproces: 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
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruiken van het afrekensysteem • In- en verpakken • Kennis van procedures • Hoofdrekenen • Kennis van winkeldiefstalpreventie 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • "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 <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt naar de voorgeschreven procedures, zodat de verkoop volgens die procedures is afgehandeld.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • 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
		Beplannen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	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
<ul style="list-style-type: none"> Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none">• Beoordelen• Kennis van Arbo-wetgeving• Kennis van gesprekstechnieken• Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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.