

## 4.1 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 klantgerichte 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	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren.</li> <li>• het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.</li> </ul> <p>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.</p>

## 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 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	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 Manager bloembinden**

<b>Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen</b>		
<b>1.2 werkproces: Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen</b>		
<b>Omschrijving</b>	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 creëert de juiste sfeer en ambience in de ontwerpen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Kennis van (snij)bloemen en (kamer)planten</li> <li>• Kennis van de kostprijs</li> <li>• Kennis van materialen en hun eigenschappen</li> <li>• Toepassen van vaktechnieken</li> <li>• Kennis van trends en ontwikkelingen op het vakgebied</li> <li>• Kennis van bedrijfsformules</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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"> <li>• Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>	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"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	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"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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"><li>• Kostenbewust handelen</li></ul>	<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>
--	---	---

<b>Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen</b>		
<b>1.3 werkproces: Berekent commerciële prijs</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Een nauwkeurig berekende prijs voor het gemaakte bloemwerk/plantarrangement.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van (snij)bloemen en (kamer)planten</li> <li>• Kennis van de prijzen van de producten</li> <li>• Kennis van procedures</li> <li>• Hoofdrekenen</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	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 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			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**

<b>Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop</b>		
<b>2.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor</b>		
<b>Omschrijving</b>	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 afrekenstelsel gebruiksklaar volgens de geldende bedrijfsprocedures.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De winkel is gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiken van het afrekenstelsel</li> <li>• Kennis van procedures</li> </ul>	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	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.



<b>Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop</b>		
<b>2.2 werkproces: Verzorgt winkel</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Een opgeruimde, schone werkomgeving.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van milieubewust werken en omgaan met afval</li> <li>• Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen</li> </ul>	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	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

<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De producten zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel op basis van het presentatieplan en de producten zijn van informatie voorzien.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis en toepassen van presentatietechnieken</li><li>• Kennis van artikelen en assortiment van (snij)bloemen, (kamer)planten en verwante artikelen</li><li>• Kennis van winkeldiefstalpreventie</li></ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li></ul>	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"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	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"><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li><li>• Productiviteitsniveaus halen</li></ul>	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**

<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De producten zijn verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelen</li><li>Kennis van verzorgingsproducten voor de bloemisterij</li><li>Kennis van kwaliteitseisen voor producten</li></ul>	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	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.
	<p>Materialen en middelen inzetten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	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.
	<p>Kwaliteit leveren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	Hij bewaakt en beoordeelt de kwaliteit van de verzorging en van de producten aan de hand van de kwaliteitseisen van de winkel.

<b>Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop</b>		
<b>2.5 werkproces: Ontvangt en verwerkt producten</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De producten zijn gecontroleerd op kwaliteit en kwantiteit, geregistreerd en staan op de daarvoor bestemde plaats. Afwijkingen zijn gesignaleerd en afgehandeld volgens procedure.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van Arbo-wetgeving</li> <li>• Kennis van veiligheidsprocedures</li> <li>• Kennis van voorraadbeheersysteem</li> <li>• Kennis van kwaliteitseisen voor producten</li> </ul>	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	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"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop</b>		
<b>2.6 werkproces: Bewaakt voorraad</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorraad is kwantitatief en kwalitatief op peil. De voorraadgegevens zijn bekend en geregistreerd.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van (geautomatiseerde) voorraadbeheersystemen</li> <li>• Kennis van artikelen en assortiment</li> <li>• Kennis van procedures</li> <li>• Kennis van kwaliteitseisen voor producten</li> </ul>	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> </ul>	Hij beslist en neemt tijdig maatregelen om de voorraad te corrigeren op kwaliteit of kwantiteit.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop</b>		
<b>2.7 werkproces: Bepaalt assortiment</b>		
<b>Omschrijving</b>	De manager bloembinden bepaalt het assortiment op basis van de winkelformule, de trends, marktontwikkelingen en 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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van artikelen en assortiment</li> <li>• Kennis van procedures</li> <li>• Kennis van trends en ontwikkelingen op het vakgebied</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Hij gaat na of het assortiment aan de behoeften en verwachtingen van de klant voldoet.

<b>Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop</b>		
<b>2.8 werkproces: Koopt in</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De juiste producten zijn tijdig ingekocht tegen gunstige voorwaarden. De voorraad is op peil.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van artikelen en assortiment</li> <li>• Kennis van concurrenten en hun posities</li> <li>• Kennis van de markt</li> <li>• Kennis van de prijzen van de producten</li> <li>• Kennis van procedures</li> <li>• Onderhandelingstechnieken</li> </ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> </ul>	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"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	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"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> </ul>	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**

<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis en toepassen van presentatietechnieken</li><li>• Kennis van financiële aspecten van de organisatie</li><li>• Kennis van opbouw en inhoud van een onderhouds- en presentatieplan</li><li>• Kennis van organisatorische aspecten van de organisatie</li><li>• Effectief netwerken</li></ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li></ul>	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 <ul style="list-style-type: none"><li>• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie</li></ul>	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"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li></ul>	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
		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 Manager bloembinden**

<b>Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service</b>		
<b>3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten</b>		
<b>Omschrijving</b>	De manager bloembinden ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van verkoopgesprekstechnieken</li> </ul>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service</b>		
<b>3.2 werkproces: Voert verkoopgesprek</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelen</li> <li>Communiceren in het Nederlands</li> <li>Communiceren in moderne vreemde talen</li> <li>Kennis van verkoopgesprekstechnieken</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise delen</li> </ul>	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"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	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"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service</b>		
<b>3.3 werkproces: Neemt bestellingen aan</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd. De bestelling is voor beide partijen helder.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiceren in het Nederlands</li> <li>• Communiceren in moderne vreemde talen</li> <li>• Invullen van bestelformulieren</li> <li>• Kennis van artikelen en assortiment</li> <li>• Kennis van de bestelprocedures</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	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"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service</b>		
<b>3.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De klacht is volgens procedures afgehandeld. De klacht is getracht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiceren in het Nederlands</li> <li>• Communiceren in moderne vreemde talen</li> <li>• Kennis van consumentenrecht</li> <li>• Kennis van de klachtenprocedures</li> </ul>	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.

<b>Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service</b>		
<b>3.5 werkproces: Handelt de verkoop af</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De verkoop is volgens procedures afgehandeld.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiken van het afrekensysteem</li> <li>• In- en verpakken</li> <li>• Kennis van procedures</li> <li>• Hoofdrekenen</li> <li>• Kennis van winkeldiefstalpreventie</li> </ul>	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hij werkt naar de voorgeschreven procedures, zodat de verkoop volgens die procedures is afgehandeld.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	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
		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												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**

<b>Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt de werkzaamheden</b>		
<b>4.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden</b>		
<b>Omschrijving</b>	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 (ontplooings)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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Een planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en waarin de voortgang wordt bewaakt en indien nodig wordt aangepast.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers</li> </ul>	<b>Aansturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li> </ul>	Hij wijst medewerkers verantwoordelijkheden toe die bij hen passen zodat de werkzaamheden op een passende manier zijn verdeeld.
	<b>Plannen en organiseren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	Hij maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel en houdt bij het plannen rekening met kwaliteiten en (ontplooings)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.
	<b>Samenwerken en overleggen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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**

<b>Omschrijving</b>	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 werkkuitvoering 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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Beoordelen</li><li>• Kennis van Arbo-wetgeving</li><li>• Kennis van gesprekstechnieken</li><li>• Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften</li></ul>	Aansturen <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Functioneren van mensen controleren</li></ul>	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"><li>• Motiveren</li><li>• Anderen ontwikkelen</li></ul>	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"><li>• Expertise delen</li></ul>	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"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Bevorderen van de teamgeest</li></ul>	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: Stuur medewerkers aan		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van kwaliteitsmanagement</li> <li>• Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Kennis van wet- en regelgeving</li> <li>• Vaardigheid in het omgaan met mensen</li> </ul>	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Richting geven</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> </ul>	Hij geeft medewerkers heldere, eerlijke en constructieve feedback met betrekking tot hun werk en hun handelen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	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
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
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**

<b>Kerntaak 5 Onderneemt</b>		
<b>5.1 werkproces: Bepaalt vestigingsplaats</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Een geschikte vestigingsplaats.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de markt</li> <li>• Kennis van sector en branche</li> <li>• Kennis van wet- en regelgeving</li> </ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Hij zorgt ervoor dat alle middelen beschikbaar zijn om een koop dan wel huurcontact te tekenen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	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**

<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De ondernemingsvorm past bij de uitgangspunten en mogelijkheden van de onderneming.</li><li>- De onderneming is opgestart.</li></ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van de markt</li><li>• Kennis van sector en branche</li><li>• Kennis van wet- en regelgeving</li></ul>	Analyseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li><li>• Verbanden leggen</li></ul>	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 <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	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 <ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	Hij benut de keuze voor een ondernemingsvorm om de onderneming te versterken.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	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.

<b>Kerntaak 5 Onderneemt</b>		
<b>5.3 werkproces: Stelt marketingplan op</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Het marketingplan maakt deel uit van het ondernemersplan en past bij de bedrijfsformule van de onderneming.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de markt</li> <li>• Kennis van sector en branche</li> </ul>	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	Hij weegt risico's af en maakt op basis van de ondernemingsdoelstellingen en -activiteiten een weloverwogen keuze ten aanzien van het marketingplan zodat het plan past bij de onderneming.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	Hij bekijkt de mogelijkheden om bij de inzet van marketinginstrumenten kosten te reduceren en/of maximaal financieel effect te sorteren.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Hij raadpleegt zijn leidinggevende/externe deskundige over de meest geschikte marketingmix waarbij hij uitgaat van de ondernemersdoelstellingen zodat hij een gedegen plan kan opstellen.

<b>Kerntaak 5 Onderneemt</b>		
<b>5.4 werkproces: Innoveert de onderneming</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Hij heeft zicht op hoe hij met zijn onderneming verder wil gaan en sluit met de onderneming aan op de ontwikkelingen in de markt.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de markt</li> <li>• Kennis van financiële aspecten van de organisatie</li> <li>• Kennis van organisatorische aspecten van de organisatie</li> <li>• Kennis van sector en branche</li> <li>• Kennis van zorgsystemen</li> </ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> <li>• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie</li> </ul>	Hij bekijkt de mogelijkheden van verbetervoorstellen voor de onderneming en stemt ze af op het bedrijfsbeleid, waarbij hij rekening houdt met financiële en organisatorische aspecten.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	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**

<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De financiële administratie geeft zicht op de financiële situatie van de onderneming.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van financiële aspecten van de organisatie</li><li>• Kennis van wet- en regelgeving</li></ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Hij past bij het uitvoeren van de administratie de juiste methoden en technieken toe zodat de bedrijfsadministratie klopt.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	Hij bewaakt de financiële situatie door de administratie goed uit te (laten) voeren.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Hij registreert de financiële gegevens accuraat zodat de administratie volledig is.

<b>Kerntaak 5 Onderneemt</b>		
<b>5.6 werkproces: Analyseert de financiële situatie</b>		
<b>Omschrijving</b>	De manager bloembinden analyseert periodiek de financiële informatie en controleert en bewaakt budgetten. Hij past in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige begrotingen aan.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Conclusies zijn getrokken uit de beschikbare financiële informatie.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyseren van financiële informatie</li> <li>Kennis over budgetten, begrotingen en investerings- en financieringsplannen</li> <li>Kennis van financiële aspecten van de organisatie</li> </ul>	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	Hij bewaakt op basis van de verkoop/omzet de realisering van de ondernemersdoelstellingen en past indien nodig de budgetten aan.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 5 Onderneemt</b>		
<b>5.7 werkproces: Bepaalt personeelsbehoefte</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is vastgesteld hoeveel personeel er nodig is. Overzicht van kosten en baten van het in dienst nemen van personeel. Aannee van geschikte medewerkers.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers</li> <li>• Voeren van sollicitatiegesprekken</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	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**

<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>- Het beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, arbo, en milieu is vastgesteld.</p> <p>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.</p>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften</li><li>• Kennis van Arbo-wetgeving</li><li>• Kennis van kwaliteitsmanagement</li><li>• Kennis van zorgsystemen</li></ul>	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>• Structuur aanbrengen</li></ul>	Hij stelt procedures en werkinstructies nauwkeurig en gestructureerd op, zodat ze correct en begrijpelijk zijn voor de medewerkers.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li><li>• Verbanden leggen</li></ul>	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 <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	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 <ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren</li><li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	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.

<b>Kerntaak 5 Onderneemt</b>		
<b>5.9 werkproces: Profileert en promoot de onderneming</b>		
<b>Omschrijving</b>	De manager bloembinden maakt in overleg met van zijn leidinggevende/externe deskundige een promotieplan voor naamsbekendheid en zet marketing en pr-instrumenten in.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Potentiële klanten dan wel de omgeving hebben een positief beeld van de organisatie en het producten- en dienstenaanbod.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van de markt</li> <li>Effectief netwerken</li> </ul>	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li> </ul>	Hij gebruikt de invloed van promotie om (potentiële) klanten te beïnvloeden en/of aan zich te binden.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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.

<b>Kerntaak 5 Onderneemt</b>		
<b>5.10 werkproces: Stelt verkoopprijs vast</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Een realistische verkoopprijs die past bij de bedrijfsformule.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de kostprijs</li> <li>• Kennis van de markt</li> <li>• Kennis van financiële aspecten van de organisatie</li> <li>• Kennis van sector en branche</li> <li>• Kennis van bedrijfsformules</li> </ul>	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	Hij bepaalt de invloed van een te hoge of te lage verkoopprijs/tarief op het ondernemingsresultaat.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Hij berekent verkoopprijs uitgaande van de kosten/kostprijs en de gewenste winstmarge.