

## 4.1 Schoenhersteller

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De schoenhersteller werkt in een schoenherstellersbedrijf. Hij werkt zowel in de werkplaats als achter de verkoopbalie. Vaak zijn werkplaats en verkoopbalie in één ruimte. Aan de verkoopbalie neemt hij de te repareren schoenen en lederwaren in ontvangst. Ook verkoopt hij daar kleine artikelen. In de werkplaats worden de schoenen en lederwaren gerepareerd.
Typerende beroepshouding	De schoenhersteller werkt gestructureerd en nauwkeurig. Hij is communicatief en sociaalvaardig in de omgang met klanten. Tijdens zijn werkzaamheden vindt hij een juiste balans tussen het helpen van klanten en de reparatiewerkzaamheden die hij moet verrichten. Daarnaast weet de schoenhersteller zorg te dragen voor zijn eigen veiligheid en die van anderen, ondanks de strakke tijdsplanning.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De schoenhersteller heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het genereren, plannen en aanpakken van de werkzaamheden binnen het eigen takengebied. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit. Een verkeerde uitoefening van het beroep, bijvoorbeeld wanneer slechte kwaliteit aan reparatiewerkzaamheden wordt opgeleverd, de verkoop van producten of het contact met klanten niet goed verloopt, kan ertoe leiden dat de schoenhersteller klanten verliest aan concurrerende bedrijven. De schoenhersteller legt voor zijn werkzaamheden verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Complexiteit	De complexiteit van de werkzaamheden uit zich in: de uiteenlopende (routinematige) werkzaamheden; de grote diversiteit van bewerkingen die aan de verschillende producten worden verricht; de grote variatie in gebruikte materialen; de voortdurende wisselwerking tussen verkoopgerichte werkzaamheden en reparatiewerkzaamheden. de basiskennis en basisvaardigheden nodig voor de uitoefening van het beroep.
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.

## 2.1 Schoenhersteller

### Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren

#### Proces-competentie-matrix Schoenhersteller

Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren		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	Voorbereidende werkzaamheden verrichten											X	X					X		X	X
1.2	Lederwaren repareren											X	X							X	X
1.3	Onderwerk repareren											X	X							X	X
1.4	Boven- en binnenwerk repareren											X	X							X	X
1.5	Schoenen en lederwaren afwerken											X	X							X	X
1.6	Lapt de schoen machinaal of handmatig af																				
1.7	Verricht beenkapaanpassingen aan laarzen																				

Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bedrijfsmatig handelen	Ondernemend en commercieel handelen	Gedrevenheid en ambitie tonen	Met druk en tegenslag omgaan	Omgaan met verandering en aanpassen	Instructies en procedures opvolgen	Kwaliteit leveren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Plannen en organiseren	Leren	Creëren en innoveren	Onderzoeken	Analyseren	Materialen en middelen inzetten	Vakdeskundigheid toepassen	Formuleren en rapporteren	Presenteren	Overtuigen en beïnvloeden	Relaties bouwen en netwerken	Ethisch en integer handelen	Samenwerken en overleggen	Aandacht en begrip tonen	Begeleiden	Aansturen	Beslissen en activiteiten initiëren
Werkprocessen																										
1.8	Werkplaats en apparatuur 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.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Schoenhersteller**

<b>Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren</b>		
<b>1.1 werkproces: Voorbereidende werkzaamheden verrichten</b>		
<b>Omschrijving</b>	De schoenhersteller begint met het opstellen van een werkplanning. Vervolgens bepaalt hij welke materialen hij voor de verschillende reparaties nodig heeft. Hij verwijdert vuil, lijmresten en versleten onderdelen aan de lederwaren (hakken, ritsen, etc.)	
<b>Gewenst resultaat</b>	De schoenhersteller weet welke reparaties hij gaat uitvoeren en in welke volgorde hij dit gaat doen. De voorbereidingen voor het repareren zijn gedaan.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo en risicoclassificatie</li> <li>• Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li> <li>• Materiaalkennis</li> <li>• Verwijderen van lijm(resten) en versleten onderdelen</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Verzamelt de juiste materialen en instrumenten en gereedschappen, maakt ze klaar voor gebruik en stelt ze in zodat de werkzaamheden goed zijn voorbereid.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Bepaalt op basis van de soorten reparaties die hij gaat uitvoeren de materialen, zodat hij de reparatiewerkzaamheden efficiënt kan uitvoeren.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> </ul>	Schat de benodigde tijd en activiteiten voor de reparaties realistisch in, zorgt dat de bijbehorende activiteiten goed op elkaar zijn afgestemd en zet de benodigde materialen onder handbereik, zodat hij de reparaties seriematig kan afwerken en de reparaties op de met de klant afgesproken tijd klaar zijn.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	Pakt het werk ordelijk en systematisch aan, waardoor het werkproces goed verloopt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Houdt zich aan de veiligheidsvoorschriften bij het doen van de voorbereidende werkzaamheden.

<b>Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren</b>		
<b>1.2 werkproces: Lederwaren repareren</b>		
<b>Omschrijving</b>	Voor reparaties aan lederwaren, zoals tassen, riemen en portemonnees stelt de schoenhersteller eerst de benodigde machines in. Daarna repareert of vervangt hij de lederwaren.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De lederwaren zijn hersteld. De gerepareerde (delen van) lederwaren komen zo veel mogelijk overeen met het origineel.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo en risicoclassificatie</li> <li>• Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li> <li>• Materiaalkennis</li> <li>• Onderdelen bevestigen</li> <li>• Onderdelen snijden</li> <li>• Sluitingen vervangen</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Past relevante technieken toe om (delen van) lederwaren te repareren, zodat de lederwaren weer hersteld zijn en zoveel mogelijk overeen komen met het origineel.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Gebruikt de materialen en middelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het repareren van (de delen van) de lederwaren.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Werkt ordelijk en systematisch, in een tempo dat nodig is om de geplande productiviteit te halen en werkt nauwkeurig en kritisch, zodat de reparaties aan de lederwaren van hoge kwaliteit zijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften bij het repareren van (delen van) lederwaren.

<b>Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren</b>		
<b>1.3 werkproces: Onderwerk repareren</b>		
<b>Omschrijving</b>	Voor reparaties aan zolen en/of hakken en/of onderwerken van schoenen stelt de schoenhersteller eerst de benodigde machines in. Daarna repareert of vervangt hij zolen, hakken en/of onderwerken.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Het gerepareerde onderwerk van de schoen is zoveel mogelijk in de oude staat teruggebracht, waarbij pasvorm, model, functionaliteit en kwaliteit zijn behouden.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanbrengen cambreurs</li> <li>• Aanbrengen van hak- en teenstukken aan onderwerken</li> <li>• Aflappen of doornaaien van halve zolen en/of onderwerken</li> <li>• Arbo en risicoclassificatie</li> <li>• Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li> <li>• Materiaalkennis</li> <li>• Repareren en vervangen van randen</li> <li>• Repareren van binnennaden</li> <li>• Vervangen en repareren van hakken</li> <li>• Vervangen en repareren van zolen</li> <li>• Verwijderen en aanbrengen van bal en/of gelengvulling</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Gebruikt de relevante technieken om reparaties aan zolen, hakken en onderwerk correct uit te voeren, zodat het onderwerk hersteld is en zoveel mogelijk in de oude staat is teruggebracht en pasvorm, model en functionaliteit behouden zijn.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Gebruikt de materialen en middelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het repareren van zolen, hakken en onderwerk.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Werkt bij het repareren van zolen, hakken en onderwerk ordelijk en systematisch, in een tempo dat nodig is om de geplande productiviteit te halen en werkt nauwkeurig en kritisch, zodat de gerepareerde lederwaren van hoge kwaliteit zijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Houdt zich aan de veiligheidsvoorschriften bij het repareren van zolen, hakken en onderwerk.

<b>Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren</b>		
<b>1.4 werkproces: Boven- en binnenwerk repareren</b>		
<b>Omschrijving</b>	Voor reparaties aan het boven- en binnenwerk van schoenen, stelt de schoenherstellereerst de machines in. Daarna repareert of vervangt hij de onderdelen van het boven- en/of binnenwerk van de schoen en brengt de schoen terug in het originele model.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Het gerepareerde boven- en binnenwerk van de schoen is zoveel mogelijk in de oude staat teruggebracht, waarbij pasvorm, model, functionaliteit en kwaliteit zijn behouden.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo en risicoclassificatie</li> <li>• Bevestigen van schachtonderdelen</li> <li>• Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li> <li>• Materiaalkennis</li> <li>• Schalen en omboeken van voering en overleder</li> <li>• Vervangen van voering en overleder</li> <li>• Vervangen van inplakzolen</li> <li>• Vervangen/ repareren van schoensluitingen</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Hanteert de relevante technieken om reparaties aan boven- en binnenwerk correct uit te voeren zodat het boven- en binnenwerk hersteld is en zoveel mogelijk in oude staat is teruggebracht.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Gebruikt de materialen en middelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het repareren van boven- of binnenwerk.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Werkt bij het repareren van boven- en binnenwerk ordelijk en systematisch, in een tempo dat nodig is om de geplande productiviteit te halen en werkt nauwkeurig en kritisch, zodat de gerepareerde schoenen/ lederwaren van hoge kwaliteit zijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Houdt zich aan de veiligheidsvoorschriften bij het repareren van boven- en binnenwerk.

<b>Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren</b>		
<b>1.5 werkproces: Schoenen en lederwaren afwerken</b>		
<b>Omschrijving</b>	Na afloop van de reparatiewerkzaamheden, werkt de schoenhersteller de schoenen of andere artikelen af. Hij controleert de kwaliteit van de uitgevoerde reparaties.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De schoenen en lederwaren zijn afgewerkt en de schoenen en lederwaren zijn klaar om na de eindcontrole weer onbeschadigd en zonder fouten terug te geven aan de klant.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo en risicoclassificatie</li> <li>• Bijsnijden van zoolkanten</li> <li>• Finishen van schoenen en lederwaren</li> <li>• Materiaalkennis</li> <li>• Schrooien en schuren van zoolkanten</li> <li>• Verven van zolen en hakken</li> <li>• Verwijderen van oneffenheden (bijvoorbeeld lijmresten en draden)</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Hanteert de relevante technieken om de schoenen of lederwaren zorgvuldig af te werken.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Gebruikt de materialen en middelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het afwerken van de reparatiewerkzaamheden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Bewaakt de kwaliteit van het werk door middel van het verrichten van een eindcontrole, waarbij hij kijkt of de producten zo goed mogelijk in originele staat zijn teruggebracht en er geen fouten of beschadigingen aanwezig zijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Houdt zich aan de veiligheidsvoorschriften bij het afwerken van schoenen en lederwaren.



<b>Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren</b>		
<b>1.8 werkproces: Werkplaats en apparatuur onderhouden</b>		
<b>Omschrijving</b>	De schoenhersteller maakt de werkplaats en de machines schoon, zodat er geen stof kan ophopen en/of vuil of beschadigingen op de producten kunnen komen. Ook controleert hij of de machines en apparatuur nog goed functioneren. Kleine reparaties verricht hij veelal zelf. Voor groot onderhoud laat hij een specialist komen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkplaats is schoon en opgeruimd en de apparatuur is onderhouden.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo en risicoclassificatie</li> <li>• Machinekennis</li> <li>• Materiaalkennis</li> </ul>	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Gaat netjes en zorgvuldig met de beschikbare materialen en middelen om en zorgt ervoor dat deze goed onderhouden zijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Houdt zich aan de veiligheidsvoorschriften bij het onderhouden van werkplaats en apparatuur

## Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

### Proces-competentie-matrix Schoenhersteller

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
		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																					
2.1	De vraag inventariseren									x									x		
2.2	De reparatie beoordelen en erover adviseren									x		x	x						x		
2.3	Adviseren over (bij)producten								x			x									
2.4	Registreren en afhandelen aankoop/ reparatie									x		x								x	
2.5	Klachten afhandelen								x			x							x	x	
2.6	Artikelen presenteren									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 Schoenhersteller**

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert</b>		
<b>2.1 werkproces: De vraag inventariseren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De schoenhersteller ontvangt de klant in zijn winkel. Vervolgens inventariseert hij de vraag of wens van de klant.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De schoenhersteller heeft een helder beeld van hetgeen de klant in de winkel komt doen. De klant is vriendelijk ontvangen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gesprekstechnieken</li> </ul>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	Stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom voelt en weet dat de verkoper klaarstaat voor de klant.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	Inventariseert actief naar de wens of vraag van de klant, zodat de schoenhersteller een helder beeld heeft van de wens/vraag van de klant.

**Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert****2.2 werkproces: De reparatie beoordelen en erover adviseren**

<b>Omschrijving</b>	De schoenhersteller bepaalt aan de hand van de staat van de lederwaren hoe hij de reparatie gaat uitvoeren, welke materialen hij daarvoor nodig heeft en hoe duur de reparatie zal zijn en wanneer de de schoenen/ lederwaren klaar zijn. Vervolgens beoordeelt hij op basis van de wensen van de klant of het de moeite waard is om de reparatie uit te voeren en overlegt dit met de klant. Ook geeft hij advies of informatie over slijtagepatronen op schoenen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant kan een gefundeerde keuze maken of hij de reparatie wil laten uitvoeren en de schoenhersteller weet globaal de investering die hij moet leveren bij de eventuele reparatie en kan aangeven wanneer de reparatie klaar is. De klant is voorzien van juiste informatie met betrekking tot slijtagepatronen aan de schoen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van prijzen</li><li>• Kennis van reparatiemogelijkheden</li><li>• Materiaalkennis</li><li>• Schoenkennis</li><li>• Gesprekstechnieken</li></ul>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Vertelt in begrijpelijke taal waarom de schoen van de klant een bepaald slijtagepatroon heeft en hoe hij hiermee moet omgaan, zodat de klant voorzien is van de juiste informatie met betrekking tot slijtagepatronen.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Kiest de meest optimale reparatiemethode, waarbij hij kosten en baten afweegt en geeft een realistische prijs- en tijdsindicatie van de uit te voeren reparatie, zodat hij samen met klant een gefundeerde keuze kan maken tussen wel of niet repareren.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	Bepaalt welke materialen hij nodig heeft voor de reparatie, zodat hij een realistische prijsindicatie kan maken.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Geeft klanten gegronde informatie en juist advies over de reparatiemogelijkheden, welke aansluit bij de wens van de klant.

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert</b>		
<b>2.3 werkproces: Adviseren over (bij)producten</b>		
<b>Omschrijving</b>	De schoenhersteller adviseert de klant over (het gebruik van) schoenfournituren en andere (bij)producten. Hij demonstreert eventueel aan de hand van folders of demonstratiematerialen hoe materialen en producten werken.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De vraag van de klant over (het gebruik van) schoenfournituren en andere (bij)producten is beantwoord, en de klant is voorzien van een juist advies. De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken uit de schoenfournituren.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van prijzen</li> <li>• Kennis van schoenfournituren</li> <li>• Materiaalkennis</li> <li>• Gesprekstechnieken</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>	Geeft klanten informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke producten het beste bij zijn behoefte en wens aansluit. Stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de keuze commercieel interessant is voor het schoenherstellersbedrijf.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont inzicht in het assortiment, gebruikt verkooptechnieken en relateert de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt.

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert</b>		
<b>2.4 werkproces: Registreren en afhandelen aankoop/ reparatie</b>		
<b>Omschrijving</b>	De schoenhersteller bepaalt nadat de schoenen of andere lederwaren zijn gerepareerd de definitieve prijs. Bij het afleveren van het artikel informeert de schoenhersteller de klant over de reparatie, de service en de definitieve prijs. Hij registreert de aankoop/ reparatie en rekent af.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De definitieve prijs is bepaald. De klant is op de hoogte gebracht van de reparatie en de service. Het artikel afgerekend en de gegevens zijn verwerkt.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• BTW</li> <li>• Kassahandelingen</li> <li>• Omgaan met cliëntadministratie</li> <li>• Gesprekstechnieken</li> </ul>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Informeert de klant op heldere wijze over de gedane reparatie en/of service die het schoenherstellersbedrijf biedt op het artikel, zodat de klant op de hoogte is.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Bepaalt de werkelijke kosten op basis van gebruikte materialen en arbeidstijd, zodat hij de definitieve prijs kan bepalen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Handelt de verkoop van artikelen/ reparaties af volgens de werkinstructies, zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt.

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert</b>		
<b>2.5 werkproces: Klachten afhandelen</b>		
<b>Omschrijving</b>	De schoenhersteller staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij analyseert de klacht en handelt deze af. Daarnaast doet hij voorstellen om klachten te voorkomen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De precieze kacht is achterhaald en correct afgehandeld. Voorstellen zijn gedaan om klachten in de toekomst te voorkomen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Garantiebepalingen</li> <li>• Gesprekstechnieken</li> </ul>	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	Onderbouwt de oplossing voor de klacht met steekhoudende argumenten, zodat de klant in zal stemmen met de oplossing en tevreden is.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Achterhaalt de precieze klacht, draagt de meest adequate oplossing voor aan de klant en doet voorstellen om klachten in de toekomst te voorkomen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Neemt klachten van klanten serieus, laat merken dat hij de klacht van de klant begrijpt en maakt de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hanteert op correcte wijze de voorschriften van het schoenherstellersbedrijf, zodat de klant optimale service ontvangt.

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert</b>		
<b>2.6 werkproces: Artikelen presenteren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De schoenhersteller houdt de winkel schoon en presenteert de producten op aantrekkelijke wijze. Hij vult de producten in de winkel aan vanuit het magazijn.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De winkel is uitnodigend voor klanten en de producten in de winkel zijn aangevuld.	
<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>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Past stijl van de presentatie van de producten aan op de gewenste uitstraling, passend bij de klantenkring van het schoenherstellersbedrijf, zodat de winkel uitnodigend is voor klanten.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Zorgt dat de winkel schoon is en de artikelen aangevuld zijn, zodat zichtbaar is uit welke producten de klant kan kiezen.