

## 4.1 Allround Medewerker Optiek

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De allround medewerker optiek werkt in een optiekbedrijf en is zowel werkzaam in de verkoopruimte als in de werkplaats.
Typerende beroepshouding	De allround medewerker optiek werkt secuur, 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. Ook maakt de allround medewerker optiek de juiste keuze in de prioritering van de werkzaamheden in de werkplaats ten opzichte van die in de winkel. Hij moet hierin de juiste balans vinden. Het is van belang dat hij op de hoogte blijft van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de allround medewerker optiek regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De allround medewerker optiek heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk en speelt in op wisselende omstandigheden. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit.
Complexiteit	Voor een deel van de werkzaamheden van de allround medewerker optiek bestaan standaard werkwijzen, zoals het afpassen en afleveren van brillen en het bevorderen van de verkoop. Andere werkzaamheden, zoals het verkopen en adviseren en bij het assembleren en repareren van brillen, zijn complexer aangezien ze veel keuzemomenten kennen. Om de juiste keuze te kunnen maken, is veel specialistische (optiek-)kennis nodig. Van de allround medewerker optiek wordt een hoge mate van specialistische vaardigheden verwacht. Daarbij maakt hij gebruik van een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines.
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.

## 2.3 Allround Medewerker Optiek

### Kerntaak 1 Voert refractie uit

#### Proces-competentie-matrix Allround Medewerker 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
Bedrijfsmatig handelen																					
Ondernemend en commercieel handelen																					
Gedrevenheid en ambitie tonen																					
Met druk en tegenslag omgaan																					
Omgaan met verandering en aanpassen																					
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 Allround Medewerker Optiek**

<b>Kerntaak 1 Voert refractie uit</b>		
<b>1.1 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant</b>		
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker 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 allround medewerker 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 allround medewerker 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 allround medewerker 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>Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog</li> <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 Allround Medewerker 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
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	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 informer									X		X									
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	

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 Allround Medewerker Optiek**

<b>Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden</b>		
<b>2.1 werkproces: Klanten ontvangen</b>		
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek 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 allround medewerker optiek 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 allroundmedewerker van het optiekbedrijf 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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<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

<b>Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden</b>		
<b>2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren</b>		
		klant zich begrepen voelt en het voor de klant duidelijk 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 allround medewerker 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>2.4 werkproces: Over optische aspecten informeren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek geeft klanten specifieke informatie over de optische aspecten van een bril en contactlenzen. Hij geeft aan welke verschillende mogelijkheden er zijn om een oogafwijking te corrigeren en op welke manier deze gecombineerd kunnen worden. Zo nodig adviseert hij de klant een contactlensspecialist te raadplegen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is geïnformeerd over zijn correctie.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bijzondere brilcorrecties</li> <li>Functionaliteit van bijzondere voorzieningen</li> <li>Optische aspecten van brillenglazen</li> <li>Optische gewenningsverschijnselen</li> </ul>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Geeft informatie en uitleg over dikte-reductiesystemen, antireflexlagen, filterglazen en bijzondere brilcorrecties waarbij hij de manier van communiceren afstemt op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen, zodat de klant goed is geïnformeerd.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise delen</li> </ul>	Geeft de klant informatie en advies over de werking van iseikonische en lenticulaire lenzen, optische aspecten van brillenglazen, zodat de klant weet welke keuze hij heeft uit verscheidene typen brillenglazen.

<b>Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden</b>		
<b>2.5 werkproces: Bril afleveren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker 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 allround medewerker 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 allround medewerker 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 allround medewerker 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 allround medewerker 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 Allround Medewerker 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
		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	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)											X								X	
3.2	Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur											X	X							X	
3.3	Bril controleren en standaard uitrichten											X									
3.4	Voorhangers en clipovers maken											X							X		
3.5	Brillen en voorhangers repareren									X		X							X		
3.6	Apparatuur en gereedschappen onderhouden												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 Allround Medewerker Optiek**

<b>Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen</b>		
<b>3.1 werkproces: Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)</b>		
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek verwerkt de levering voor de klant. Hij vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen met de klantbestelling en beoordeelt of deze overeenkomen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen. Het juiste montuur is geleverd.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleren geleverde glazen</li> <li>• Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li> <li>• Glasprogramma</li> <li>• Tolerantietabel</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen nauwkeurig met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.

**Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen****3.2 werkproces: Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur**

<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek stelt de slijpparaatuur in en slijpt de brillenglazen op maat. Hij facetteert ze en brengt eventueel boorgaten aan. Hij controleert of het bewerkingsproces goed verlopen is en voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril. Indien nodig brengt hij nadere voorzieningen aan.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Een perfecte bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift en voorzien van het juiste facet.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Boren brillenglazen</li><li>• Slijp-/facetteermogelijkheden</li><li>• Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li><li>• Montagevoorschriften / mogelijkheden</li><li>• Bedienen van relevante werkplaatsapparatuur</li></ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Slijpt de brillenglazen op maat van het montuur, brengt het juiste facet aan en monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines, zodat een perfecte bril ontstaat. Brengt hiervoor zo nodig groeven, boorgaten en/of bijzondere voorzieningen aan in de op maat geslepen brillenglazen.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Hanteert de slijp-, groefmachine of boor op correcte wijze, zodat de passende maat van het glas wordt verkregen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	Bewaakt de kwaliteit van de op maat geslepen brillenglazen, door de brillenglazen nauwkeurig en secuur te passen in het montuur, daarbij beschadigingen voorkomend, en te beoordelen of aanpassing nodig is, zodat de op maat geslepen brillenglazen (uiteindelijk) zonder problemen in het montuur passen.

<b>Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen</b>		
<b>3.3 werkproces: Bril controleren en standaard uitrichten</b>		
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek controleert de bril op sterkte en montagegegevens. Hij richt de geassembleerde bril uit. Indien nodig voert hij correcties uit.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Een standaard uitgerichte bril die klaar is voor passing door de klant.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brilvoorschriften interpreteren</li> <li>• Corrigeren montage</li> <li>• Montage brillenglazen in monturen</li> <li>• Standaard uitrichten bril</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Controleert met technisch inzicht of de montage van de brillenglazen in het montuur moet worden gecorrigeerd en richt vervolgens de bril standaard uit, zodat een niet-correcte montage wordt hersteld en de bril kan worden aangepast door de klant.

<b>Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen</b>		
<b>3.4 werkproces: Voorhangers en clipovers maken</b>		
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker 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>• Polariseringsrichting</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 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen****3.5 werkproces: Brillen en voorhangers repareren**

<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek overlegt met de klant over mogelijke reparaties voor de te repareren (zonne)bril/voorhanger en repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Een gerepareerde bril of voorhanger.	
<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>• Kennis van producten, diensten en materialen</li></ul>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Geeft heldere informatie over reparatiemogelijkheden (en –kosten), zodat de klant de keuze kan maken voor wel of niet repareren.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Achterhaalt het probleem, draagt oplossingen aan voor de reparaatie en repareert de (zonne)bril/voorhanger accuraat, zodat het artikel in functionaliteit is hersteld.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Geef de klant een advies op maat, passend bij het verlies in functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de klant een keuze kan maken voor wel of niet repareren.



<b>Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen</b>		
<b>3.6 werkproces: Apparatuur en gereedschappen onderhouden</b>		
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt. Waar nodig wordt de apparatuur gereinigd en/of geijkt.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.	
<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>• Instrumenten</li> <li>• Milieu-/arbowetgeving</li> <li>• Kennis van producten, diensten en materialen</li> <li>• Bedienen van relevante werkplaatsapparatuur</li> </ul>	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Onderhoudt, reinigt en ijkt de materialen en middelen, zodat deze functioneren binnen de gestelde eisen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Pleeft volgens bedrijfsregels periodiek onderhoud aan apparatuur en gereedschappen, zodat deze in goede conditie beschikbaar zijn voor dagelijks gebruik.

## Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit

### Proces-competentie-matrix Allround Medewerker 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	Begleiden	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																				x
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 Allround Medewerker Optiek**

<b>Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit</b>		
<b>4.1 werkproces: Voorraad opnemen en artikelen bestellen</b>		
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek neemt op vaste momenten de voorraad op. Hij registreert nee-verkoop en een te lage voorraad. De allround medewerker 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 de bestellingen nauwkeurig, zodat geen onduidelijkheid bestaat over de op voorraad zijnde artikelen 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 betstellen artikelen volgens de bedrijfsregels en de 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 allround medewerker optiek controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen en bij geconstateerde afwijkingen handelt de allround medewerker 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 in 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>4.3 werkproces: Assortimentaanpassing voorstellen</b>		
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker optiek stelt zich op de hoogte van nieuwe artikelen en relevante ontwikkeling in de optiek en houdt zijn kennis op dit vakgebied actueel. Mede op basis van trends, wensen van klanten en eigen ervaring doet hij voorstellen aan de opticien/manager voor aanpassingen van het assortiment.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Voorstellen voor het assortiment, passend bij de behoefte van de klant en de trends.	
<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>• Peilen behoefte uit cliëntadministratie</li> <li>• Mode en trends</li> <li>• Marktontwikkelingen/ marktmechanismen</li> </ul>	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> </ul>	Blijft op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen in de optiekbranche en de ontwikkelingen omtrent vormgeving en mode en past het assortiment hierop aan, zodat er sprake is van een actueel en commercieel interessant assortiment dat aansluit bij de wensen van de doelgroep.

<b>Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit</b>		
<b>4.4 werkproces: Artikelpresentaties creëren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De allround medewerker 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> <li>• Mode en trends</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 op basis van zijn vakmatige inzicht 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 de 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.