

4.1 Medewerker Juwelier

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De medewerker juwelier werkt in een juweliersbedrijf; waar hij vooral te vinden is in de verkoopruimte.
Typerende beroepshouding	De medewerker juwelier combineert kennis van producten en de markt met mensenkennis, sociale vaardigheden, representativiteit en commercieel inzicht. Hij heeft een scherp oog voor nieuwe trends en kan daarop inspelen.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De medewerker juwelier heeft als vakman een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het aanpakken van de eigen werkzaamheden en voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit onder supervisie van de juwelier. Hij controleert de kwaliteit van zijn eigen werk en legt verantwoordelijkheid af aan de juwelier. Hij werkt volgens bedrijfsregels en veiligheidsprotocollen. Hij schat zelf in wanneer hij zijn leidinggevende of collega's moet raadplegen. De medewerker juwelier heeft te maken met een hoog afbreukrisico, vanwege de hoge financiële en emotionele waarde van de producten in de winkel. Hij moet zorgvuldig met de producten omgaan.
Complexiteit	De complexiteit van het beroep ontstaat door: de grote diversiteit in aanbod van een juweliersbedrijf. Dit vergt van de medewerker juwelier een brede specialistische kennis van eigenschappen, herkomst en design van sieraden, uurwerken, gebruiksvoorwerpen, (edel)metalen en edelstenen. Daarbij moet hij in staat zijn deze specialistische kennis op een begrijpelijke manier aan klanten over te brengen. De medewerker juwelier moet over voldoende technische kennis en inzicht beschikken om de mogelijkheden van deze verschillende reparaties in te kunnen schatten. De werkzaamheden van de medewerker juwelier zijn divers van aard. Wel zijn er grotendeels standaard werkwijzen om ze uit te voeren. Binnen deze standaard werkwijzen, moet de medewerker juwelier zijn werk naar eigen inzicht uitvoeren.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.

2.1 Medewerker Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

Proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Bedrijven en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Verwerkt bestelde juweliersartikelen					x					x	x									x
1.2	Doet voorstellen voor inkoop					x					x	x							x		
1.3	Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie					x						x								x	x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf		
1.1 werkproces: Verwerkt bestelde juweliersartikelen		
Omschrijving	De medewerker juwelier pakt de juweliersartikelen uit in een beveiligde omgeving. Hij controleert de geleverde juweliersartikelen met de geleidedocumenten en de bestelling en controleert ze op afwijkingen en beschadigingen. Eventuele afwijkingen en beschadigingen in de levering noteert hij en geeft hij door aan de juwelier. Hij boekt de juweliersartikelen in de (voorraad)administratie in en sorteert ze op de daarvoor bedoelde plaats in.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De afwijkingen en beschadiging in de levering zijn genoteerd en door gegeven aan de juwelier. De geleverde juweliersartikelen zijn ingeboekt in de (voorraad)administratie en ingesorteerd op de daarvoor bedoelde plaats. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Voorraadadministratiesystemen Juweliersartikelen en het assortiment Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Brengt de juwelier aan de hand van notities op de hoogte van afwijkingen en beschadigingen in de levering, zodat de juwelier over duidelijk informatie beschikt om actie te ondernemen naar de leverancier.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Boekt de geleverde juweliersartikelen volledig en accuraat in in de (voorraad)administratie en noteert de gesignaleerde afwijkingen en beschadigingen volledig, zodat duidelijk is welke en hoeveel juweliersartikelen in voorraad zijn.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de geleverde juweliersartikelen zorgvuldig met de geleidedocumenten en de bestelling, beoordeelt kritisch of deze overeenkomen en controleert de geleverde juweliersartikelen op beschadigingen, zodat verkeerd geleverde of beschadigde juweliersartikelen niet verder verwerkt worden. Daarnaast sorteert hij juweliersartikelen zorgvuldig in op de daarvoor bedoelde plaats, zodat de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert bij het uitpakken en controleren van de levering en het insorteren van de juweliersartikelen de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften, zodat de juweliersartikelen op veilige wijze op de daarvoor bedoelde plaats ingesorteerd zijn.

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf		
1.2 werkproces: Doet voorstellen voor inkoop		
Omschrijving	De medewerker juwelier controleert de voorraad. Hij registreert de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving. Hij volgt trends en ontwikkelingen in de markt. Daarnaast signaleert hij wensen van klanten met betrekking tot het assortiment. Op basis van deze gegevens doet hij voorstellen voor inkoop.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De voorraadadministratie is actueel. • De trends en ontwikkelingen in de juweliersbranche zijn gesignaleerd. • De wensen van klanten zijn gesignaleerd. • Voorstellen tot inkoop. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Juweliersartikelen en het assortiment • Marktontwikkeling/ marktmechanismen • Verzamelen en registreren van marktgegevens • Methoden van voorraadbeheer • Kennis van inkoop 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren 	Brengt de juwelier op de hoogte van het voorraadniveau, de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving in de voorraad en doet voorstellen voor de inkoop, zodat de juwelier over duidelijk informatie beschikt om de voorraad te actualiseren en op gewenst niveau te houden.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving volledig en nauwkeurig, zodat de voorraadadministratie actueel is.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in het voorraadniveau, de omloopsnelheid van juweliersartikelen, de trends en ontwikkelingen in de markt, de wensen van de klant en de nee-verkoop bij het doen van voorstellen voor de inkoop, zodat er een gewenste voorraad is.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen 	Volgt actief trends en ontwikkelingen in de juweliersbranche door bijvoorbeeld vakbladen en tijdschriften te lezen en beurzen te bezoeken, zodat hij voorstellen kan doen voor de inkoop.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Inventariseert actief de wensen van klanten, zodat hij voorstellen kan doen voor de inkoop.

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf		
1.3 werkproces: Verzorgt de presentatie van de winkel en de collectie		
Omschrijving	De medewerker juwelier maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen. Na sluitingstijd ruimt hij de etalages en vitrines uit om derving van juweliersartikelen te voorkomen. Hij doet voorstellen op basis van het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen voor de presentatie van juweliersartikelen. Hij bouwt presentaties van juweliersartikelen en houdt deze op orde. Hij controleert de presentatie van juweliersartikelen, prijzen en beveiliging en corrigeert gemaakte fouten.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De juwelierswinkel is volgens de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften voor openingstijd ingericht met de gewenste uitstraling en na sluitingstijd uitgeruimd. Voorstel voor presentatie van juweliersartikelen. Commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties van juweliersartikelen, die voldoen aan de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften en de voorschriften van de waarborgwet. Presentaties zijn gecontroleerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kennis van waarborgwet Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit Kennis van presentatieplan Presentatietechnieken 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Doet voorstellen voor presentaties, zodat de juwelier hiervan op de hoogte is en toestemming kan geven om de presentaties op te bouwen.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Toont bij het maken van de voorstellen, het inrichten van de etalages en de vitrines en het bouwen van presentaties begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen, zodat de winkel uitnodigend is voor klanten.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Controleert de presentaties van de juweliersartikelen, prijzen en veiligheid en herstelt fouten totdat de presentatie voldoet aan de eisen van het bedrijf, veiligheid en de waarborgwet.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het inrichten en uitruimen van de etalages en vitrines en het opbouwen van de presentaties conform de veiligheids- en de bedrijfsvoorschriften en de voorschriften van de waarborgwet, zodat derving uit de winkel voorkomen wordt.

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

Proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Verkoopt juweliersartikelen					x			x	x		x							x		
2.2	Ontwerpt nieuw juweliersartikel																				
2.3	Geeft indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen																				
2.4	Ontvangt en behandelt klachten					x													x		x
2.5	Handelt verkoop en advies af									x	x								x		x
2.6	Voorkomt criminaliteit					x															x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert		
2.1 werkproces: Verkoopt juweliersartikelen		
Omschrijving	De medewerker juwelier ontvangt als goed gastheer de klanten in de winkel. Hij inventariseert. Hij vertaalt de wensen van de klant naar het aan te schaffen juweliersartikel. Hij beantwoordt vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en werking van het juweliersartikel. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment. Zonodig informeert hij over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen en de bestelprocedure en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, raadpleegt hij een meer gespecialiseerde collega.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De wensen en behoeften van de klant zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. • De informatie/het advies sluit aan bij de wensen/ behoeften van de klant en de bedrijfsbelangen. • De medewerker juwelier brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Consumentengedrag • Juweliersartikelen en het assortiment • Moderne vreemde taal • Verkoopgesprek en gesprekstechnieken • Commerciele vaardigheden • Klantengroep en koopmotieven • Verkoopargumenten 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Roept tijdig de hulp in van een gespecialiseerde collega wanneer hij vragen van de klant zelf niet kan beantwoorden, zodat de klant deskundig advies ontvangt.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen • Emoties aanspreken 	Stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie en op de koop- en weerstandsignalen van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het juweliersartikel en/of bij-artikel.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Geeft de klant op basis van diepgaande product- en assortimentskennis deskundige en betrouwbare informatie over de juweliersartikelen, zodat de klant vertrouwen heeft in het advies dat hij krijgt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in het assortiment van juweliersartikelen en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies wordt verstrekt.

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

2.1 werkproces: Verkoopt juweliersartikelen

	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	Signaleert kansen om (bij-)artikelen te verkopen, zodat hij passende actie kan ondernemen richting de klant.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Stelt zich op als gastheer, zodat de klant zich welkom voelt in de winkel en stelt zich actief op door zich in te leven in de klant en door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen om op basis daarvan het vervolg en de insteek van het verkoopgesprek te bepalen. Sluit met het advies zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert**2.4 werkproces: Ontvangt en behandelt klachten**

Omschrijving	De medewerker juwelier ontvangt klanten die niet tevreden zijn over een geleverd juweliersartikel of een verleende dienst. Hij achterhaalt de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij beoordeelt of klachten gegrond zijn en probeert eenvoudige klachten naar tevredenheid van de klant en het juweliersbedrijf op te lossen. Bij complexe klachten roept hij de juwelier erbij.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De eenvoudige klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de bedrijfsformule geanalyseerd, beoordeeld en behandeld.• Complexe klachten zijn zo volledig mogelijk doorgegeven aan de juwelier.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Bedrijfsvoorschriften• Garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten• Consumentengedrag	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	Roept tijdig de hulp in van de juwelier, maakt melding van de klacht en zorgt bij het overdragen van de klacht dat de juwelier goed geïnformeerd is, zodat de juwelier de klacht zo effectief mogelijk kan afhandelen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Stelt vragen aan de klant om informatie over te klacht te krijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, zodat de klant het gevoel heeft serieus genomen te zijn. Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, zodat de klant klantvriendelijk is geholpen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert op correcte wijze de bedrijfsvoorschriften en garantiebepaling van leveranciers en het juweliersbedrijf, zodat de klant optimale service ontvangt.

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert**2.5 werkproces: Handelt verkoop en advies af**

Omschrijving	De medewerker juwelier rekent na het advies aan de klant of bij een succesvol verkoopgesprek het juweliersartikel, de reparatie of de dienst af. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij verzorgt de afhandeling van garantiebewijzen en certificaten en informeert de klant over de service, ruil-, retour- en garantiebepalingen. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop. Hij registreert de gegevens van de klant in een klantenbestand en neemt op passende wijze afscheid van de klant.	
Gewenst resultaat	Het juweliersartikel, de reparatie of de dienst is volgens de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften op klantvriendelijke wijze afgerekend en geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Betaalmiddelen en kassa'sGarantiebewijzen, -bepalingen en certificatenKlantadministratiesystemenModerne vreemde taalBedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteitRekenvaardigheid	Presenteren <ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Informeert de klant op duidelijke wijze over garantie en service die het juweliersbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het juweliersbedrijf.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert de benodigde gegevens nauwkeurig in het klantenbestand, zodat een volledige klantadministratie wordt bijgehouden.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Sluit bij de afhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Verzorgt de afhandeling van de verkoop van het juweliersartikel, de reparatie of de dienst volgens de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften, zodat dit op een correcte en veilige manier plaatsvindt.

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert		
2.6 werkproces: Voorkomt criminaliteit		
Omschrijving	De medewerker juwelier neemt preventieve maatregelen en past de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften toe om criminaliteit te voorkomen. Denk hierbij aan maatregelen en voorschriften voor het openen van de het juweliersbedrijf, het halen en wegbrengen van sieraden en juweliersartikelen in en uit de kluis, het ontvangen van artikelen van de fabrikant, het afsluiten van de kassa en het juweliersbedrijf, het transporteren van waarde. Bij diefstal op heterdaad past hij de veiligheidsvoorschriften toe ter voorkoming van escalatie. Hij doet voorstellen voor het optimaliseren van veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Past de voorgeschreven veiligheids- en bedrijfsvoorschriften toe. • Voorstellen tot optimaliseren van veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit. • Criminaliteit en escalatie wordt voorkomen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Consumentengedrag • Bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit • Veiligheidsvoorschriften bij criminaliteit 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Begrijpt het belang van veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit en escalatie, past de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften toe, houdt zich nadrukkelijk aan deze voorschriften en stimuleert anderen deze ook te hanteren, zodat binnen het juweliersbedrijf waar mogelijk criminaliteit en escalatie voorkomen wordt.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Doet voorstellen voor het optimaliseren van de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit, zodat de juwelier over signalen beschikt om deze voorschriften aan te passen.

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

Proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Adviseert over reparaties					x						x							x		
3.2	Registreert reparaties en bepaalt wie de reparatie uitvoert					x						x								x	
3.3	Voert reparaties uit											x	x							x	
3.4	Besteedt werk uit aan goud-/zilver-smid/uurwerktechnicus																				

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk		
3.1 werkproces: Adviseert over reparaties		
Omschrijving	De medewerker juwelier ontvangt klanten die een sieraad, gebruiksvoorwerp of uurwerk ter reparatie aanbieden. Hij luistert naar de wensen van de klant of achterhaalt de aard van het probleem. Hij beoordeelt het juweliersartikel. Op basis van de beoordeling van het juweliersartikel en de analyse, stelt hij vast of reparatie mogelijk en zinvol is en welke reparatiewerkzaamheden moeten plaatsvinden. Vervolgens bespreekt hij zijn bevindingen met de klant en geeft hij een (indicatie van de) prijs voor de reparatie. Hij schakelt bij een complexe beoordeling van een juweliersartikel en/of de analyse van de reparatie de juwelier, een meer ervaren collega of reparateur in.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Wensen en probleem van de klant zijn geïnventariseerd. • Staat van het juweliersartikel is beoordeeld. • Mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie is bepaald. • Een duidelijk, deskundig en betrouwbaar advies, afgestemd op de behoefte van de klant. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsvoorschriften • Juweliersartikelen en het assortiment • Reparatiemogelijkheden en -technieken • Moderne vreemde taal • Werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparatuur en / of microscoop • Veel voorkomende reparaties 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt bij een complexe beoordeling of analyse een meer gespecialiseerde collega of reparateur, zodat hij een correcte inschatting kan maken van de mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in materialen en edelstenen, hun kwaliteit bij het beoordelen van het juweliersartikel en toont inzicht in de aard van het probleem, de staat van het juweliersartikel en de reparatiemogelijkheden, zodat hij de mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie kan beoordelen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft de klant informatie en advies aansluitend bij de wens van de klant en de mogelijkheden van de reparatie en stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken.

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk**3.2 werkproces: Registreert reparaties en bepaalt wie de reparatie uitvoert**

Omschrijving	De medewerker juwelier bepaalt of hij de reparatie (direct) zelf uitvoert of dat deze uitbesteed dient te worden aan een reparateur. Wanneer de klant akkoord gaat met de voorgestelde reparatie registreert de medewerker juwelier samen met de klant de gegevens over het soort juweliersartikel, de staat en de kenmerken op een reparatiebon. Ook registreert hij de reparatie in het reparatievolgsysteem. Hij maakt afspraken met de klant over de levertijd.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een reparatiebon met de juiste omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden.• Besluit over wie de reparatie uitvoert.• Een volledig en actueel reparatievolgsysteem.• Past bedrijfsvoorschriften toe.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Reparatievolgsystemen• Specialismen goud-/ zilversmeden en uurwerktechnici	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt de juwelier wanneer hij niet zeker is van zijn besluit, zodat de juiste medewerker het juweliersartikel repareert.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht in de complexiteit van de reparatie en maakt vlot associaties met eigen reparatietechnisch vermogen, zodat hij kan bepalen of hij de reparatie zelf uitvoert of dat een andere medewerker dat beter kan doen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Houdt zich bij het beschrijven van de reparatiebon en het registreren van de gegevens van de reparatie aan de bedrijfsvoorschriften, zodat duidelijk is wat gerepareerd moet worden, door wie en wanneer en het reparatieproces nauwkeurig gevolgd kan worden.

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk		
3.3 werkproces: Voert reparaties uit		
Omschrijving	De medewerker juwelier voert kleine reparaties, zo mogelijk, direct zelf uit. Hij zet batterijen in, polijst juweliersartikelen, reinigt juweliersartikelen, maakt banden op maat en zet ze aan, stelt sluitingen af en zet ze aan, maakt kettingwerk en ringen op maat, rijgt en knoopt parel- en edelsteencolliers en lakt ze eventueel in, controleert horloges op waterdichtheid en voert machinale gravures uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn werk.	
Gewenst resultaat	Het juwelierswerk is efficiënt in optimale staat hersteld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Juweliersartikelen en het assortiment Banden op maat maken en aanzetten Batterij inzetten Controleren op waterdichtheid Kettingwerk/ringen op maat maken Machinale gravures uitvoeren Polijsten Reinigen Rijgen, knopen en lakken van colliers Sluitingen afstellen en aanzetten 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont aan dat hij relevante methoden en technieken beheerst en inzicht heeft om kleine reparaties aan juweliersartikelen te verrichten, werkt precies, en toont een goede oog-handcoördinatie op zo'n manier dat het artikel niet beschadigt en het in optimale staat hersteld wordt.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Bepaalt op basis van de soort reparatie die hij gaat uitvoeren de materialen en middelen en gebruikt deze verantwoord, zodat hij de reparatiewerkzaamheden efficiënt kan uitvoeren.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Controleert de kwaliteit van de reparatie, vergelijkt het juweliersartikel met de statusbeschrijving en herstelt fouten, totdat het juweliersartikel in optimale staat hersteld is.