



Landelijke
Kwalificaties MBO

Interieuradviseur

Crebonummer:	22262, 90940
Sector:	Handel
Branche:	Wonen
Opleidingsdomein:	Handel en ondernemerschap
Geldig vanaf:	1 augustus 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	11
4 Beschrijving van de kwalificaties	12
4.1 Interieuradviseur	
5 Beschrijving van de kerntaken	14
5.1 Kerntaak 1: Adviseert, ontwerpt en verkoopt	
5.2 Kerntaak 2: Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies	
5.3 Kerntaak 3: Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	19
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Adviseert, ontwerpt en verkoopt	20
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies	21
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen	23
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	24
1 Inleiding	24
2 Kwalificaties	24
2.1 Interieuradviseur	25
3 Certificeerbare eenheden	56
Deel D: Verantwoording	57
1 Inleiding	57
2 Proces- en inhoudsinformatie	58
2.1 Betrokkenen	58
2.2 Verwantschap	59
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	60
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	62
2.5 Discussiepunten	64
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	65
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	66

Inleiding

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

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

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

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

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

Deel A: Beeld van de beroepengroep

De interieuradviseur

De interieuradviseur werkt in de sector detailhandel binnen de woonbranche, met name in het hogere segment, in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB.

De interieuradviseur beheert en voert taken uit rondom verkoop en advies met betrekking tot het inrichten van een ruimte. Het kan gaan om een ruimte in een woning, kantoor, winkel of ander object. Bijvoorbeeld: een slaapkamer of een woonkamer, een keuken, een kantoor- of winkelruimte of een andere ruimte. Het inrichten van de ruimte wordt breed geïnterpreteerd. De interieuradviseur is in staat een totaaladvies te geven voor de ruimte. Dit betekent dat hij adviseert over de meubelen voor de ruimte, de stoffering en bekleding, de vloerbedekking, raam- en wandbekleding, verlichting, kleur, sfeer en accessoires. Hij adviseert en verkoopt vanuit het assortiment van de winkel waarin hij werkt. Zijn werk is commercieel en creatief van aard.

Het werk van de interieuradviseur heeft een projectmatig karakter waarbij de interieuradviseur betrokken is vanaf het eerste contact met de klant tot en met de oplevering van de opdracht. Het interieuradviesproject bestaat uit verschillende fasen: van inventarisatie van de wensen van de klant, het maken en presenteren van het ontwerp, het verkopen van het advies door het vragen naar de order (interieuradvies) tot en met de uitvoering, oplevering en administratieve afhandeling van het advies/ontwerp (projectbegeleiding). Bij alle fasen speelt de interieuradviseur een rol.

Daarnaast is de interieuradviseur gericht op het bevorderen van de kwaliteit van de diensten met als doel de verkoop en de klanttevredenheid te verhogen. Hij houdt trends en ontwikkelingen bij, handelt eventuele klachten af en draagt maatregelen ter verbetering aan. Hij coördineert en voert mede de werkzaamheden uit met inachtneming van de geldende bedrijfsregels.

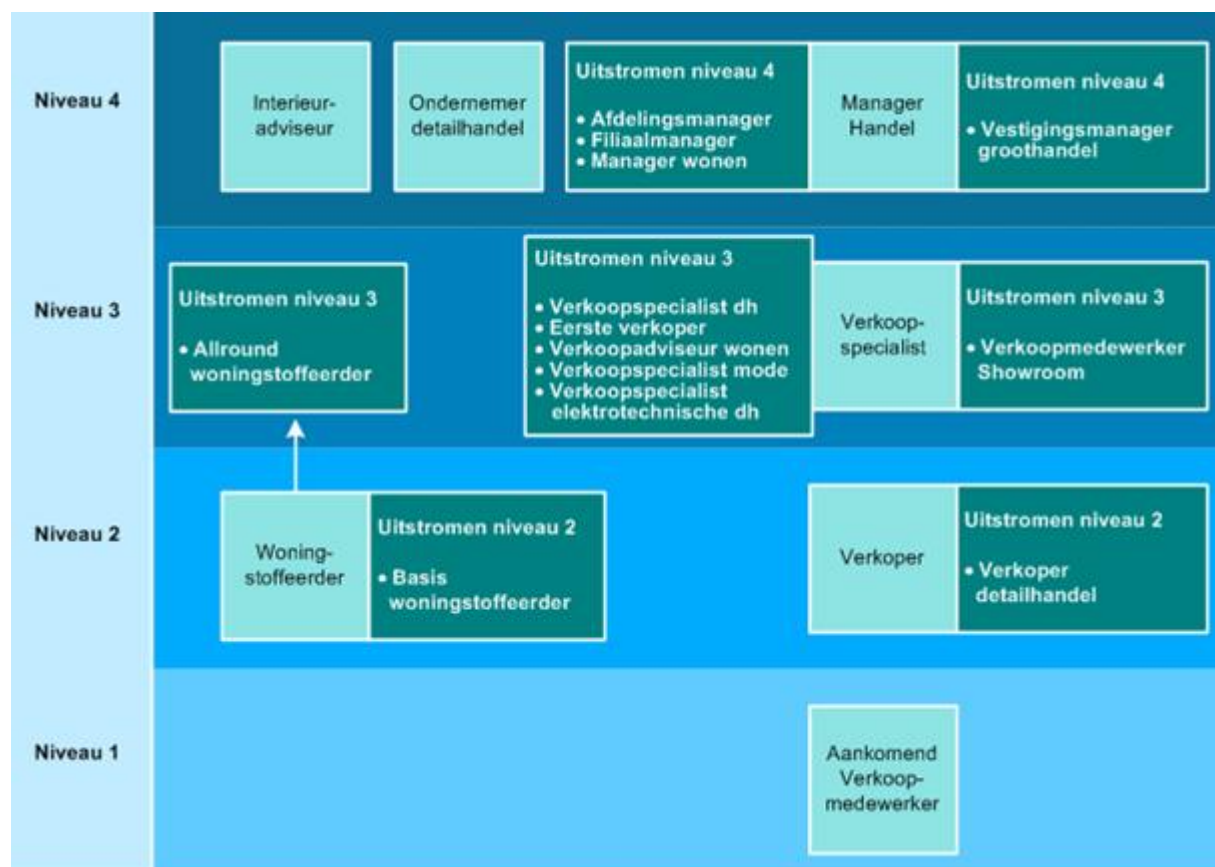
De interieuradviseur heeft een uitvoerende en coördinerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling vanuit de organisatie. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's, overlegt en stemt af met de medewerkers en derden. Ook voert hij overleg met zijn leidinggevende. Hij stemt met derden af wanneer levering en uitvoering plaatsvindt.

De interieuradviseur is communicatief vaardig, representatief, creatief, accuraat en deskundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is gericht op het verlenen van diensten en services aan de klant. Hij beschikt over het vermogen om overzicht te houden over het werkproces, de markt, middelen en methoden en heeft daarnaast diepgaande artikel- product- en assortimentskennis. Hij staat voor de opgave om werkzaamheden uit te voeren voor en in opdracht van de klant. Hij moet daarom een goed inlevingsvermogen hebben, het vermogen hebben om eigen ideeën op ideeën van de klant af te stemmen, maar ook durf en creativiteit hebben om de klant nieuwe inzichten te geven over het inrichten van de ruimte. Flexibiliteit, creativiteit, enthousiasme, een goede communicatie, maar ook het overtuigend kunnen motiveren van een advies en/of ontwerp zijn hierbij noodzakelijk.

In elke situatie zal de interieuradviseur afgewogen keuzes moeten maken tussen tijd versus kwaliteit en moet daarbij ook rekening houden met de wensen vanuit de onderneming door de relatie tussen tijdsinvestering, kwaliteit en omzet goed in de gaten te houden.

Daarnaast staat de interieuradviseur voor de opgave voortdurend het evenwicht te bewaren tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Klantvriendelijkheid kan ten koste gaan van het ondernemingsbelang en andersom. De interieuradviseur heeft de opdracht om een goede klantrelatie te onderhouden en de commerciële doelstellingen van het bedrijf te behalen.

In het begin van zijn loopbaan zal de interieuradviseur nog veel overleggen met zijn ervaren collega/leidinggevende. Hij moet steeds de afweging maken of hij zijn werkzaamheden zelfstandig kan uitvoeren of dat ondersteuning door collega's of leidinggevendens gewenst is. Hij moet bij knelpunten en afwijkingen de eigen capaciteiten kunnen inschatten.



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Interieuradviseur*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Het bestuur van Kenniscentrum Handel Op: 16-12-2010 Te: Ede.

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Interieuradviseur - 4
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<p>Nee</p> <p>Wanneer een beroepsbeoefenaar als zelfstandig ondernemer wil starten moet hij/zij zich bekwamen in het ondernemerschap. Dit kan via een kwalificatie die (mede) gericht is op ondernemerschap. Het kan ook via aanvullende scholing, bijvoorbeeld door het behalen van de certificeerbare eenheid Ondernemerschap. Deze is opgenomen in het kwalificatiedossier Ondernemer detailhandel. Meer informatie is te vinden op de website www.kwalificatiesmbo.nl.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Engels	<p>In overeenstemming met het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn voor alle kwalificaties op niveau 4 de vastgestelde referentieniveaus Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.
Loopbaan en burgerschap	<p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl.</p>
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BCP Binnenhuisadviseur (01-11-2003)

2.3 Typering beroepengroep

De interieuradviseur werkt in de sector detailhandel binnen de woonbranche, met name in het hogere segment, in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB.

De interieuradviseur beheert en voert taken uit rondom verkoop en advies met betrekking tot het inrichten van een ruimte. Het kan gaan om een ruimte in een woning, kantoor, winkel of ander object. Bijvoorbeeld: een slaapkamer of een woonkamer, een keuken, een kantoor- of winkelruimte of een andere ruimte. Het inrichten van de ruimte wordt breed geïnterpreteerd. De interieuradviseur is in staat een totaaladvies te geven voor de ruimte. Dit betekent dat hij adviseert over de meubelen voor de ruimte, de stoffering en bekleding, de vloerbedekking, raam- en wandbekleding, verlichting, kleur, sfeer en accessoires. Hij adviseert en verkoopt vanuit het assortiment van de winkel waarin hij werkt. Zijn werk is commercieel en creatief van aard.

Het werk van de interieuradviseur heeft een projectmatig karakter waarbij de interieuradviseur betrokken is vanaf het eerste contact met de klant tot en met de oplevering van de opdracht. Het interieuradviesproject bestaat uit verschillende fasen: van inventarisatie van de wensen van de klant, het maken en presenteren van het ontwerp, het verkopen van het advies door het vragen naar de order (interieuradvies) tot en met de uitvoering, oplevering en administratieve afhandeling van het advies/ontwerp (projectbegeleiding). Bij alle fasen speelt de interieuradviseur een rol.

Daarnaast is de interieuradviseur gericht op het bevorderen van de kwaliteit van de diensten met als doel de verkoop en de klanttevredenheid te verhogen. Hij houdt trends en ontwikkelingen bij, handelt eventuele klachten af en draagt maatregelen ter verbetering aan. Hij coördineert en voert mede de werkzaamheden uit met inachtneming van de geldende bedrijfsregels.

De interieuradviseur heeft een uitvoerende en coördinerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling vanuit de organisatie. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's, overlegt en stemt af met de medewerkers en derden. Ook voert hij overleg met zijn leidinggevende. Hij stemt met derden af wanneer levering en uitvoering plaatsvindt.

De interieuradviseur is communicatief vaardig, representatief, creatief, accuraat en deskundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is gericht op het verlenen van diensten en services aan de klant. Hij beschikt over het vermogen om overzicht te houden over het werkproces, de markt, middelen en methoden en heeft daarnaast diepgaande artikel- product- en assortimentskennis.

Hij staat voor de opgave om werkzaamheden uit te voeren voor en in opdracht van de klant. Hij moet daarom een goed inlevingsvermogen hebben, het vermogen hebben om eigen ideeën op ideeën van de klant af te stemmen, maar ook durf en creativiteit hebben om de klant nieuwe inzichten te geven over het inrichten van de ruimte. Flexibiliteit, creativiteit, enthousiasme, een goede communicatie, maar ook het overtuigend kunnen motiveren van een advies en/of ontwerp zijn hierbij noodzakelijk.

In elke situatie zal de interieuradviseur afgewogen keuzes moeten maken tussen tijd versus kwaliteit en moet daarbij ook rekening houden met de wensen vanuit de onderneming door de relatie tussen tijdsinvestering, kwaliteit en omzet goed in de gaten te houden.

Daarnaast staat de interieuradviseur voor de opgave voortdurend het evenwicht te bewaren tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Klantvriendelijkheid kan ten koste gaan van het ondernemingsbelang en andersom. De interieuradviseur heeft de opdracht om een goede klantrelatie te onderhouden en de commerciële doelstellingen van het bedrijf te behalen.

In het begin van zijn loopbaan zal de interieuradviseur nog veel overleggen met zijn ervaren collega/leidinggevende. Hij moet steeds de afweging maken of hij zijn werkzaamheden zelfstandig kan uitvoeren of dat ondersteuning door collega's of leidinggevenden gewenst is. Hij moet bij knelpunten en afwijkingen de eigen capaciteiten kunnen inschatten.

2.4 Loopbaanperspectief

Afhankelijk van de bedrijfsgrootte heeft de interieuradviseur als horizontale doorgroeimogelijkheid (op basis van scholing en/of ervaring) het beroep manager wonen of zelfstandig ondernemer. Verticaal kan hij doorgroeien naar het beroep interieurarchitect. Binnen het hbo-onderwijs is de opleiding tot interieurarchitect een logische vervolgopleiding.

Zie voor andere doorstroombmogelijkheden in het hbo-onderwijs:

- WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 595

2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en onderwijsinformatie: naar een economische vooruitgang in de handel en MITT'. Hierin wordt voor elke kwalificatie per cwi-regio aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering.</p> <p>Uit de publicatie 'Arbeidsmarkt en onderwijsinformatie 2010-2011: naar een economische vooruitgang in de handel en MITT' is op te maken dat het arbeidsmarktperspectief voor de periode 2010-2012 voor de Interieuradviseur in bijna alle regio's ongunstig is voor de beginnend beroepsbeoefenaar. Dit betekent dat de deelnemers na afronding van hun opleiding veel moeite moeten doen om een baan te vinden; de kans is zeer groot dat zij op een lager niveau of in een andere functie aan de slag komen. Voor Interieuradviseur worden dus meer deelnemers opgeleid dan dat er plaatsen beschikbaar zijn op de arbeidsmarkt. Uit deze publicatie is verder op te maken dat voor de BBL- en BOL- deelnemers het aantal beschikbare BPV-plaatsen in bijna alle regio's onvoldoende is. Er is een tekort aan stageplaatsen of leerbanen. Dit betekent dat een groep deelnemers binnen het schooljaar, veel moeilijker geplaatst kan worden indien zij allemaal op hetzelfde moment voor deze opleiding een bpv-plaats nodig hebben. Goede afstemming is noodzakelijk.</p> <p>Het meest recente rapport is te downloaden op www.kchandel.nl via de knop 'Trends en cijfers'. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopwerk.nl en www.kansopstage.nl/. Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum handel (www.kchandel.nl) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De wetgeving met betrekking tot de openingstijden van winkels wordt steeds soepeler, waardoor de interieuradviseur steeds wisselende werktijden heeft en daarmee een flexibele instelling moet hebben.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>De consument is mondiger en kritischer en weet door de media vaak al wat hij wel en niet wil. Via Internet kunnen consumenten informatie krijgen over artikelen/winkels en ook via deze weg artikelen bestellen. De interieuradviseur moet in de omgang met klanten aansluiten bij deze voorkennis van klanten en de klant meer dan vroeger overtuigen van de meerwaarde van zijn totaaladvies/service. Hij moet zich richten op klantenbinding en klanttevredenheid. De vraag wordt gevarieerder, mede door het groeiende aandeel ouderen, allochtonen en tweeverdieners. De interieuradviseur moet bij het geven van een totaaladvies aan kunnen sluiten bij deze steeds veranderende en gevarieerde vraag. Dit betekent dat hij op de hoogte blijft van trends en ontwikkelingen en de wensen/behoefte van verschillende klantengroepen. Binnen bedrijven vindt verbreding of juist specialisatie van het assortiment plaats waardoor de interieuradviseur steeds meer brede assortimentskennis of juist gespecialiseerde assortimentskennis nodig heeft.</p>

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

K1: Interieuradviseur

		Kwalificatie
Kerntaak	Werkproces	K1
Kerntaak 1: Adviseert, ontwerpt en verkoopt		
	1.1 Inventariseert klantwensen en adviseert over de inrichting	x
	1.2 Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting	x
	1.3 Bespreekt het ontwerp en advies met de klant	x
	1.4 Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op	x
	1.5 Handelt de verkoop af en maakt vervolgafspraken	x
Kerntaak 2: Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies		
	2.1 Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor	x
	2.2 Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies	x
	2.3 Levert het ontwerp en advies op en adviseert de klant over onderhoud en gebruik	x
	2.4 Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af	x
	2.5 Handelt klachten af	x
Kerntaak 3: Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen		
	3.1 Houdt trends en ontwikkelingen bij	x
	3.2 Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop	x
	3.3 Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid	x

4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Interieuradviseur*

4.1 Interieuradviseur

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De interieuradviseur werkt in de sector detailhandel binnen de woonbranche, met name het hogere segment, in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB. De interieuradviseur werkt in de presentatieruimte, maar bezoekt ook de in te richten ruimte en is hier ook regelmatig aanwezig tijdens de uitvoering van het ontwerp.
Typerende beroepshouding	De interieuradviseur is communicatief vaardig, representatief, creatief, accuraat en deskundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is gericht op het verlenen van diensten en services aan de klant. Hij beschikt over het vermogen om overzicht te houden over het werkproces, de markt, middelen en methoden.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De interieuradviseur heeft een uitvoerende en coördinerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en draagt daarbij gedeelde verantwoordelijkheid voor de resultaten van de onderneming. Hij voert taken op eigen initiatief uit. Hij is verantwoordelijk voor het geven van gefundeerd advies aan de klant en een goede afhandeling daarvan. Hij vervult een expertrol en dient daarvoor up-to-date te blijven met de ontwikkelingen in de branche. Per bedrijf is verschillend welke plaats de interieuradviseur in de organisatiehiërarchie inneemt.
Complexiteit	De interieuradviseur werkt volgens bedrijfsafhankelijke standaardprocedures, combineert procedures en is in staat om oplossingsgerichte procedures te bedenken. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving past hij oplossingen of nieuwe procedures toe. De interieuradviseur past in de uitvoering van zijn beroep specialistische en diepgaande vakkennis toe.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Adviseert, ontwerpt en verkoopt

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De interieuradviseur ontvangt de klant en achterhaalt in een gesprek de wensen van de klant en het budget dat de klant te besteden heeft. Op basis van de wensen en het te besteden budget besluit hij, of hij alleen of samen met een ervaren collega/leidinggevende de klant adviseert over de inrichting van de ruimte. Op basis van creativiteit, diepgaande artikel-, product-, en assortimentskennis en kennis van trends en ontwikkelingen in de markt adviseert hij de klant over mogelijkheden en ideeën voor de inrichting van de ruimte. Hij geeft hierbij alternatieven op het gebied van materialen, meubelen, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires, verlichting, kleur en sfeer en geeft aan hoe deze te combineren zijn in een interieur. Ter ondersteuning van zijn advies laat hij de klant modellen of stalen zien. In gesprek met de klant inventariseert hij welke alternatieven de klant meer of minder aanspreken en komt hij met de klant tot overeenstemming over de richting van het advies en welke ideeën de klant uitgewerkt wil zien in een advies/ontwerp en/of offerte voor de in te richten ruimte. Hij maakt afspraken met de klant over de vervolgstappen (het bezoeken van de ruimte, het bespreken van het advies/ontwerp en/of de offerte). Hij maakt een voor de klant in te zien klantdossier aan en plaatst alle gegevens en documenten hierin. In enkele gevallen roept hij de hulp in van een ervaren collega/leidinggevende om advies te vragen over (onderdelen van) het advies.</p> <p>De interieuradviseur maakt een voorlopig ontwerp en advies voor de in te richten ruimte. Afhankelijk van de bedrijfsafspraken en de opdracht bezoekt hij vooraf de in te richten ruimte bij de klant. Hij verricht opmetingen en maakt schetsen van het interieur om de klant een beeld te geven van de mogelijkheden. Deze werkt hij handmatig uit in een tekening op schaal waarin hij de verschillende kleuren en materialen aangeeft; in een maquette; of in een ontwerp waarbij de ruimte op schaal is ingevoerd en ingericht (met een computerprogramma). De interieuradviseur betreft in het ontwerp en advies de wensen van de klant, de bouwkundige aspecten, de eigen ideeën en het bedrijfsbelang. Hij maakt in zijn ontwerp/advies keuzes met betrekking tot materialen, meubelen, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires, verlichting, kleur en sfeer en combineert dit tot een interieur. Daarnaast stelt hij het bijbehorende financiële plaatje op. De interieuradviseur bespreekt het ontwerp en advies en het financiële plaatje met zijn ervaren collega/leidinggevende en past op basis van dit gesprek eventueel nog dingen aan.</p> <p>Na goedkeuring door de ervaren collega/leidinggevende bespreekt de interieuradviseur het ontwerp en advies en de financiële consequenties met de klant en geeft een toelichting en motivatie op het ontwerp en advies. Hij presenteert het ontwerp en advies, de gebruikte materialen, meubelen, verlichting en sfeer, enzovoort. Hij toont aan hoe de wensen van de klant zijn verwerkt in het ontwerp en advies en hoe zij passen binnen de woonsfeer en het budget van de klant. Hij onderhandelt binnen de gestelde bedrijfskaders met de klant over mogelijkheden voor eventuele aanpassingen. Hij vraagt of de klant wenst dat het ontwerp of advies verder kan worden uitgewerkt en definitief gemaakt.</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p> <p>1.5</p>	<p>Inventariseert klantwensen en adviseert over de inrichting</p> <p>Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting</p> <p>Bespreekt het ontwerp en advies met de klant</p> <p>Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op</p> <p>Handelt de verkoop af en maakt vervolgspraken</p>

Op verzoek van de klant brengt de interieuradviseur eventuele wijzigingen aan in het advies/ontwerp. Hij maakt een definitief advies/ontwerp dat hij ter goedkeuring voorlegt aan zijn ervaren collega/leidinggevende. De interieuradviseur verwerkt de met de klant gemaakte afspraken in een offerte en voegt dit samen met het definitieve ontwerp toe aan het klantdossier. Hij maakt met de klant een afspraak om de offerte en het definitieve ontwerp toe te lichten. Hij maakt een definitief advies/ontwerp dat hij ter goedkeuring voorlegt aan zijn ervaren collega/leidinggevende. De interieuradviseur verwerkt de met de klant gemaakte afspraken in een offerte en voegt dit samen met het definitieve ontwerp toe aan het klantdossier. Hij maakt met de klant een afspraak om de offerte en het definitieve ontwerp toe te lichten.

De interieuradviseur bespreekt het definitieve advies/ontwerp en de offerte met de klant. Samen met de klant neemt hij de gemaakte afspraken door en controleert of de klant het (nog) eens is met de gemaakte afspraken. Als de klant akkoord gaat met de offerte (inclusief het advies/ontwerp) vraagt de interieuradviseur naar de order. Hij zorgt voor de (betalings)afhandeling door de klant in voorkomende gevallen een aanbetaling te laten doen en/of een koopovereenkomst te laten tekenen. Indien nodig stelt hij een orderbon op. Hij maakt afspraken met de klant rondom levering van de artikelen en uitvoering van de opdracht. Alle gegevens en documenten plaatst hij in het klantdossier.

Toelichting:

De interieuradviseur geeft de klant een totaaladvies voor de inrichting van de ruimte. Onder een totaaladvies wordt verstaan dat de interieuradviseur in staat is een ruimte geheel in te richten. Hij moet van het hele assortiment alles kunnen gebruiken om te voldoen aan de wensen van de klant en deze onderdelen tot een passend interieur combineren. Hierbij gaat het om meubelen, verlichting, stoffering en bekleding vloerbedekking, raam- en wandbekleding accessoires, kleur en sfeer. In de eerste plaats adviseert de interieuradviseur vanuit het assortiment dat in zijn winkel te koop is, maar hij kan door het bijhouden van trends en ontwikkelingen ook adviseren buiten het beschikbare assortiment.

Afhankelijk van de wensen van de klant en de opdracht, heeft de interieuradviseur gedurende het adviesproces meerdere keren contact met de klant om af te stemmen en de klanttevredenheid in de gaten te houden.

Het totaaladvies is een advies op maat dat is afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op de (commerciële) doelstellingen van de organisatie. De interieuradviseur moet om kunnen gaan met de verschillende belangen tussen klant en bedrijf. Bijvoorbeeld wanneer de klant (te) hoge eisen stelt aan de service of meerdere ontwerpen wil zien of wanneer in esthetisch opzicht de oplossing niet binnen het assortiment van het bedrijf aanwezig is en voor een oplossing daarbuiten gekozen wordt. Daarnaast moet hij inzicht hebben in de te besteden tijd voor een verkoopgesprek in relatie tot de opdracht/aankoop. Ook moet hij bij het totaaladvies binnen de gekozen sfeer en het gestelde budget om kunnen gaan met wensen van de klant die zich niet met standaardmogelijkheden laten oplossen en moet hij om kunnen gaan met de verhouding tussen kwaliteit en klantenwens, wanneer de wensen bijvoorbeeld niet geschikt zijn voor de ruimte.

5.2 Kerntaak 2: Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De interieuradviseur bestelt aan de hand van de orderbon of geaccordeerde offerte de artikelen. Hij maakt een werkplanning voor de levering van de artikelen en de uitvoering van de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden door collega's en/of derden uitgevoerd moeten worden. Hij bespreekt de planning met een ervaren collega/leidinggevende. Na eventuele aanpassingen en goedkeuring van de werkplanning door de ervaren collega/leidinggevende handelt hij de administratieve processen rondom de opdracht af en stemt deze intern af met de betrokkenen. De uit te voeren werkzaamheden bij de klant stemt hij af met de medewerkers en derden en maakt met hen afspraken. Alle zaken die vanuit het bedrijf gezien bijgehouden moeten worden zoals logistieke zaken, opdrachtbevestigingen van leveranciers, kostprijs en planning verzamelt hij en legt hij vast in een logistiek dossier.</p> <p>De interieuradviseur voert het ontwerp en advies bij de klant uit, coördineert en bewaakt de voortgang van de bestelde artikelen, coördineert de uitvoering van het ontwerp en advies en/of controleert het resultaat van de uitvoering. In andere gevallen ziet hij er op toe dat de levering volgens opdracht en veilig wordt uitgevoerd. Hij doet dit aan de hand van het ontwerp en het advies, de werkplanning en/of gemaakte afspraken met betrokkenen (medewerkers en derden) en de klant. Hij zorgt ervoor dat de werkzaamheden volgens afspraken, procedures en richtlijnen en naar tevredenheid van de klant worden uitgevoerd en maakt met de betrokkenen afspraken omtrent de werkuitlevering. In geval van afwijkingen, knelpunten en onvoorziene omstandigheden stuurt hij bij, zoekt hij oplossingen en/of neemt contact op met zijn ervaren collega/leidinggevende of de leverancier/uitvoerende derde. In overleg bepalen zij hoe hiermee om te gaan. Alle gegevens rondom de uitvoering legt de interieuradviseur vast in het logistiek dossier.</p> <p>De interieuradviseur loopt met de klant het ontwerp en de afspraken in de offerte na en licht de uitgevoerde werkzaamheden toe. Bij eventuele gebreken in de kwaliteit (bijvoorbeeld een krasje op een meubel) wijst hij de klant op de bedrijfsprocedures en rechten van de klant en neemt hierop gepaste actie. Daarnaast geeft hij de klant adviezen en informatie ten aanzien van service, garantie, onderhoud, gebruik, toepassingen en uitvoeringen. Hij verifieert de klanttevredenheid door de klant te vragen of deze tevreden is over het traject (van advies en ontwerp tot uitvoering en oplevering). Hij legt alle gegevens van de oplevering vast in het logistiek dossier.</p> <p>De interieuradviseur rondt de oplevering met de klant administratief af door de klant te laten tekenen, een aanbetaling van de klant aan te nemen of aan de klant aan te geven dat deze een factuur zal ontvangen. De interieuradviseur voert een afrondend gesprek met zijn ervaren collega/leidinggevende over de uitvoering en oplevering. Hij zorgt dat de factuur verstuurd wordt. Deze laatste documenten plaatst hij in het logistiek dossier en/of klantendossier.</p> <p>Indien de klant na oplevering van het ontwerp en advies een klacht heeft, neemt de interieuradviseur de klacht in behandeling door de achtergrond van de klacht te onderzoeken. Hij bekijkt de gegevens en documenten in het klantendossier en logistiek dossier. Hij toont begrip voor de klant en stelt vragen om de oorzaak en/of ontevredenheid van de klant te bepalen en te achterhalen wat er gebeurd is. Samen met de klant en zijn ervaren</p>	<p>2.1</p> <p>2.2</p> <p>2.3</p> <p>2.4</p> <p>2.5</p>	<p>Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor</p> <p>Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies</p> <p>Levert het ontwerp en advies op en adviseert de klant over onderhoud en gebruik</p> <p>Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af</p> <p>Handelt klachten af</p>

collega/leidinggevende zoekt hij naar een oplossing die voor alle partijen passend is.

Toelichting:

De interieuradviseur is verantwoordelijk voor de uitvoering van het ontwerp bij de klant. De uitvoering van het ontwerp heeft de vorm van een project.

Tijdens de uitvoering van het ontwerp moet de interieuradviseur om kunnen gaan met de verhouding tussen klantbelang en bedrijfsbelang. Bijvoorbeeld wanneer de klant hoge eisen stelt aan de service en inrichting ter plaatse, veranderingen wil doorvoeren of wanneer er sprake is van verwachtingen van de klant die niet waargemaakt worden. De interieuradviseur moet om kunnen gaan met spanningen op het gebied van ontwerp, uitvoering en financiën als de afspraken al zijn gemaakt en zijn vastgelegd en zich afwijkingen en/of aanpassingen voordoen. Daarnaast moet hij om kunnen gaan met de balans tussen tijd en kwaliteit, bijvoorbeeld in geval dat de planning niet waargemaakt kan worden en de klant hierover ontevreden is.


5.3 Kerntaak 3: Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen

Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De interieuradviseur blijft op de hoogte van nieuwe trends en ontwikkelingen (waaronder ontwikkelingen bij belangrijke ontwerpers, nieuwe lijnen van producenten, ontwikkelingen in klantwensen en ontwikkelingen bij concurrenten). Zo leest hij vakbladen en volgt de informatie die door verschillende media wordt verspreid. Daarnaast bezoekt hij beurzen en heeft en/of legt contacten met leveranciers/producenten. De interieuradviseur analyseert en interpreteert de verzamelde informatie en bepaalt welke informatie interessant is voor het bedrijf en welke hij kan gebruiken bij het adviseren van klanten. De verzamelde informatie legt hij vast in een knipselmap.</p> <p>Op basis van nieuwe trends, ontwikkelingen bij producenten en concurrenten, klantenwensen en eigen ideeën doet de interieuradviseur voorstellen aan zijn ervaren collega/leidinggevende voor de inkoop van een collectie, verkoopacties, keuze van het assortiment, inrichting van de winkel (presentatieruimte), ontwerpen, nieuwe collecties en accessoires.</p> <p>De interieuradviseur signaleert klantenbehoeften en/of klachten en evalueert de klanttevredenheid. Hij doet verbetervoorstellen om de klanttevredenheid te bevorderen. Hij werkt de voorstellen voor het opzetten van acties en het verbeteren van de service, diensten, procedures en werkprocessen uit, ook rekeninghoudend met het bedrijfsbelang. Hij introduceert deze voorstellen bij zijn ervaren collega/leidinggevende.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De interieuradviseur is gericht op het bevorderen van de kwaliteit van de diensten met als doel de verkoop en de klanttevredenheid te verhogen. De interieuradviseur moet in kunnen schatten wanneer een klacht of ontwikkeling daadwerkelijk moet leiden tot het aanpassen van werkwijzen, assortiment of procedures.</p> <p>De interieuradviseur beschikt over diepgaande kennis omtrent vaktechniek en ontwikkelingen in de branche (onder andere bij belangrijke ontwerpers en producenten) en blijft deze kennis uitbreiden.</p>	3.1	Houdt trends en ontwikkelingen bij
	3.2	Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop
	3.3	Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Adviseert, ontwerpt en verkoopt

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt		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	Inventariseert klantwensen en adviseert over de inrichting					■			■	■		■				■			■						■	
1.2	Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting					■						■				■			■						■	
1.3	Bespreekt het ontwerp en advies met de klant								■	■																■
1.4	Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op					■						■							■							

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt		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																										
1.5	Handelt de verkoop af en maakt vervolgspraken																		■	■					■	


6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor					■												■		■						
2.2	Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies					■												■	■	■						■
2.3	Levert het ontwerp en advies op en adviseert de klant over onderhoud en gebruik									■		■							■							
2.4	Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af					■														■						



Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies		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
		Bedrijfsmatig handelen	Ondernemend en commercieel handelen	Gedrevenheid en ambitie tonen	Met druk en tegenslag omgaan	Omgaan met verandering en aanpassen	Instructies en procedures opvolgen	Kwaliteit leveren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Plannen en organiseren	Leren	Creëren en innoveren	Onderzoeken	Analyseren	Materialen en middelen inzetten	Vakdeskundigheid toepassen	Formuleren en rapporteren	Presenteren	Overtuigen en beïnvloeden	Relaties bouwen en netwerken	Ethisch en integer handelen	Samenwerken en overleggen	Aandacht en begrip tonen	Begeleiden	Aansturen	Beslissen en activiteiten initiëren
Werkprocessen																										
2.5	Handelt klachten af																									

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verbetert de kwaliteit van de diensten en werkprocessen

Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen		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	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Houdt trends en ontwikkelingen bij													■											■	
3.2	Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop															■									■	
3.3	Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid													■		■										■

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

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

2.1 Interieuradviseur

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

Proces-competentie-matrix Interieuradviseur

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt		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	Inventariseert klantwensen en adviseert over de inrichting					X			X	X		X				X			X						X	
1.2	Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting					X						X				X			X						X	
1.3	Bespreekt het ontwerp en advies met de klant								X	X									X							X
1.4	Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op					X						X							X							
1.5	Handelt de verkoop af en maakt vervolgspraken																		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. door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Interieuradviseur

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt		
1.1 werkproces: Inventariseert klantwensen en adviseert over de inrichting		
Omschrijving	<p>De interieuradviseur ontvangt de klant en achterhaalt in een gesprek de wensen van de klant en het budget dat de klant te besteden heeft. Op basis van de wensen en het te besteden budget besluit hij, of hij alleen of samen met een ervaren collega/leidinggevend de klant adviseert over de inrichting van de ruimte. Op basis van creativiteit, diepgaande artikel-, product-, en assortimentskennis en kennis van trends en ontwikkelingen in de markt adviseert hij de klant over mogelijkheden en ideeën voor de inrichting van de ruimte. Hij geeft hierbij alternatieven op het gebied van materialen, meubelen, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires, verlichting, kleur en sfeer en geeft aan hoe deze te combineren zijn in een interieur. Ter ondersteuning van zijn advies laat hij de klant modellen of stalen zien. In gesprek met de klant inventariseert hij welke alternatieven de klant meer of minder aanspreken en komt hij met de klant tot overeenstemming over de richting van het advies en welke ideeën de klant uitgewerkt wil zien in een advies/ontwerp en/of offerte voor de in te richten ruimte. Hij maakt afspraken met de klant over de vervolgstappen (het bezoeken van de ruimte, het bespreken van het advies/ontwerp en/of de offerte). Hij maakt een voor de klant in te zien klantdossier aan en plaatst alle gegevens en documenten hierin. In enkele gevallen roept hij de hulp in van een ervaren collega/leidinggevende om advies te vragen over (onderdelen van) het advies.</p>	
Gewenst resultaat	<p>Inventarisatie van wensen (indruk van stijltype, smaak van de klant, functionele en esthetische eisen aan inrichting, kenmerken ruimte) en te besteden budget van de klant. Inschatting van de waarde van de klant voor de organisatie. Een deskundig (esthetisch en functioneel verantwoord) globaal advies, aantrekkelijk voor de klant en organisatie, over de inrichting van de ruimte bestaande uit ideeën en mogelijkheden op het gebied van ondermeer materialen, meubelen, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires, verlichting, kleur en sfeer, passend bij de wensen en budget van de klant en bij de mogelijkheden en het assortiment van de organisatie. Overeenstemming/besluit over een afgebakend kader (programma van eisen) dat richting geeft aan het nog verder uit te werken advies/ontwerp. Een up-to-date klantendossier.</p>	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • (Interieur)adviesgesprek voeren • Fases in interieuradvies/proces kennen • Artikel- en assortimentskennis (actueel) gebruiken • Werken volgens bedrijfsprocedures en wettelijke regelingen • Interieurstijl(en) kennen en kiezen • Kennis van interieurbeelden (kleur en ruimte, lijn, vorm, compositie) toepassen 	<p>Samenwerken en overleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raadpleegt bij het signaleren van afbreukrisico's tijdig zijn ervaren collega/leidinggevende voor ondersteuning zodat de klant deskundig geholpen wordt.

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

1.1 werkproces: Inventariseert klantwensen en adviseert over de inrichting

<ul style="list-style-type: none"> Klantendossiers bijhouden Materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant kennen en gebruiken Trends (kleuren, stijlen, materialen, stoffen en structuren) kennen en gebruiken Verkooptechnieken toepassen Stappen in het verkoopproces/gesprek kennen Deelnemen aan discussie en overleg (t) Informatie uitwisselen (t) Lezen van informatieve teksten (t) Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) Ruimte inschatten a.d.h.v. een tekening (r) Met maten in de ruimte rekenen (r) Berekenen of advies binnen budget past (r) Artikel- en productspecificaties gebruiken (r) Werken volgens winkelformule Programma van eisen samenstellen Interieuronderdelen (vloeren, vloerafwerkingen, verlichting, raamafwerking, muurafwerking, woondesign) en meubilair kennen en gebruiken Doelgroep(en) binnen de woon- en interieurbranche kennen en bepalen Woonfuncties/interieurs kennen en bepalen Service verlenen Klantwensen en -behoeften onderzoeken Klanten aanspreken en ontvangen 	<p>Overtuigen en beïnvloeden</p> <ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Komt bij het adviseren overtuigend over, staat achter eigen ideeën en motiveert en beargumenteert de ideeën door in te spelen op de gevoelens en wensen van de klant zodat de klant ervan overtuigd raakt dat de ideeën in functioneel en esthetisch opzicht aansluiten bij zijn wensen. Houdt de regie in het gesprek vast en geeft zodanig sturing aan het verloop van het gesprek dat het resulteert in een duidelijk en afgestemd programma van eisen/globaaladvies/overeenstemming over de richting van het advies dat past bij de klant en organisatie.
	<p>Presenteren</p> <ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Enthousiasme uitstralen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maat in het contact een geloofwaardige, deskundige en bevoegde indruk waardoor de klant zich op zijn gemak voelt, geïnspireerd weet en open staat voor de ideeën van de interieuradviseur.
	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<p>De interieuradviseur</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in en maakt gebruik van de mogelijkheden van het totale assortiment (meubelen, verlichting, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires etcetera) door verschillende onderdelen te combineren tot een passend, esthetisch en functioneel verantwoord globaal advies dat ook past bij wat de organisatie te bieden heeft.

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

1.1 werkproces: Inventariseert klantwensen en adviseert over de inrichting

		<ul style="list-style-type: none">Kan zich daarnaast bij het adviseren een voorstelling maken van hoe de in te richten ruimte er na inrichting uit kan komen te zien en hoe dit met de keuze en combinatie van materialen te beïnvloeden is zodat hij de klant verschillende alternatieven kan voorleggen.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">Gebruikt in het advies trends en ontwikkelingen, creatieve oplossingen en eigen ideeën om de klant nieuwe inzichten te geven en te inspireren over het inrichten van de ruimte en te komen tot passende, functionele en esthetisch verantwoorde oplossingen.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">Ziet in het gesprek met de klant snel de (extra) verkoopkansen en de waarde van de klant voor de organisatie en speelt hier op in in het verdere contact met de klant zodat zoveel mogelijk verkoopkansen benut worden en het meest mogelijke uit het klantcontact gehaald wordt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">Inventariseert door het stellen van vragen actief het te besteden budget, de wensen (stijl en sfeer), behoeften, het referentiekader en de belevingswereld van

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

1.1 werkproces: Inventariseert klantwensen en adviseert over de inrichting

		<p>de klant zodat hij een goede eerste indruk krijgt van het programma van eisen.</p> <ul style="list-style-type: none">• Koppelt aan de wensen en eisen van klant de mogelijkheden en toepassingen van het assortiment en achterhaalt en checkt steeds welke voorstellen/ideeën in de smaak vallen en met welke de klant instemt zodat hij de wensen van de klant steeds duidelijker in beeld krijgt.• Sluit aan bij de informatiebehoefte van de klant door een toegankelijk en compleet klantdossier op te stellen waarin alle gegevens en documenten uit het adviesgesprek opgenomen en in te zien zijn.
--	--	---

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt**1.2 werkproces: Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting**

Omschrijving	De interieuradviseur maakt een voorlopig ontwerp en advies voor de in te richten ruimte. Afhankelijk van de bedrijfsafspraken en de opdracht bezoekt hij vooraf de in te richten ruimte bij de klant. Hij verricht opmetingen en maakt tekeningen/schetsen van interieur om de klant een beeld te geven van de mogelijkheden. Hij maakt, op basis van de maatneming, een schets en een voorlopig ontwerp voor de klant. Hij maakt handmatig een nauwkeurige tekening op schaal waarin hij de verschillende kleuren en materialen aangeeft; of een maquette; of hij maakt aan de hand van een computerprogramma een volledig nauwkeurig ontwerp waarbij de ruimte op schaal is ingevoerd en ingericht. De interieuradviseur betreft in het ontwerp en advies de wensen van de klant, de bouwkundige aspecten, de eigen ideeën en het bedrijfsbelang. Hij maakt in zijn ontwerp/advieskeuzes met betrekking tot materialen, meubelen, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires, verlichting, kleur en sfeer en combineert dit tot een interieur. Daarnaast stelt hij het bijbehorende financiële plaatje op. De interieuradviseur bespreekt het ontwerp en advies en het financiële plaatje met zijn ervaren collega/leidinggevende en past op basis van dit gesprek eventueel nog dingen aan.	
Gewenst resultaat	Een voorlopig ontwerp en advies met bijbehorend financieel plaatje waarin de wensen van de klant, de eigen ideeën, de bouwkundige aspecten en de belangen van het bedrijf zijn meegenomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Fases in interieuradvies/proces kennenArtikel- en assortimentskennis (actueel) gebruikenBouwkundige aspecten (laten) beoordelen en analyserenCreatieve technieken toepassenRuimte indelen, inrichten en vormgeven (stylen, meubilair kiezen en plaatsen, lichtplan opstellen, kleuradvies geven)Interieurstijl(en) kennen en kiezenKennis van interieurbeelden (kleur en ruimte, lijn, vorm, compositie) toepassenMateriaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant kennen en gebruikenOntwerpstappen, ontwerpprincipes- en richtlijnen toepassenOntwerptechnieken (handmatig/computer) toepassen en ontwerpprogramma's en/of andere hulpmiddelen hiervoor gebruiken	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">Legt het ontwerp en advies en het financiële plaatje eerst ter goedkeuring voor aan zijn ervaren collega/leidinggevende zodat deze kan controleren of zowel aan de wens van de klant is voldaan als in het belang van de het bedrijf is gehandeld.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwendenGevoel voor ruimte en richting tonen	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">Past handmatig of via een computerprogramma de ontwerpstappen toe, houdt rekening met bouwkundige aspecten, werkt precies, bedreven en accuraat en toont ruimtelijk inzicht zodat een ontwerp ontstaat waarin de

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

1.2 werkproces: Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting

<ul style="list-style-type: none"> • Trends (kleuren, stijlen, materialen, stoffen en structuren) kennen en gebruiken • Deelnemen aan discussie en overleg (t) • Informatie uitwisselen (t) • Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) • Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t) • Ruimte en (eventueel aanwezige) meubels opmeten en maten noteren (r) • Schetsen van interieur maken, interieurtekeningen en werktekeningen op schaal, maquettes op schaal maken (r) • Banenplannen tekenen (r) • Berekeningen maken voor het financiële plaatje/prijs ontwerp berekenen (r) • Artikel- en productspecificaties gebruiken (r) 		<p>werkelijkheid duidelijk, nauwkeurig en op schaal is neergezet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toont inzicht in het totale assortiment (meubelen, verlichting, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires, etcetera) door in zijn advies/ontwerp te laten zien wat er kan met de verschillende materialen en die materialen te kiezen en combineren die de gewenste sfeer neerzetten, aansluiten bij de wensen en budget van de klanten mogelijkheden van de ruimte. • Maakt daarnaast bij het opstellen van het financiële plaatje accurate berekeningen zodat een kloppend financieel plaatje ontstaat.
<ul style="list-style-type: none"> • Interieuronderdelen (vloeren, vloerafwerkingen, verlichting, raamafwerking, muurafwerking, woondecoratie) en meubilair kennen en gebruiken • Doelgroep(en) binnen de woon- en interieurbranche kennen en bepalen • Woonfuncties/interieurs kennen en bepalen • Ruimte bekijken en analyseren • Financieel plaatje opstellen 	<p>Creëren en innoveren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwend en creatief handelen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verwerkt in het ontwerp en advies trends- en ontwikkelingen, creatieve oplossingen en eigen ideeën om de klant nieuwe inzichten te geven over het inrichten van de ruimte en de wensen van de klant te vertalen in een passende, functionele en esthetisch verantwoorde oplossing.
	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zet gesignaleerde zakelijke kansen uit het contact met de klant om in ontwerpkeuzes die voordelig zijn voor het bedrijf.
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De interieuradviseur:</p>

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

1.2 werkproces: Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting

- Leeft zich bij het maken van het advies/ontwerp in in de wensen, stijlen belevingswereld van de klant en probeert zoveel mogelijk te doen binnen het budget van de klant zodat het advies/ontwerp aansluit bij de verwachtingen van de klant en de klant een aantrekkelijk aanbod ontvangt.
- Houdt daarnaast bij het ontwerpen de relatie tijdsinvestering, kwaliteit en opbrengst goed in de gaten zodat de klant snel en volgens afspraak een voorlopig advies/ontwerp ontvangt.

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt**1.3 werkproces: Bespreekt het ontwerp en advies met de klant**

Omschrijving	Na goedkeuring door de ervaren collega/leidinggevende bespreekt de interieuradviseur het ontwerp en advies en de financiële consequenties met de klant en geeft een toelichting en motivatie op het ontwerp en advies. Hij presenteert het ontwerp en advies, de gebruikte materialen, meubelen, verlichting en sfeer, enzovoort. Hij toont aan hoe de wensen van de klant zijn verwerkt in het ontwerp en advies en hoe zij passen binnen de woonsfeer en het budget van de klant. Hij onderhandelt binnen de gestelde bedrijfskaders met de klant over mogelijkheden voor eventuele aanpassingen. Hij vraagt of de klant wenst dat het ontwerp en advies verder kan worden uitgewerkt en definitief gemaakt.	
Gewenst resultaat	Enthousiaste, duidelijke toelichting op het voorlopig ontwerp en advies en het financiële plaatje. Overeenstemming over hoe het definitieve ontwerp en advies en de bijbehorende financiële consequenties eruit (komen) te zien.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• (Interieur)adviesgesprek voeren• Artikel- en assortimentskennis (actueel) gebruiken• Werken volgens bedrijfsprocedures en wettelijke regelingen• Materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant kennen en gebruiken• Presentatievorm kiezen en maken• Interieuradvies presenteren• Presentatietechnieken toepassen• Verkooptechnieken toepassen• Deelnemen aan discussie en overleg (t)• Informatie uitwisselen (t)• Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)• Uiteindelijke prijs bepalen (r)• Onderhandelen en overtuigen• Bezwaren en weerstanden weerleggen	<ul style="list-style-type: none">• Overtuigen en beïnvloeden<ul style="list-style-type: none">• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen• Onderhandelen• Overeenstemming nastreven	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gebruikt verschillende argumenten en speelt in op emoties om de klant te overtuigen van het advies/ontwerp (en bijbehorend financieel plaatje). Daarbij streeft hij naar overeenstemming door verschillende onderhandelings technieken toe te passen, eventuele bezwaren van de klant serieus te nemen, alternatieven in het ontwerp/advies/financiële plaatje voor te stellen en te komen tot duidelijke afspraken waarin de klant akkoord is met het ontwerp/advies/financiële plaatje en/of duidelijk is afgesproken wat nog aangepast wordt.
	<ul style="list-style-type: none">• Presenteren<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Enthousiasme uitstralen	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presenteert het ontwerp en advies enthousiast, licht de gehanteerde werkwijze en keuzes ten aanzien van materialen, meubelen, verlichting, kleur en sfeer, enzovoort helder toe en toont aan

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

1.3 werkproces: Bespreekt het ontwerp en advies met de klant

		hoe de wensen van de klant in het ontwerp en advies zijn verwerkt en passen binnen de gewenste sfeer en het budget.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">Overziet de financiële consequenties van toezeggingen aan en voorstellen richting de klant zodat hij hier bij het onderhandelen over het ontwerp/advies/financiële plaatje verantwoord mee om gaat en niet voorbij gaat aan het bedrijfsbelang en de gestelde kaders.
	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	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">Luistert tijdens zijn presentatie goed naar de reactie van de klant en controleert door het stellen van vragen of het ontwerp en advies voldoet aan de verwachtingen van de klant zodat hij hierop kan inspelen en met de klant kan bespreken hoe het ontwerp en advies nog aangepast kan/moet worden.

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt		
1.4 werkproces: Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op		
Omschrijving	Op verzoek van de klant brengt de interieuradviseur eventuele wijzigingen aan in het advies/ontwerp. Hij maakt een definitief advies/ontwerp dat hij ter goedkeuring voorlegt aan zijn ervaren collega/leidinggevende. De interieuradviseur verwerkt de met de klant gemaakte afspraken in een offerte en voegt dit samen met het definitieve ontwerp toe aan het klantdossier. Hij maakt met de klant een afspraak om de offerte en het definitieve ontwerp toe te lichten.	
Gewenst resultaat	Definitief ontwerp en advies, aangepast op basis van afspraken met de klant en goedgekeurd door ervaren collega/leidinggevende en opgenomen in het klantdossier. Afspraak voor bespreking offerte en definitief ontwerp is gemaakt.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis (actueel) gebruiken Artikelcodes, productonderdelen en samenstellingen, prijzen en leveranciers opzoeken Werken volgens bedrijfsprocedures en wettelijke regelingen Ruimte indelen, inrichten en vormgeven (stylen, meubilair kiezen en plaatsen, lichtplan opstellen, kleuradvies geven) Klantendossiers bijhouden Ontwerptechnieken (handmatig/computer) toepassen en ontwerpprogramma's en/of andere hulpmiddelen hiervoor gebruiken Deelnemen aan discussie en overleg (t) Informatie uitwisselen (t) Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t) Getalsmatige artikelspecificaties toepassen (r) Berekeningen/calculaties maken voor de offerte (inclusief procentberekeningen, korting, btw etc.) (r) Service verlenen 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Legt het definitieve ontwerp en advies en de offerte eerst ter goedkeuring voor aan zijn ervaren collega/leidinggevende zodat deze kan kijken of de risico's goed zijn ingecalculeerd en of zowel aan de wens van de klant is voldaan als in het belang van het bedrijf is gehandeld.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Past het ontwerp en advies aan zoals afgesproken met de klant en werkt hierbij handmatig of met een computerprogramma precies, bedreven en accuraat en toont ruimtelijk inzicht zodat een ontwerp en advies ontstaat waarin de werkelijkheid duidelijk, nauwkeurig en op schaal is neergezet. Maakt daarnaast bij het opstellen van de offerte accurate berekeningen, neemt de gemaakte (prijz)afspraken, specificaties, beschrijvingen en artikelnummers zorgvuldig op zodat de offerte inhoudelijk

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt**1.4 werkproces: Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op**

<ul style="list-style-type: none">• Offertes opstellen (aan de hand van formulieren)• Met computerprogramma's en ict-systemen omgaan		en tekstueel klopt en er aantrekkelijk uitziet.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De interieuradviseur: Geeft de klant een op de persoongerichte dienstverlening door te zorgen voor een compleet klantendossier en de klant er persoonlijk van op de hoogte te stellen dat het definitieve ontwerp/advies met bijbehorende offerte gereed is en persoonlijk een afspraak te maken om het geheel te (komen) bespreken.

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt**1.5 werkproces: Handelt de verkoop af en maakt vervolgafspraken**

Omschrijving	De interieuradviseur bespreekt het definitieve advies/ontwerp en de offerte met de klant. Samen met de klant neemt hij de gemaakte afspraken door en controleert of de klant het (nog) eens is met de gemaakte afspraken. Als de klant akkoord gaat met de offerte (inclusief het advies/ontwerp)vraagt de interieuradviseur naar de order. Hij zorgt voor de (betalings)afhandeling door de klant in voorkomende gevallen een aanbetaling te laten doen en/of een koopovereenkomst te laten tekenen. Indien nodig stelt hij een orderbon op. Hij maakt afspraken met de klant rondom levering van de artikelen en uitvoering van de opdracht. Alle gegevens en documenten plaatst hij in het klantdossier	
Gewenst resultaat	Getekende koopovereenkomst of aanbetaling. Afhandeling van de verkoop volgens organisatiespecifieke procedures (aanbetaling,orderbon, verkoopovereenkomst, klantdossier). Vervolgafspraken met de klant omtrent de uitvoering van de opdracht .	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Werken volgens bedrijfsprocedures en wettelijke regelingenKlantendossiers bijhoudenVerkoop sluiten en afhandelenVerkooptechnieken toepassenInformatie uitwisselen (t)Lezen van informatieve teksten (t)Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)Berekeningen maken met betrekking tot orderbon, aanbetaling, verkoopovereenkomst (r)Aflezen en interpreteren levertermijnen en beschikbaarheid uitvoerders (r)Service verlenenMet computerprogramma's en ict-systemen omgaan	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">Legt de klant duidelijk uit hoe de verkoop wordt afgehandeld, maakt afspraken met de klant over hoe en wanneer de uitvoering van het ontwerp en advies gaat plaatsvinden rekeninghoudend met de wensen van de klant, minimale levertijden en beschikbaarheid van uitvoerders zodat de vervolgstappen voor de klant helder zijn en de klant een reële toezegging gedaan wordt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">Handelt de verkoop zorgvuldig af door de aanbetaling, orderbon, verkoopovereenkomst en het klantdossier volgens organisatiespecifieke procedures op- of samen te stellen of bij te werken.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creërenKansen en mogelijkheden benutten	De interieuradviseur:

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt		
1.5 werkproces: Handelt de verkoop af en maakt vervolgafspraken		
		<ul style="list-style-type: none">• Signaleert in het gesprek met de klant het juiste moment om te vragen naar de order en benut dit moment door de afspraken met de klant definitief te maken.

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

Proces-competentie-matrix Interieuradviseur

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies		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															
2.1	Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor					x												x		x	
2.2	Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies					x												x	x	x	
2.3	Levert het ontwerp en advies op en adviseert de klant over onderhoud en gebruik									x		x							x		
2.4	Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af					x														x	
2.5	Handelt klachten af					x								x					x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Interieuradviseur

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies		
2.1 werkproces: Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor		
Omschrijving	De interieuradviseur bestelt aan de hand van de orderbon of geaccordeerde offerte de artikelen. Hij maakt een werkplanning voor de levering van de artikelen en de uitvoering van de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden door collega's en/of derden uitgevoerd moeten worden. Hij bespreekt de planning met een ervaren collega/leidinggevende. Na eventuele aanpassingen en goedkeuring van de werkplanning door de ervaren collega/leidinggevende handelt hij de administratieve processen rondom de opdracht af en stemt deze intern af met de betrokkenen. De uit te voeren werkzaamheden bij de klant stemt hij af met de medewerkers en derden en maakt met hen afspraken. Alle zaken die vanuit het bedrijf gezien bijgehouden moeten worden zoals logistieke zaken, opdrachtbevestigingen van leveranciers, kostprijs en planning verzamelt hij en legt hij vast in een logistiek dossier.	
Gewenst resultaat	Een realistische en zo efficiënt mogelijke planning voor de uitvoering van het ontwerp en advies is opgesteld, voorgelegd aan een ervaren collega/leidinggevende en afgestemd met de betrokkenen. De voorbereide opdracht, volgens organisatiespecifieke procedures administratief verwerkt en in een logistiek dossier vastgelegd. Logistiek dossier is aangemaakt. Bestelling van de juiste artikelen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Werken volgens bedrijfsprocedures en wettelijke regelingen Fases van projectbegeleiding kennen en toepassen Deelnemen aan discussie en overleg (t) Informatie uitwisselen (t) Zakelijke correspondentie voeren (t) Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) (Werk)planning maken (r) Bestelhoeveelheid bepalen (r) Met computerprogramma's en ict-systemen omgaan Werkzaamheden en planning afstemmen Bestellingen plaatsen Logistiek dossier bijhouden Levertijden en procedures van derden kennen en gebruiken 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Overlegt tijdig met anderen betrokken (collega's uitvoerders, derden, interne en externe organisatie) over de uitvoering van het ontwerp en advies zodat werkafspraken gemaakt worden die voor allen haalbaar zijn. Alvorens hij de betrokkenen informeert over de gemaakte werkplanning legt hij deze ter goedkeuring voor aan de ervaren collega/leidinggevende zodat deze de werkplanning kan controleren.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Brengt in kaart welke werkzaamheden ten aanzien van de uitvoering van het ontwerp en advies door wie uitgevoerd

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

2.1 werkproces: Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor

		kunnen/moeten worden, schat de benodigde tijd voor de activiteiten realistisch in, stemt de activiteiten op elkaar af, bestelt artikelen, regelt en plant de werkzaamheden waarbij hij rekening houdt met mogelijkheden en omstandigheden (kenmerken) in het project en de betrokkenen zodat een realistische en zo efficiënt mogelijke planning ontstaat.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	De interieuradviseur: Pakt het vastleggen van afspraken met betrokkenen ordelijk en nauwkeurig aan en ziet er op toe dat de artikelen volgens de procedures besteld worden en de opdracht volgens de (administratieve) procedures van het bedrijf afgewerkt wordt zodat afspraken eenduidig zijn vastgelegd en een logistiek dossier is samengesteld.

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

2.2 werkproces: Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

Omschrijving	De interieuradviseur voert het ontwerp en advies bij de klant uit, coördineert en bewaakt de voortgang van de bestelde artikelen, coördineert de uitvoering van het ontwerp en advies en/of controleert het resultaat van de uitvoering. In andere gevallen ziet hij er op toe dat de levering volgens opdracht en veilig wordt uitgevoerd. Hij doet dit aan de hand van het ontwerp en het advies, de werkplanning en/of gemaakte afspraken met betrokkenen (medewerkers en derden) en de klant. Hij zorgt ervoor dat de werkzaamheden volgens afspraken, procedures en richtlijnen en naar tevredenheid van de klant worden uitgevoerd en maakt met de betrokkenen afspraken omtrent de werkuitleiding. In geval van afwijkingen, knelpunten en onvoorziene omstandigheden stuurt hij bij, zoekt hij oplossingen en/of neemt contact op met zijn ervaren collega/leidinggevende of de leverancier/uitvoerende derde. In overleg bepalen zij hoe hiermee om te gaan. Alle gegevens rondom de uitvoering legt de interieuradviseur vast in het logistiek dossier.	
Gewenst resultaat	De uitvoering van het ontwerp en advies is zoveel mogelijk volgens de opdracht, afspraken, procedures en richtlijnen en werkplanning en veilig uitgevoerd. Afwijkingen, knelpunten en onvoorziene omstandigheden zijn in overleg opgelost. Bijgewerkt logistiek dossier. De uitvoering van het ontwerp en advies voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf en de wensen van de klant.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Planmatig werken• Deelnemen aan discussie en overleg (t)• Informatie uitwisselen (t)• Zakelijke correspondentie voeren (t)• Projectmanagement (tijd indelen, project bewaken) (r)• Logistiek dossier bijhouden• Werken volgens bedrijfsprocedures en wettelijke regelingen (veiligheid, arbo, milieu, rechten en plichten van klanten en derden)• Service (rondom uitvoering) verlenen	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">• Neemt in geval van afwijkingen, knelpunten, onvoorziene omstandigheden tijdig contact op met zijn ervaren collega/leidinggevende of de leverancier/uitvoerende derde, legt oplossingen voor en bespreekt deze om samen snel een zodanige beslissing te nemen waardoor de uitvoering van de werkzaamheden zo weinig mogelijk gehinderd wordt.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">• Regelt dat de benodigde mensen en middelen op het afgesproken tijdstip aanwezig zijn zodat het ontwerp volgens planning (klantdossier en logistiek dossier) kan worden uitgevoerd.

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

2.2 werkproces: Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

		<ul style="list-style-type: none">Bewaakt daarnaast de voortgang van de levering en de uitvoering van het ontwerp, grijpt in en stuurt bij als de voortgang in het geding komt door een flexibele instelling en door op creatieve wijze in te spelen op knelpunten, afwijkingen en onvoorziene omstandigheden, oplossingen te zoeken (rekeninghoudend met rechten en plichten van de betrokkenen), zodat de werkuitlevering doorgang kan krijgen en de ruimte conform ontwerp, planning, richtlijnen en afspraken wordt opgeleverd.
	<p>Kwaliteit leveren</p> <ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenSystematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none">Ziet toe op een systematische (volgens bedrijfsprocedures en wettelijke regelingen op het gebied van arbeidsomstandigheden en milieunormen), correcte en zorgvuldige uitvoering van het ontwerp zodat het werk en de ruimte conform kwaliteitseisen worden opgeleverd.Legt daarnaast alle gegevens en gebeurtenissen (afwijkingen, afspraken, etc.) rondom de uitvoering vast in het logistiek dossier, zodat de status van het werk compleet en up-to-date bijgehouden en beschikbaar is.
	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonenKostenbewust handelen	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none">Gaat bij de uitvoering van het ontwerp en advies op een efficiënte manier om met de verhouding tijd/kwaliteit, is zich ervan bewust dat het afwijken van de tijdsplanning en het inleveren op kwaliteit en tevredenheid van de klant voor het

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies**2.2 werkproces: Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies**

		bedrijf hoge kosten met zich mee kunnen brengen en zet er alles op in dit te voorkomen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">Komt afspraken met klanten na en licht in het geval van afwijkingen, knelpunten en onvoorziene omstandigheden de klant in zodat deze op de hoogte is van de voortgang en inspraak heeft in eventuele aanpassingen.

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies**2.3 werkproces: Levert het ontwerp en advies op en adviseert de klant over onderhoud en gebruik**

Omschrijving	De interieuradviseur loopt met de klant het ontwerp en de afspraken in de offerte na en licht de uitgevoerde werkzaamheden toe. Bij eventuele gebreken in de kwaliteit (bijvoorbeeld een krasje op een meubel) wijst hij de klant op de bedrijfsprocedures en rechten van de klant en neemt hierop gepaste actie. Daarnaast geeft hij de klant adviezen en informatie ten aanzien van service, garantie, onderhoud, gebruik, toepassingen en uitvoeringen. Hij verifieert de klanttevredenheid door de klant te vragen of deze tevreden is over het traject (van advies en ontwerp tot uitvoering en oplevering). Hij legt alle gegevens van de oplevering vast in het logistiek dossier.	
Gewenst resultaat	Een duidelijk, kloppend en actueel advies aan de klant ten aanzien van de bedrijfsprocedures en rechten en plichten bij gebreken in kwaliteit, service, garantie, onderhoud, gebruik, toepassingen en uitvoeringen en serviceverlening na afronding van de opdracht. Een enthousiaste presentatie van het uitgevoerde ontwerp in de ruimte. Aandacht voor de klanttevredenheid draagt bij aan klantenbinding/goede reclame voor de organisatie over het gegeven advies en uitgevoerde traject. Bijgewerkt logistiek dossier.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Artikel- en assortimentskennis (actueel) gebruiken• Klantendossiers bijhouden• Materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant kennen en gebruiken• Toepassen van procedure klachtenbehandeling• Verkooptechnieken toepassen• Deelnemen aan discussie en overleg (t)• Informatie uitwisselen (t)• Lezen van informatieve teksten (t)• Artikel- en productspecificaties gebruiken (r)• Logistiek dossier bijhouden• Service (rondom oplevering) kennen en verlenen: garantie, klachtafhandeling, aftersaleservice• Ingerichte ruimte presenteren en toelichten• Aan klantenbinding en klanttevredenheid bijdragen	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Enthousiasme uitstralen	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">• Presenteert op enthousiaste wijze het resultaat van de uitvoering van het ontwerp aan de klant, gaat in op hoe de ideeën en uitstraling/sfeer in het ontwerp terug te vinden zijn in de ruimte en legt uit hoe de inrichting tot stand gekomen is om tot afronding te komen van de opdracht.• Legt de klant daarnaast duidelijk uit welke garantie de klant heeft en wat deze met betrekking tot het onderhoud en gebruik van de materialen en meubelen wel of niet moet doen zodat de klant weet hoe hij met het geplaatste interieur moet omgaan.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">• Toont inzicht in de eigenschappen, toepassingen en uitvoeringen van materialen/meubelen door aan te geven

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

2.3 werkproces: Levert het ontwerp en advies op en adviseert de klant over onderhoud en gebruik

<ul style="list-style-type: none">Werken volgens bedrijfsprocedures en wettelijke regelingen (consumentenrecht etc.)		wat de klant met betrekking tot het onderhoud en gebruik van de materialen en meubelen wel of niet moet doen zodat de klant een kloppend en actueel advies ontvangt en weet hoe hij met het geplaatste interieur moet omgaan.
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houdenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none">Controleert door het stellen van vragen of het resultaat van het advies/ontwerp en de uitvoering aan de verwachtingen van de klant voldoet, onderzoekt waar de klant wel of niet of minder tevreden over is en legt dit vast in het dossier zodat de klant zich gehoord en serieus genomen voelt.Neemt eventuele gebreken in kwaliteit serieus door de klant duidelijk uit te leggen welke rechten deze heeft en hierop volgens de bedrijfsprocedures gepaste actie te ondernemen.Legt de klant daarnaast duidelijk uit welke garantie de klant heeft en stelt zich op als vraagbaak voor de klant om de klant het gevoel te geven dat hij met toekomstige vragen en opmerkingen nog steeds bij het bedrijf terecht kan (serviceverlening).

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies**2.4 werkproces: Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af**

Omschrijving	De interieuradviseur rondt de oplevering met de klant administratief af door de klant te laten tekenen, een aanbetaling van de klant aan te nemen of aan de klant aan te geven dat deze een factuur zal ontvangen. De interieuradviseur voert een afrondend gesprek met zijn ervaren collega/leidinggevende over de uitvoering en oplevering. Hij zorgt dat de factuur verstuurd wordt. Deze laatste documenten plaatst hij in het logistiek dossier en/of klantdossier.	
Gewenst resultaat	Een volgens bedrijfsprocedures uitgevoerde afronding van de uitvoering van het ontwerp en advies bij de klant. Ervaren collega/leidinggevende is op de hoogte van de oplevering en afronding. Bijgewerkt logistiek dossier en klantdossier.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Werken volgens bedrijfsprocedures en wettelijke regelingenKlantendossiers bijhoudenDeelnemen aan discussie en overleg (t)Informatie uitwisselen (t)Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)Berekeningen met geld (r)Met computerprogramma's en ict-systemen omgaanLogistiek dossier bijhouden	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">Brengt zijn ervaren collega/leidinggevende op de hoogte over de oplevering van de ruimte en bespreekt eventuele bijzonderheden zodat zijn ervaren collega/leidinggevende geheel op de hoogte is.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	De interieuradviseur: Pakt de administratieve afhandeling zorgvuldig en systematisch aan door de financiële documenten volgens bedrijfsprocedures op te stellen, te laten tekenen en te versturen en alles te verwerken in het logistiek dossier en klantdossier.

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies**2.5 werkproces: Handelt klachten af**

Omschrijving	Indien de klant na oplevering van het ontwerp en advies een klacht heeft, neemt de interieuradviseur de klacht in behandeling door de achtergrond van de klacht te onderzoeken. Hij bekijkt de gegevens en documenten in het klant dossier en logistiek dossier. Hij toont begrip voor de klant en stelt vragen om de oorzaak en/of ontevredenheid van de klant te bepalen en te achterhalen wat er gebeurd is. Samen met de klant en zijn ervaren collega/leidinggevende zoekt hij naar een oplossing die voor alle partijen passend is.	
Gewenst resultaat	Herstel van en/of bijdrage aan klantrelatie. Analyse van de achtergrond van de klacht. Best passende oplossing voor alle partijen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Bedrijfsprocedures rondom klachtenafhandeling toepassen• Deelnemen aan discussie en overleg (t)• Informatie uitwisselen (t)• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)• Aan klantenbinding en klanttevredenheid bijdragen• Wettelijke regelingen (consumentenrecht) toepassen• Service verlenen rondom klachtafhandeling• Gesprekstechnieken bij klacht afhandelen toepassen	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">• Stemt met een ervaren collega/leidinggevende af over de situatie en bespreekt mogelijke oplossingen zodat gezamenlijk een oplossing wordt gekozen die bijdraagt aan herstel van de klantrelatie zonder dat het organisatiebelang uit het oog wordt verloren.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Gegevens controleren en aannames toetsen• Oplossingen voor problemen bedenken	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">• Achterhaalt de oorzaak van de klacht, bekijkt hiertoe de gedocumenteerde gegevens, stelt gerichte vragen aan de klant en checkt bij de klant of hij de oorzaak goed begrepen heeft zodat hij een goed beeld heeft van de achtergrond van de klacht en met oplossingen kan komen die tegemoet komen aan de situatie.
	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	De interieuradviseur:

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

2.5 werkproces: Handelt klachten af

		<ul style="list-style-type: none">• Geeft bij het aannemen van klachten prioriteit aan de zorgen van klant, laat de klant uitpraten, toont begrip voor de klant en geeft aan welke stappen hij gaat ondernemen zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.• Probeert daarnaast een 'win-win'-situatie te creëren waarbij in de oplossing zoveel mogelijk rekening gehouden wordt met de wensen van de klant zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none">• Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van klachten.

Kerntaak 3 Verbetert de kwaliteit van de diensten en werkprocessen

Proces-competentie-matrix Interieuradviseur

Kerntaak 3 Verbetert de kwaliteit van de diensten en werkprocessen		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																					
3.1	Houdt trends en ontwikkelingen bij													X							
3.2	Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop															X					
3.3	Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid													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 Interieuradviseur

Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen		
3.1 werkproces: Houdt trends en ontwikkelingen bij		
Omschrijving	De interieuradviseur blijft op de hoogte van nieuwe trends en ontwikkelingen (waaronder ontwikkelingen bij belangrijke ontwerpers, nieuwe lijnen van producenten, ontwikkelingen in klantwensen en ontwikkelingen bij concurrenten). Zo leest hij vakbladen en volgt de informatie die door verschillende media wordt verspreid. Daarnaast bezoekt hij beurzen en heeft en/of legt contacten met leveranciers/producenten. De interieuradviseur analyseert en interpreteert de verzamelde informatie en bepaalt welke informatie interessant is voor het bedrijf en welke hij kan gebruiken bij het adviseren van klanten. De verzamelde informatie legt hij vast in een knipselmap.	
Gewenst resultaat	Is op de hoogte van de laatste trends en ontwikkelingen in de markt/branche. Knipselmap met daarin de verzamelde informatie die interessant is voor het bedrijf en/of te gebruiken is in het geven van advies aan de klant.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie (t) • Luisteren naar gesproken teksten via verschillende kanalen (t) • Lezen van informatieve teksten (t) • Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t) • Getalsmatige artikelspecificaties toepassen (r) • Interieur(detailhandels)markt, branche en sector kennen en ontwikkelingen bijhouden • Ontwerpers, merken, producenten, design classics (van vroeger en nu) kennen en ontwikkelingen bijhouden • Trendontwikkelingen volgen • Knipselmap/portfolio bijhouden 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Informatie uiteenrafelen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Analyseert de uit verschillende bronnen verzamelde informatie (over trends en ontwikkelingen), bepaalt welke informatie bruikbaar en waardevol is voor het bedrijf en zijn advies aan de klant zodat hij hieruit een knipselmap kan samenstellen.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Staat open voor, pikt signalen op en gaat via verschillende bronnen actief op zoek naar nieuwe trends, ontwikkelingen en producten in de markt/branche zodat hij hiervan op de hoogte blijft.

Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen		
3.2 werkproces: Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop		
Omschrijving	Op basis van nieuwe trends, ontwikkelingen bij producenten en concurrenten, klantenwensen en eigen ideeën doet de interieuradviseur voorstellen aan zijn ervaren collega/leidinggevende voor de inkoop van een collectie, verkoopacties, keuze van het assortiment, inrichting van de winkel (presentatieruimte), ontwerpen, nieuwe collecties en accessoires.	
Gewenst resultaat	Voorstellen voor de inkoop van collectie, verkoopacties, keuze van het assortiment, inrichting van de winkel (presentatieruimte), ontwerpen, nieuwe collecties en accessoires om de verkoop te bevorderen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Werken volgens bedrijfsprocedures en wettelijke regelingen Deelnemen aan discussie en overleg (t) Informatie uitwisselen (t) Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t) Verbetervoorstellen doorrekenen (r) Werken volgens winkelformule Assortiment, collecties en accessoires beoordelen en bedenken Verkoopacties bedenken Verkoopbevorderingsvoorstellen formuleren Marketinginstrumenten (prijs, product, promotie, plaats) gebruiken 	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren Vernieuwend en creatief handelen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Introduceert manieren om de verkoop te bevorderen en verwerkt in zijn voorstellen nieuwe en creatieve ideeën op het gebied van collecties en accessoires, verkoopacties, assortiment en (her)inrichting van de presentatieruimte.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Gebruikt gesignaleerde ontwikkelingen in de markt en informatie uit klantcontact om kansen en mogelijkheden te identificeren die de verkoop kunnen bevorderen en maakt bij het opstellen van voorstellen gebruik van de marketinginstrumenten (prijs, product, promotie en plaats).

Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen		
3.3 werkproces: Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid		
Omschrijving	De interieuradviseur signaleert klantenbehoeften en/of klachten en evalueert de klanttevredenheid. Hij doet verbetervoorstellen om de klanttevredenheid te bevorderen. Hij werkt de voorstellen voor het opzetten van acties en het verbeteren van de service, diensten, procedures en werkprocessen uit, ook rekeninghoudend met het bedrijfsbelang. Hij introduceert deze voorstellen bij zijn ervaren collega/leidinggevende.	
Gewenst resultaat	Voorstellen voor acties en verbeteringen op het gebied van service, diensten, procedures en werkprocessen ter bevordering van de klanttevredenheid, waarbij het bedrijfsbelang is meegenomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Werken volgens bedrijfsprocedures en wettelijke regelingen Klanttevredenheid evalueren Deelnemen aan discussie en overleg (t) Informatie uitwisselen (t) Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t) Verbetervoorstellen doorrekenen (r) Werken volgens winkelformule Servicegraag en klanttevredenheid verhogen 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Oplossingen voor problemen bedenken 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Onderzoekt de oorzaak van (terugkerende) klachten (ontevredenheid bij klanten) en de achtergrond van klantenbehoeften, maakt een analyse van veelvoorkomende knel- en verbeterpunten zodat hij manieren kan bedenken om deze aan te pakken of op te lossen.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Is steeds op zoek naar mogelijkheden voor verbetering van de service, diensten, procedures en werkprocessen, en introduceert voorstellen en concrete verbeteracties om dit te bereiken zodat hij bijdraagt aan bevordering van de klanttevredenheid.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Bekijkt mogelijkheden om kosten te reduceren en neemt deze mee in zijn voorstellen zodat bij bevordering van de

Kerntaak 3 Verbetert de kwaliteit van de diensten en werkprocessen		
3.3 werkproces: Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid		
		klanttevredenheid ook rekening gehouden wordt met het bedrijfsbelang.

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is de verantwoordelijkheid van Kenniscentrum Handel, afdeling Educatieve Dienstverlening en Projecten. Bij de ontwikkeling en het onderhoud van het dossier zijn zowel vertegenwoordigers uit de branche als het middelbaar beroepsonderwijs betrokken.

Gedurende het ontwikkel- en onderhoudsproces van het kwalificatiedossier zijn de afgevaardigden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (PCBB) van Kenniscentrum Handel en door hen aangewezen klankbordgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

<i>Vertegenwoordiging van:</i>	<i>Afvaardiging van:</i>	<i>Rol:</i>
Onafhankelijk voorzitter	Kenniscentrum Handel	
Bedrijfsleven Handel	CBW	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	CBW (tot september 2010)	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Fenedex	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	FNV	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	HBD	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	MKB/Winkelraad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Nederlands Verbond Groothandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Raad Nederlandse Detailhandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	SOG	Adviserend
Kwalificatiecommissie MITT	Kenniscentrum Handel	Toehorend
HBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend
VMBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend

De klankbordgroepleden zijn vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en klein-, midden- en grootwinkelbedrijven.

2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Interieuradviseur ligt het volgende beroepscompetentieprofiel:

- Binnenhuisadviseur (gelegitimeerd door WoonWerk in november 2003)

Het bovenstaande beroepscompetentieprofiel vertoont geen substantiële inhoudelijke overlap of overlap op de volgende gebieden met andere bcp's:

- werkomgeving
- werkprocessen
- verantwoordelijkheid
- complexiteit

Niet alleen de werkzaamheden, maar ook de context, verantwoordelijkheid en complexiteit vormen de afbakening van dit dossier met andere dossiers.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen de vakvolwassenen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzing van de afgevaardigden van de PCBB en klankbordgroepleden heeft er een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

Als uitgangspunt voor de vertaling van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar is een beeld geschetst van de beginnend interieuradviseur op mbo-niveau. Naar aanleiding van het geschetste beeld is een aantal uitgangspunten voor de beginnend beroepsbeoefenaar genoemd, zoals:

- De interieuradviseur zal vanaf dag 1 een totaaladvies moeten kunnen geven voor een ruimte, hiervoor een ontwerp moeten maken en het daadwerkelijk inrichten moeten kunnen uitvoeren. Dit houdt in dat een beginnend interieuradviseur deze taken en bijbehorende competenties net als een vakvolwassen interieuradviseur voldoende moet beheersen. Er is uiteraard wel een niveauverschil maar dat bestaat uit het zich verder blijvend ontwikkelen op het gebied van nieuwe ontwikkelingen.
- Deze taken zal hij als beginnend beroepsbeoefenaar wel *in overleg* met zijn ervaren collega/leidinggevende uitvoeren en voor een aantal zaken (bijv. het ontwerpen) heeft hij ook *toestemming* nodig voordat hij dit bij de klant kan presenteren.
- Daarnaast is inzicht in eigen kunnen, het hebben van zelfvertrouwen en een juiste beroepshouding belangrijk voor een beginnend beroepsbeoefenaar.
- Om verder door te groeien naar een vakvolwassen beroepsbeoefenaar zal een interieuradviseur zich zelf verder blijvend moeten ontwikkelen op zijn vakgebied.

Op basis van bovengenoemde uitgangspunten zijn kerntaken en werkprocessen ontwikkeld, waarbij de kerntaken en werkprocessen in het kwalificatiedossier sterk overeenkomen met het onderliggende beroepscompetentieprofiel.

Kerntaken bcp Binnenhuisadviseur	Kerntaken kwalificatiedossier Interieuradviseur
1. Adviseert en verkoopt	1. Adviseert, ontwerpt en verkoopt
2. Maakt een ontwerp voor de inrichting	
3. Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen	3. Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen
4. Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp	2. Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp

De kerntaken en werkprocessen zijn vooral bijgesteld voor wat betreft de mate van zelfstandigheid waarin de interieuradviseur taken uitvoert. Daarnaast zijn begrippen aangepast om beter aan te geven waar het om gaat. Van een aantal is het van belang om ze hier te noemen:

- *Presentatieruimte i.p.v. winkel.*
- *Inrichten van de ruimte*
Het inrichten wordt heel breed geïnterpreteerd, het kan hierbij gaan om:
 - Meubelen voor diverse doeleinden in ruimtes (woonkamer, slaapkamer, badkamer, kantoorruimtes, winkels, keukens enz.)
 - Stoffering en bekleding
 - Verlichting
 - Kleur
 - Sfeer
 Deze opsomming is niet uitputtend, maar geeft voldoende aan dat er sprake is van een brede interpretatie van het *inrichten van de ruimte*.
- *Klantendossier en logistiek dossier* Een klantendossier bevat alle zaken die van belang zijn voor de klant, schetsen, ontwerpen, opdrachtbonnen en die de klant kan inzien. Het logistiek dossier bevat alle zaken die vanuit het bedrijf gezien bijgehouden moeten worden, opdrachtbevestigingen van de leveranciers, kostprijs, planningen, logistieke zaken enz.
- *Derden* Derden zijn *alle* partijen, buiten het eigen bedrijf, waarmee een interieuradviseur te maken heeft, zoals leveranciers (van meubelen, stoffering, bekleding enz.), uitvoerende partijen (schilders, woningstofseerders, loodgieters, bouwvakkers enz.)

Bij de ontwikkeling heeft afstemming (los van samenvoeging) plaatsgevonden met andere kwalificatiedossiers van Kenniscentrum Handel. Dit geldt met name voor afstemming met de uitstroom 'Verkoopadviseur wonen' bij het kwalificatiedossier 'Verkoopspecialist'. Kenniscentrum Handel. Dit geldt met name voor afstemming met de uitstroom 'Verkoopadviseur wonen' bij het kwalificatiedossier 'Verkoopspecialist'.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Interieuradviseur

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Interieuradviseur zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Het subdomein Mondelinge taalvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het communiceren met collega's en leidinggevende tijdens werkzaamheden, het contacten onderhouden en afspraken maken met uitvoerders, leveranciers, klanten, etc., het informeren en adviseren van en onderhandelen met klanten, aannemen/oplossen van klachten en het motiveren van beslissingen in het uitvoeringsproces. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Leesvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het verwerken van ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de organisatie en controleren van administratie van het uitvoeringsproces. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Schrijfvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het opstellen van een werkplanning, het opstellen van offertes, het (schriftelijk) rapporteren en communiceren binnen en buiten de organisatie, het doen van schriftelijke verbetervoorstellen en het verzorgen van administratieve gegevens. Hiervoor geldt niveau 2F.

Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

Meer informatie over de taaltaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht taaltaken in de kwalificatiedossiers Handel' op www.kchandlel.nl

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Interieuradviseur zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Het subdomein Getallen heeft binnen dit beroep betrekking op het kosten/verbetervoorstellen (door)berekenen, kosten ontwerp berekenen en berekeningen maken voor offertes/orders. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het maken van geldberekeningen is ook een taak binnen dit subdomein. Voor deze taak geldt het niveau 2F.

Het subdomein Verhoudingen heeft binnen dit beroep alleen betrekking op het begrijpen en rekenen met productspecificaties. Hiervoor geldt niveau 2F. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep.

Het subdomein Meten en meetkunde heeft binnen dit beroep betrekking op met maten in een ruimte rekenen, berekeningen uitvoeren voor het bepalen van hoeveelheden, banen op patroon berekenen en banenplan aftekenen, het schetsen van het interieur en maken van een maquette/tekening op schaal. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Verbanden heeft binnen dit beroep alleen betrekking op het plannen van werk/project en het begrijpen en gebruiken van getalsmatige informatie over trends en ontwikkelingen. Hiervoor geldt niveau 2F. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep.

Meer informatie over de rekentaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht rekentaken in de kwalificatiedossiers Handel' op document 'Overzicht rekentaken in de kwalificatiedossiers Handel' op www.kchandel.nl

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Interieuradviseur zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de Interieuradviseur:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens bijeenkomsten en vergaderingen)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociaal contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken, telefoneren, etc.)
- spreken: een eenvoudige uiteenzetting geven over een bekend onderwerp van het vakgebied (bv. tijdens presentaties, informeren/adviseren van klant)
- schrijven: met standaardformuleringen aantekeningen maken of memo's en formulieren invullen met betrekking tot het vakgebied

2.5 Discussiepunten

Bij de ontwikkeling en onderhoud van dit dossier zijn de volgende discussiepunten signaleerd. Wat betreft deze punten is er voor indiening 2011-2012 een besluit genomen en waar mogelijk verwerkt in het dossier:

- Bij de reductie van de competenties is besloten om in de dossiers van Handel de competentie Leren te laten vervallen. Deze competentie is niet als essentieel voor de Handel aangeduid en komt voldoende aan de orde bij drievoudige kwalificering vanuit Leren, Loopbaan en Burgerschap.
- Tijdens het vertalen van de beroepsspecifieke eisen voor Nederlands en rekenen naar het Referentiekader Taal en het Referentiekader Rekenen (paragraaf 2.4 in Deel D van het kwalificatiedossier) is gediscussieerd over de vereiste niveaus van de subdomeinen. In de toelichting bij deze beroepseisen is aangegeven welke taal- dan wel rekentaken kenmerkend zijn voor het beroep en hoe deze zich verhouden tot het referentiekader. De beschreven niveaubepaling is indicatief. Op de website www.kchandel.nl zijn alle rekentaken weergegeven samen met het subdomein en het niveau van deze taak. Het aangeven dat deze beroepseisen op een bepaald niveau staan, doet geen uitspraken over de mate waarin het gehele domein binnen deze gehele kwalificatie wordt afgedekt.
- In de PCBB heeft een vertegenwoordiger van het HBO en VMBO zitting. Over de doorstroom naar het HBO zijn geen discussiepunten geweest. Over de instroom vanuit het VMBO ook niet, al is dit voor deze kwalificatie ook minder relevant.
- Dit dossier is onderhevig geweest aan een kwalificatieslag. Tijdens deze verbeterslag zijn opmerkingen en verbeterpunten vanuit het docentenpanel en meegenomen (zie toelichting wijzigingentabel).

2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

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

De volgende wijzigingen in het dossier zijn doorgevoerd op basis van de kwaliteitsslag:

- bij de heroverweging van de competenties is de competentie Leren verwijderd uit het dossier (zie ook Discussiepunten); Verder is het aantal competenties in dit dossier gereduceerd van 17 naar 12 competenties.
- resultaatbeschrijvingen en prestatie-indicatoren zijn met name aangescherpt om overlap te reduceren en korter te beschrijven waar mogelijk; sommige prestatie-indicatoren bij bepaalde competenties kwamen al voldoende naar voren bij prestatie-indicatoren van andere competenties. De competenties klantgericht handelen en ondernemend en commercieel handelen zijn wat duidelijker aangezet en het instructies en procedures volgen minder.
- een aantal werkprocessen (en een tweetal werkprocestitels) en typering van de beroepengroep zijn aangescherpt. Kerntaak 1: resultaat van werkproces 1.1 is niet meer het totaaladvies maar een inventarisatie van de wensen van de klant en een globaal advies over de inrichting van de ruimte (wel alle onderdelen meegenomen: van vloerbedekking tot meubels). Werkproces 1.4 en 1.5 zijn commerciële en meer klantgericht ingestoken. De interieuradviseur verstuurt nu niet meer de offerte maar maakt een afspraak met de klant om deze te bespreken en het vragen naar de order komt explicieter naar voren. Kerntaak 2: werkproces 2.3. Evalueert de klanttevredenheid en adviseert over onderhoud en gebruik. Dit werkproces is nu meer ingestoken op het opleveren van de opdracht en het evalueren van de klanttevredenheid is minder zwaar aangezet. Werkproces 2.5 over de klachtenafhandeling is nu meer ingestoken op het samen met de leidinggevende zoeken naar een oplossing die voor alle partijen geschikt is (klantenbinding). Kerntaak 3: de resultaten van de werkprocessen zijn nu meer meetbaar (knipselmap, verbetervoorstellen aan de hand van marketinginstrumenten). Verder zijn de werkprocessen beter van elkaar afgebakend. Uit werkproces 2.3. is het inrichten van de presentatieruimte gehaald. Het inrichten van een ruimte komt al uitvoerig aan de orde in kerntaak 1. Tenslotte is in alle werkprocessen het opstellen en bijhouden van een klantdossier en logistiek dossier explicieter neergezet. Typering beroepengroep: duidelijker is aangegeven welke ruimtes een interieuradviseur zoal kan inrichten en dat het hierbij gaat om een totaaladvies voor de inrichting van die ruimte. Verder is het projectmatig werken van de interieuradviseur meer toegelicht. Dat het altijd zou moeten gaan om langlopende projecten is genuanceerd.
- de kolom vakkennis en vaardigheden is geconcretiseerd door met werkwoorden de diepgang en richting van de beschreven termen te verduidelijken.
- Ten behoeve van landelijke richtlijnen zijn de beroepsspecifieke eisen ten aanzien van Nederlands, rekenen en MVT naar deel D verplaatst. Voor Nederlands en rekenen zijn de eisen omgezet naar de Referentiekaders taal en rekenen.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier met ontwikkel- en onderhoudsagenda	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatie klankbordgroepen, docentenpanels, evaluatiebijeenkomsten en/of klanttevredenheidsonderzoeken • Verwerking n.a.v. (mogelijke) aanpassingen Toetsingskader • Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering bcp's, trends en innovaties binnen beroep en sector 	KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven	Continu
Acties/afspraken ter bevordering in-, door- en uitstroom in vmbo, mbo en hbo	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarisatie van knelpunten, mogelijkheden kwalificatiestructuur en/of andere oplossingen • Uitvoeren afgesproken acties (binnen of buiten het dossier) 	KCH in samenwerking met PCBB, met name met vertegenwoordiging vmbo en hbo, onderwijs en bedrijfsleven	Continu

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers worden volgens het KwaliteitsManagementSysteem uitgevoerd. Onderdeel hiervan is de klantevaluatie.