

## 4.1 Verkoopmedewerker Optiek

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De verkoopmedewerker optiek werkt in een optiekbedrijf waar hij vooral te vinden is in de verkoopruimte. Daarnaast voert de verkoopmedewerker optiek kleine reparaties in de werkplaats uit.
Typerende beroepshouding	De verkoopmedewerker optiek werkt klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren. Het is van belang dat hij op de hoogte blijft van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de verkoopmedewerker optiek regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopmedewerker optiek heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig onder supervisie uit.
Complexiteit	<p>De complexiteit van de werkzaamheden van de verkoopmedewerker optiek uit zich met name in de keuzemomenten. Bij elk klantcontact beoordeelt hij welk advies hij moet geven en of hij de klant beter kan doorverwijzen naar een meer ervaren collega/opticien.</p> <p>Voor het totaal aan werkzaamheden bestaan standaard werkwijzen. De verkoopmedewerker optiek voert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures uit. Hiervoor moet de verkoopmedewerker optiek een beperkte hoeveelheid specialistische kennis bezitten. Deze kennis heeft met name betrekking op de veel voorkomende werkzaamheden in het optiekbedrijf. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving, schakelt hij zijn leidinggevende in.</p> <p>De verkoopmedewerker optiek stemt zijn advies af op de individuele klant. Hij geeft de klant voldoende informatie, zodat deze een goede keuze kan maken. Hierbij houdt de verkoopmedewerker optiek in de gaten dat de tijd die hij besteedt aan de klant in verhouding staat tot de (verwachte) aankoop van de klant in het optiekbedrijf.</p>
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.

## 2.2 Verkoopmedewerker Optiek

### Kerntaak 1 Voert refractie uit

#### Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 1 Voert refractie uit		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																					
1.1	Verzamelen van basisinformatie met de klant									X			X						X		
1.2	Anamnese en vooronderzoek uitvoeren																				
1.3	Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren									X		X	X							X	
1.4	Monoculaire volcorrectie bepalen																				
1.5	Binoculaire zien onderzoeken																				
1.6	Nabijtoeslag vaststellen																				
1.7	Brilvoorschrift opstellen																				

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 Verkoopmedewerker Optiek**

<b>Kerntaak 1 Voert refractie uit</b>		
<b>1.1 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoopmedewerker optiek stelt de klant op zijn gemak. Hij verzamelt de basisinformatie. Hij verzamelt gegevens van de bestaande correctie en vraagt de klant naar specifieke wensen en behoeften.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De verkoopmedewerker optiek heeft de basisinformatie die hij nodig heeft.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedienen topsterktemeter</li> <li>• Brilvoorschriften interpreteren</li> <li>• Meten pupildistantie</li> <li>• Refractieafwijkingen</li> <li>• Montagegegevens (hoornvliesafstand/inslijphoogte/pupildistantie)</li> </ul>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Geeft op heldere wijze algemene informatie over refractieafwijkingen, zodat de klant de relevante informatie krijgt.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Bedient de topsterktemeter op de juiste wijze en meet de huidige bril door, zodat na de refractie de sterkte van de huidige bril kan worden vergeleken met de nieuwe sterkte.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	Stelt de wensen van de klant vast en inventariseert de klachten en klanthistorie, zodat alle noodzakelijke basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.

<b>Kerntaak 1 Voert refractie uit</b>		
<b>1.3 werkproces: Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoopmedewerker optiek geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting. Hij voert een automatische refractie uit en interpreteert de gemeten waarde. Ook voert hij een oogdrukmeting uit en bepaalt hij of de uitkomst binnen de normale waarden ligt.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De verkoopmedewerker optiek krijgt een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen. De klant krijgt een indicatie van de huidige correctiewaarde.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatische refractie</li> <li>• Bedienen van de noncontact tonometer</li> <li>• Correctiewaarden</li> <li>• Oogdrukmeting/oogdrukwaarden</li> <li>• Bedienen van relevante refractieapparatuur</li> </ul>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Geeft duidelijke uitleg over het proces van oogdrukmeting en de automatische oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en de correcte waarde wordt gemeten.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Bedient de autorefractometer en de non-contact tonometer op correcte wijze, zodat de correcte waarde wordt gemeten.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hanteert de voorgeschreven procedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Controleert de (correctie)waarde om te bepalen of deze binnen de te verwachten waarden valt.

## Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden

### Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Klanten ontvangen																		X							
2.2	Verkoop- en adviesgesprek voeren								X	X		X							X							
2.3	Klantbestelling verwerken										X	X								X						
2.4	Over optische aspecten informeren																									
2.5	Bril afleveren											X							X		X					
2.6	Contactlenzen afleveren											X							X							
2.7	Aankoop registreren en afrekenen									X	X									X						
2.8	Aftersales uitvoeren											X							X							
2.9	Klachten behandelen																									
2.10	Criminaliteit voorkomen																			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 Verkoopmedewerker Optiek**

<b>Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden</b>		
<b>2.1 werkproces: Klanten ontvangen</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoopmedewerker observeert de klant bij binnenkomst. Hij bepaalt het moment om de klant te benaderen. Hij benadert de klant.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is benaderd.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>n.v.t.</li> </ul>	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Stemt op basis van observatie het moment en de wijze van benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en weet dat de verkoopmedewerker klaarstaat voor de klant.



Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden		
2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren		
<b>Omschrijving</b>	Op basis van de inventarisatie van de wensen van de klant en de gegevens uit de oogmeting informeert en adviseert de verkoopmedewerker optiek klanten over verschillende typen (zonne)brillenglazen en (zonne)brilmonturen, voorhangers, clipovers en optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers). Hij toont en/of demonstreert de producten/diensten aan de klant. Hij beantwoordt vragen en geeft informatie over vak- en modespecifieke eigenschappen. Hij helpt de klanten een keuze te maken door alternatieven te bespreken met de klant.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De wensen en behoeften van de klant zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. De informatie en/of het advies sluit aan bij de wens en behoefte van de klant en de bedrijfsbelangen. De klant heeft geen onbeantwoorde vragen. De klant is bereid de artikelen te kopen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brilvoorschriften interpreteren</li> <li>• Kennis van monturen en glazen</li> <li>• Montuuradvies</li> <li>• Oog en correctie</li> <li>• Vergroting en gezichtsveld van leesglazen en loepen</li> <li>• Vergroting, lichtsterkte en gezichtsveld van verrekijkers</li> <li>• Zonnebriladvies</li> <li>• Mode en trends</li> <li>• Engelse taal: gespreksvaardigheid</li> </ul>	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	Stuurt zonder dwang in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant, zodat de klant goed geïnformeerd is.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Expertise delen</li> </ul>	Beoordeelt welke monturen geschikt zijn voor het brilvoorschrift. Daarbij adviseert hij de klant over de achtergronden van optische artikelen en de mode en vormgeving en controleert hij of de boodschap goed is overgekomen, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend product koopt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Inventariseert op klantvriendelijke en begripvolle wijze de wensen en behoeften van de klant, geeft hierop aansluitend informatie en advies en geeft hierbij aan waarom een product geschikt is voor de klant, zodat de klant zich begrepen voelt en het voor de klant duidelijk

<b>Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden</b>		
<b>2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren</b>		
		is welk artikel het beste bij zijn wensen en behoeften aansluit.

<b>Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden</b>		
<b>2.3 werkproces: Klantbestelling verwerken</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoopmedewerker optiekbepaalt de montagegegevens (de pupildistantie, de hoornvliesafstand en de inslijphoogte) en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt. Hij stelt de klant op de hoogte van de bestelling en de voorwaarden en geeft een indicatie van de levertijd.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant krijgt een indicatie van de levertijd. Het gewenste product is besteld. De cliëntadministratie is bijgewerkt met de bestelling van de klant.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van monturen en glazen</li> <li>• Montagegegevens (hoornvliesafstand/inslijphoogte/pupildistantie)</li> </ul>	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> </ul>	Registreert de klantbestelling correct en eenduidig, zodat de cliëntadministratie op orde blijft.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Beoordeelt of de glazen en het gekozen montuur bij elkaar passen en berekent nauwkeurig de prijs en levertijd, zodat de klant duidelijkheid krijgt over de levering van de bril.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Bepaalt zo nodig op standaardwijze de pupildistantie, hoornvliesafstand en inslijphoogte en verwerkt de klant-, aankoop- en verkoopgegevens correct, zodat de klantbestelling daadwerkelijk verwerkt kan worden.

<b>Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden</b>		
<b>2.5 werkproces: Bril afleveren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoopmedewerker optiek past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit. De optische vertekening is tot een minimum beperkt.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog</li> <li>Corrigeren pasvorm van de bril</li> <li>Krachtenleer</li> <li>Pasvorm van de bril</li> <li>Kennis van producten, diensten en materialen</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan zodat de klant tevreden is over de bril.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houdend met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past de bril af, zodat deze correct is afgepast.

<b>Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden</b>		
<b>2.6 werkproces: Contactlenzen afleveren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoopmedewerker optiek overhandigt de benodigde contactlenzen aan de klant. Hij geeft instructie over het inzetten en uithalen, onderhoud, draagschema en contactlensvloeistoffen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant heeft de benodigde correctie en kan de contactlenzen zelfstandig inzetten en uithalen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog</li> <li>Contactlensinstructie</li> <li>Contactlensvloeistoffen op labelniveau</li> <li>Kennis van producten, diensten en materialen</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Expertise delen</li> </ul>	Geeft de klant op eenduidige en rustige wijze instructie over het inzetten en uithalen, het onderhoud en het draagschema van contactlenzen, zodat de klant deze handelingen zelfstandig kan uitvoeren en volledig geïnformeerd is.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Gaat samen met de klant na hoe de contactlenzen bevallen, zodat de klant tevreden is over de (nieuwe) contactlenzen.

<b>Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden</b>		
<b>2.7 werkproces: Aankoop registreren en afrekenen</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoopmedewerker optiek registreert de aankoop van de klant in de cliëntadministratie en rekent het artikel af.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant heeft het artikel afgerekend, is geïnformeerd over de service van het optiekbedrijf en de verkoopgegevens staan in de cliëntadministratie.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belastingwetgeving (BTW)</li> <li>• Kassahandelingen</li> <li>• Administratie</li> </ul>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Informeert de klant op heldere wijze over de service die het optiekbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het optiekbedrijf.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> </ul>	Registreert de verkoopgegevens correct en eenduidig, zodat de cliëntadministratie op orde blijft.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Handelt de verkoop van artikelen af volgens de bedrijfsregels, zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt.

<b>Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden</b>		
<b>2.8 werkproces: Aftersales uitvoeren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoopmedewerker optiek neemt na de verkoop contact op met de klant en informeert naar de tevredenheid van de klant over het verkooptraject, de informatievoorziening en dienstverlening. Hij kijkt hoe hij de tevredenheid van de klant kan verhogen. Hij beantwoordt vragen van de klant. Speelt de verbeterpunten door en/of past de dienstverlening aan. Nieuwe producten worden aan de klant kenbaar gemaakt.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is voldoende bevraagd over zijn wensen en tevredenheid ten aanzien van het verkooptraject.  De klant is op de hoogte van nieuwe producten.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>n.v.t.</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van kennis van producten en diensten die hij snel paraat heeft, zodat de klant tevreden en geholpen is en er klantbinding tot stand is gebracht.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Gaat regelmatig bij klanten na of het optiekbedrijf en de producten nog altijd aan de behoeften en wensen van de klanten voldoen en signaleert verbetermogelijkheden, zodat omzetkansen verhoogd worden.

<b>Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden</b>		
<b>2.10 werkproces: Criminaliteit voorkomen</b>		
<b>Omschrijving</b>	Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de verkoopmedewerker optiek alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>n.v.t.</li> </ul>	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.



### Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

#### Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)																									
3.2	Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur																									
3.3	Bril controleren en standaard uitrichten																									
3.4	Voorhangers en clipovers maken											x							x							
3.5	Brillen en voorhangers repareren																									
3.6	Apparatuur en gereedschappen onderhouden																									

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 Verkoopmedewerker Optiek**

<b>Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen</b>		
<b>3.4 werkproces: Voorhangers en clipovers maken</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoopmedewerker optiek maakt voorhangers passend en modificeert clipovers.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger of clipover.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li> <li>• Polarisatierichting</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Maakt voorhangers passend en modificeert clipovers, zodat ze goed passen op de betreffende bril.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger/clipover, zodat deze voldoet aan de wensen van de klant.

## Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit

### Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit		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																					
4.1	Voorraad opnemen en artikelen bestellen										x										x
4.2	Levering en retouren verwerken en controleren										x	x									
4.3	Assortimentaanpassing voorstellen																				
4.4	Artikelpresentaties creëren											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 Verkoopmedewerker Optiek**

<b>Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit</b>		
<b>4.1 werkproces: Voorraad opnemen en artikelen bestellen</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoopmedewerker optiek neemt op vaste momenten de voorraad op. Hij registreert nee-verkoop en een te lage voorraad. De verkoopmedewerker optiek bestelt de artikelen of geeft aan een collega door dat de artikelen besteld moet worden.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Een inventarisatie van de op voorraad zijnde artikelen. Een bestelling van artikelen, passend bij de voorraad en omloopsnelheid.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assortimentskennis</li> <li>Administratie</li> </ul>	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> </ul>	Registreert de gegevens over voorraad en bestellingen nauwkeurig, zodat geen onduidelijkheid bestaat over de op voorraad zijnde en te bestellen artikelen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Noteert tijdig de voorraad en te bestellen artikelen volgens de bedrijfsregels en afspraken die gelden tussen optiekbedrijf en leveranciers, zodat de voorraad op peil blijft en deze gegevens voor alle medewerkers helder en beschikbaar zijn en onduidelijkheden over bestellingen worden voorkomen.

<b>Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit</b>		
<b>4.2 werkproces: Levering en retouren verwerken en controleren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoopmedewerker optiek controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen en bij geconstateerde afwijkingen handelt de verkoopmedewerker optiek volgens de bedrijfsregels. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte. Hij maakt indien nodig retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De geleverde artikelen zijn opgeslagen op de juiste plaats en retouren staan klaar om opgehaald te worden.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsregels</li> <li>• Administratie</li> <li>• Kennis van producten, diensten en materialen</li> </ul>	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> </ul>	Noteert de retouren correct op de retourformulieren, zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig, beoordeelt of deze overeenkomen en slaat ze zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt en de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.

<b>Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit</b>		
<b>4.4 werkproces: Artikelpresentaties creëren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoopmedewerker optiek maakt artikelpresentaties in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op	
<b>Gewenst resultaat</b>	De artikelen staan optimaal (schoon en verzorgd) gepresenteerd en het bedrijf is representatief aangekleed. De klanten worden zo min mogelijk gestoord door de (presentatie)werkzaamheden.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsfilosofie</li> <li>• Presentatietechnieken</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	Toont begrip voor constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, stijl, imago en uitstraling van het bedrijf, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van het optiekbedrijf.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de noodzakelijke presentatiewerkzaamheden, zodat de klant zo min mogelijk hinder ondervindt van deze werkzaamheden en in het optiekbedrijf artikelen optimaal gepresenteerd staan.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hanteert de bedrijfsregels bij het presenteren van artikelen, zodat het uiterlijk van het optiekbedrijf past bij de gewenste uitstraling.