

LEERPLAN DERDE GRAAD SECUNDAIR ONDERWIJS

Onthaal, organisatie en sales

Specifiek gedeelte

Arbeidsmarktgerichte finaliteit

Graad: derde graad

Leerjaar: eerste en tweede leerjaar

Leerplannummer: voorlopige versie dd. 30/06/2023

Nummer inspectie:

DISCLAIMER: De eindtermen (alsook de decretale nummers) opgenomen in dit leerplan zijn onder voorbehoud van goedkeuring door het Vlaams Parlement.

Inhoudstafel

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| Visie | 3 |
| Doelgroep en beginsituatie | 4 |
| Leerplandoelen | 5 |
| Minimale materiële vereisten | 23 |
| Vakkenkoppeling | 24 |

Visie

De studierichting Onthaal, organisatie en sales is een studierichting in de 3de graad arbeidsmarktgerichte finaliteit, gericht op doorstroom naar de arbeidsmarkt. De basisvorming is dezelfde als voor alle andere studierichtingen binnen dezelfde finaliteit.

Leerlingen leren competenties die belangrijk zijn bij

- het klantgericht verkopen van goederen en/of diensten aan particuliere klanten;
- het klantvriendelijk onthalen en informeren van bezoekers en het uitvoeren van beperkte administratieve taken aan het onthaal.

De leerlingen realiseren de doelen die leiden naar de beroepskwalificaties Administratief medewerker onthaal en Winkelverkoper.

De administratief medewerker onthaal onthaalt en informeert personen correct en voert beperkte administratieve taken uit rekening houdend met de richtlijnen van de organisatie teneinde de bezoekers klantvriendelijk te onthalen en de organisatie hieromtrent te ondersteunen.

De winkelverkoper werkt klantgericht om producten/diensten aan particuliere klanten te verkopen teneinde de commerciële doelstellingen van de organisatie te realiseren.

Doelgroep en beginsituatie

Leerlingen die het eerste leerjaar van de derde graad Onthaal, Organisatie en Sales aanvatten in de arbeidsmarktfinaliteit, kunnen naar interesse en keuze voor deze studierichting beschouwd worden als een homogene groep.

De vooropleiding vanuit de tweede graad en de kenmerken van de leerlingen in de derde graad verschillen echter qua aanleg en belangstelling op cognitief, psychomotorisch en sociaal-affectief vlak, waardoor ze vanuit dit oogpunt kunnen beschouwd worden als een heterogene groep.

Daarom vinden we het belangrijk om – bij het begin van de derde graad – de beginsituatie van elke leerling goed in kaart te brengen, om als lerarenteam zicht te krijgen op de kenmerken van de leerlingengroep en een leerlijn uit te werken die nauw aansluit bij de beginsituatie en de mogelijkheden van de leerlingen. Hierbij heeft het lerarenteam de vrijheid en de verantwoordelijkheid om leerplandoelen in te plannen in zowel het eerste als tweede jaar van de derde graad volgens de noden, behoeften en mogelijkheden van hun leerlingengroep. Daarnaast heeft het lerarenteam de vrijheid om te bepalen op welke manier de doelen functioneel geclusterd en aangeboden kunnen worden binnen de derde graad.

Aan de ene kant wordt in de derde graad Bedrijfsorganisatie verder gebouwd op de tweede graad Organisatie en Logistiek. Daartegenover wordt ingezet op het verfijnen en verdiepen van de competenties uit de tweede graad. In de derde graad vinden we het daarom belangrijk om – afgestemd op de leerlingengroep - als lerarenteam passende begeleiding met expliciete aandacht voor Gepersonaliseerd Samen Leren¹ te voorzien. Een leertraject kan gedifferentieerd zijn, maar het einddoel blijft dat samen met alle leerlingen alle leerplandoelen met onderliggende kenniselementen op het einde van de derde graad op een kwaliteitsvolle manier op het vastgelegde beheersingsniveau werden aangeleerd, ingeoeft en geëvalueerd.

¹ [Gepersonaliseerd Samen Leren](#)

Leerplandoelen

| | |
|--|-----------|
| BK3_01.01 | 1 |
| De leerlingen werken in teamverband met aandacht voor de organisatiecultuur, communicatie en procedures. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_01.01.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen passen strategieën toe om teamgericht te werken. | |
| BK3_01.01.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen passen strategieën toe om doelgericht te communiceren. | |
| BK3_01.01.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen passen interne procedures en afspraken toe. | |
| BK3_01.02 | 2 |
| De leerlingen handelen kwaliteitsbewust. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_01.02.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen passen procedures uit stappenplannen, instructiefiches of handleidingen toe. | |
| BK3_01.02.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen passen strategieën voor planning en organisatie toe. | |
| BK3_01.02.03 | Subdoel 3 |

De leerlingen passen strategieën voor kwaliteitscontrole toe.

BK3_01.03

3

De leerlingen handelen economisch en duurzaam.

Beheersingsniveau

toepassen

BK3_01.03.01

Subdoel 1

De leerlingen passen procedures toe om kostenbewust om te gaan met materialen, grondstoffen of tijd.

BK3_01.03.02

Subdoel 2

De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot milieuvorschriften.

BK3_01.04

4

De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.

Beheersingsniveau

toepassen

BK3_01.04.01

Subdoel 1

De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot veilig handelen.

BK3_01.04.02

Subdoel 2

De leerlingen passen procedures met betrekking tot ergonomisch handelen toe.

BK3_01.04.03

Subdoel 3

De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot hygiënisch handelen.

| | |
|--|--------------|
| BK3_02.01 | 5 7 10 |
| De leerlingen gebruiken functioneel ondersteunende software en hardware. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.01.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen voeren kopieerwerk uit. | |
| BK3_02.01.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen digitaliseren documenten. | |

| | |
|---|-----------|
| BK3_02.02 | 7 |
| De leerlingen verwerken documenten en data. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.02.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen gebruiken een tekstverwerkingssoftware vlot en doelgericht in functie van de uit te voeren opdracht. <ul style="list-style-type: none">• documentopmaak• tekstopmaak• tabellen• afbeeldingen | |
| BK3_02.02.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen gebruiken een rekenblad vlot doelgericht in functie van de uit te voeren opdracht. <ul style="list-style-type: none">• opmaak• formules en functies• grafieken | |

| | |
|---|-----------|
| BK3_02.02.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen gebruiken presentatiesoftware vlot en doelgericht in functie van de uit te voeren opdracht. <ul style="list-style-type: none">• generieke vaardigheden• opmaak• presenteren | |
| BK3_02.02.04 | Subdoel 4 |
| De leerlingen beheren e-berichten effectief en efficiënt. | |
| BK3_02.02.05 | Subdoel 5 |
| De leerlingen ontwerpen een eenvoudige website met behulp van online tools. | |

| | |
|---|-----------|
| BK3_02.03 | |
| De leerlingen communiceren doelgericht in het Nederlands. | |
| Beheersingsniveau | |
| creëren | |
| BK3_02.03.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen wisselen doelgericht informatie uit met klanten en bezoekers. | |
| BK3_02.03.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en bezoekers. | |
| BK3_02.03.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan. | |

| | |
|--|--|
| BK3_02.04 | |
| De leerlingen communiceren doelgericht in het Frans. | |

| | |
|---|-----------|
| Beheersingsniveau | |
| creëren | |
| BK3_02.04.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen wisselen doelgericht informatie uit met klanten en bezoekers. | |
| BK3_02.04.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en bezoekers. | |
| BK3_02.04.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan. | |

| | |
|---|-----------|
| BK3_02.05 | |
| De leerlingen communiceren doelgericht in het Engels. | |
| Beheersingsniveau | |
| creëren | |
| BK3_02.05.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen wisselen doelgericht informatie uit met klanten en bezoekers. | |
| BK3_02.05.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en bezoekers. | |
| BK3_02.05.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan. | |

| | |
|-----------|--|
| BK3_02.06 | |
|-----------|--|

| | |
|--|-----------|
| De leerlingen communiceren doelgericht in het Duits. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.06.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen geven doelgericht mondelinge informatie door aan klanten en interne diensten. | |
| BK3_02.06.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen geven doelgericht schriftelijke informatie door aan klanten en interne diensten. | |

| | | |
|---|-----------|---|
| BK3_02.07 | | 6 |
| De leerlingen beantwoorden inkomende mails. | | |
| Beheersingsniveau | | |
| toepassen | | |
| BK3_02.07.01 | Subdoel 1 | |
| De leerlingen passen de mogelijkheden van elektronische mail toe. | | |
| BK3_02.07.02 | Subdoel 2 | |
| De leerlingen passen de opmaak van een zakelijke mail toe. | | |
| BK3_02.07.03 | Subdoel 3 | |
| De leerlingen behandelen mails in functie van prioriteit. | | |
| BK3_02.07.04 | Subdoel 4 | |
| De leerlingen archiveren mails. | | |

| | |
|-----------|--|
| BK3_02.08 | |
|-----------|--|

| |
|--|
| |
| De leerlingen klasseren handelsdocumenten. <ul style="list-style-type: none">• alfabetisch, chronologisch, numeriek en alfanumeriek• archiveringsmethodes |
| Beheersingsniveau |
| toepassen |

| | |
|---|-----------|
| BK3_02.09 | 8 |
| De leerlingen beheren gegevens binnen de context van onthaalmedewerker. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.09.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen raadplegen bestaande gegevensbestanden. | |
| BK3_02.09.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen vullen gegevens aan in bestaande gegevensbestanden. | |
| BK3_02.09.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen stellen rapporten samen op basis van bestaande gegevensbestanden in opdracht van de verantwoordelijke. | |
| BK3_02.09.04 | Subdoel 4 |
| De leerlingen beheren een digitale agenda. <ul style="list-style-type: none">• bescherming van persoonsgegevens: doel• bedrijfsadministratie: belang van agenda- en databeheer | |

| | |
|--|---|
| BK3_02.10 | 9 |
| De leerlingen verwerken in- en uitgaande post. | |

| | |
|--|-----------|
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.10.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen ontvangen, registreren, sorteren en verdelen inkomende digitale en niet-digitale post. | |
| BK3_02.10.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen bereiden uitgaande nationale en internationale post voor. | |
| BK3_02.10.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen registreren relevante uitgaande post. <ul style="list-style-type: none">• aangetekende zendingen• postpakketten | |

| | |
|---|-----------|
| BK3_02.11 | 11 |
| De leerlingen verzorgen de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.11.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen ondersteunen de voorbereiding aan de hand van een zelf opgemaakt stappenplan. | |
| BK3_02.11.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen controleren de ondersteunende media en hulpmiddelen. | |
| BK3_02.11.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen verzorgen de catering. | |

| | |
|-----------|----|
| BK3_02.12 | 12 |
|-----------|----|

| | |
|---|-----------|
| De leerlingen organiseren de onthaalruimte. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.12.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen richten, in opdracht van de verantwoordelijke, de onthaalruimte in. <ul style="list-style-type: none">• onthaalruimte: functie en belang• decoratietechnieken in functie van een onthaalruimte• huisstijl | |
| BK3_02.12.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen beheren de onthaalruimte. <ul style="list-style-type: none">• promo- en informatiemateriaal• catering in functie van een onthaalruimte | |
| BK3_02.12.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen onderhouden de onthaalruimte. | |
| BK3_02.12.04 | Subdoel 4 |
| De leerlingen bestellen klein kantoomateriaal in opdracht van de verantwoordelijke. | |

| | | |
|--|-----------|----|
| BK3_02.13 | | 13 |
| De leerlingen voeren inkomende en uitgaande telefonische gesprekken. | | |
| Beheersingsniveau | | |
| toepassen | | |
| BK3_02.13.01 | Subdoel 1 | |
| De leerlingen zetten klanten in wacht of verbinden door met de betrokkene. | | |
| BK3_02.13.02 | Subdoel 2 | |

| | |
|---|-----------|
| De leerlingen verstrekken correcte bedrijfsinformatie. | |
| BK3_02.13.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen stellen op basis van een zakelijk telefoongesprek een telefoonmemo op. | |
| BK3_02.13.04 | Subdoel 4 |
| De leerlingen zoeken nationale en internationale telefoonnummers op. | |
| | |
| BK3_02.14 | |
| 14 | |
| De leerlingen onthalen bezoekers. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.14.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen verwelkomen en nemen afscheid van bezoekers volgens de regels van onthaal. <ul style="list-style-type: none">• standaarduitdrukkingen in het Nederlands, Frans en Engels, Duits• bedrijfscultuur | |
| BK3_02.14.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen volgen de stappen bij het registreren van bezoekers bij aankomst en vertrek. | |
| BK3_02.14.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen begeleiden bezoekers of verwijzen ze door indien van toepassing. | |
| BK3_02.14.04 | |
| Subdoel 4 | |
| De leerlingen informeren bezoekers klantgericht. <ul style="list-style-type: none">• relevantie bedrijfskennis | |
| BK3_02.14.05 | Subdoel 5 |
| De leerlingen verwittigen hulpdiensten in een gesimuleerde context. | |

| | |
|--|-----------|
| BK3_02.15 | 16 |
| De leerlingen controleren de toegang van personen. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.15.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen raadplegen de relevante gegevens m.b.t. bezoeker. | |
| BK3_02.15.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen controleren een toegangsbewijs indien van toepassing. | |
| BK3_02.15.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen signaleren ongewenste personen en afwijkend gedrag volgens een opgelegde procedure. <ul style="list-style-type: none">• soorten conflicten• technieken voor conflictvoorkoming en- beheersing | |

| | |
|--|--|
| BK3_02.16 | |
| De leerlingen lichten taken toe van een winkerverkoper. <ul style="list-style-type: none">• winkelorganisatie• verantwoordelijkheidsdomeinen• trends binnen de branche | |
| Beheersingsniveau | |
| begrijpen | |

| | |
|--|----|
| BK3_02.17 | 17 |
| De leerlingen onderhouden de verkoopruimte. <ul style="list-style-type: none">• belang van een propere verkoopruimte• onderhoudsproducten: soorten, gebruik, veiligheid• afvalbeheer | |
| Beheersingsniveau | |

toepassen

BK3_02.18

18

De leerlingen ontvangen goederen en controleren de levering.

Beheersingsniveau

toepassen

BK3_02.18.01

Subdoel 1

De leerlingen vergelijken de levering met de relevante handelsdocumenten.

BK3_02.18.02

Subdoel 2

De controleren de kwaliteit van de levering op relevante criteria.

- retour, manco, breuk, teveel

BK3_02.18.03

Subdoel 3

De leerlingen registreren geleverde goederen digitaal inclusief foutmeldingen.

BK3_02.19

19

De leerlingen bereiden de producten en artikels voor.

Beheersingsniveau

toepassen

BK3_02.19.01

Subdoel 1

De leerlingen passen prijsberekeningen in de retail toe.

- prijszettingmethodes
- prijsberekeningen met aantal stuks, gewichten, lengtematen, inhoudsmaten, oppervlaktematen
- verkoopprijzen inclusief en exclusief btw

BK3_02.19.02

Subdoel 2

| | |
|--|-----------|
| De leerlingen voorzien prijsaanduidingen. <ul style="list-style-type: none">• handelswetgeving: prijsaanduiding, prijsvermindering, kortingsbonnen, solden en sperperiode, gezamenlijke aanbiedingen | |
| BK3_02.19.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen beveiligen artikelen volgens richtlijnen van de leidinggevende. <ul style="list-style-type: none">• diefstalbeveiliging: mogelijkheden | |
| BK3_02.19.04 | Subdoel 4 |
| De leerlingen maken producten klaar voor online bestellingen indien van toepassing. | |
| BK3_02.20 19 | |
| De leerlingen presenteren artikels op een commerciële manier. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.20.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen illustreren winkelbeleving aan de hand van concrete voorbeelden. <ul style="list-style-type: none">• belang• mogelijkheden• winkelindeling, routing | |
| BK3_02.20.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen presenteren artikels volgens de voorgeschreven regels van visual merchandising. <ul style="list-style-type: none">• visual merchandising: belang, technieken• commerciële planning• basisprincipes van artikelpresentatie• artikelverwantschap• plaatsingsverband• trends | |
| BK3_02.20.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen bouwen (thema-gebonden) decoraties op met en zonder POS-materiaal. <ul style="list-style-type: none">• POS-materiaal: promotioneel, semipermanent, permanent• attentiewaarde | |

| | |
|--|-----------|
| BK3_02.20.04 | Subdoel 4 |
| De leerlingen onderhouden artikelpresentaties. | |
| BK3_02.21 | 20 21 |
| De leerlingen bevoorraden de afdelingen. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.21.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen beheren voorraden: opvolgen, tekorten vaststellen en bestellingen plaatsen. <ul style="list-style-type: none">• inventaris: belang, periodiciteit, methode• voorraad: minimumvoorraad | |
| BK3_02.21.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen ordenen de producten volgens de richtlijnen. <ul style="list-style-type: none">• technieken om producten te ordenen• aanvultechnieken• voorraadrotatie | |
| BK3_02.21.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen sorteren afval volgens de afspraken. | |
| BK3_02.22 | 22 |
| De leerlingen gaan professioneel met klanten om. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.22.01 | Subdoel 1 |

De leerlingen illustreren een klantreis met behulp van een eenvoudige customer journey map.

- digitale verkoopprocessen en niet-digitale verkoopprocessen

BK3_02.22.02

Subdoel 2

De leerlingen passen principes van klantvriendelijkheid toe binnen de context van een onthaalmedewerker en een winkerverkoper.

- klantvriendelijkheid: belang, principes
- relatie tussen gedrag en uiterlijk van de medewerker en bedrijfscultuur

BK3_02.22.03

Subdoel 3

De leerlingen onthalen klanten via online en offline verkoopkanalen.

BK3_02.23

23

De leerlingen stellen de aankoopwensen van de klant vast.

Beheersingsniveau

toepassen

BK3_02.23.01

Subdoel 1

De leerlingen observeren klanten in functie van een gepast aanspreekmoment.

- non-verbale communicatie van klanten
- klantentypologie: leeftijd, gender, gedrag, koopmotieven
- winkelgedrag

BK3_02.23.02

Subdoel 2

De leerlingen gebruiken gepaste technieken om de koopmotieven te achterhalen.

BK3_02.23.03

Subdoel 3

De leerlingen stellen de aankoopwensen vast via verschillende kanalen.

- online en offline verkoopkanalen

BK3_02.24

23

De leerlingen adviseren de klanten over de producten en diensten van de organisatie.

| | |
|---|-----------|
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.24.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen vertalen de wensen van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment. <ul style="list-style-type: none">• belang van productkennis• assortiment | |
| BK3_02.24.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen informeren klanten over een product of dienst. <ul style="list-style-type: none">• bedrijfseigen diensten• demonstratietechnieken | |
| BK3_02.24.03 | Subdoel 3 |
| De leerlingen lichten markt-en productevoluties toe binnen een branche of bedrijf naar keuze. | |
| BK3_02.25 | |
| 24 26 | |
| De leerlingen sluiten de verkoop af. | |
| Beheersingsniveau | |
| toepassen | |
| BK3_02.25.01 | Subdoel 1 |
| De leerlingen passen verkooptechnieken toe om klanten te overtuigen. <ul style="list-style-type: none">• verkooptechnieken• promotionele acties• down selling, up selling | |
| BK3_02.25.02 | Subdoel 2 |
| De leerlingen stellen aanvullende producten voor. <ul style="list-style-type: none">• cross selling, deep selling | |
| BK3_02.25.03 | Subdoel 3 |

De leerlingen informeren klanten over diensten bij verkoop en na verkoop.

- ruilvoorwaarden: basisprincipe, herroepingsrecht, uitzonderingen op herroepingsrecht
- garantie: wettelijke garantie, commerciële garantie
- koop op afbetaling: stappenplan
- diensten na verkoop in diverse branches

BK3_02.25.04

Subdoel 4

De leerlingen plaatsen online bestellingen in de winkel indien van toepassing.

BK3_02.25.05

Subdoel 5

De leerlingen voeren na-verkoop diensten uit indien van toepassing.

BK3_02.26

25

De leerlingen bedienen de kassa.

Beheersingsniveau

toepassen

BK3_02.26.01

Subdoel 1

De leerlingen volgen de opgelegde stappen bij het bedienen van de kassa.

BK3_02.26.02

Subdoel 2

De leerlingen ontvangen en geven geld terug indien van toepassing.

BK3_02.26.03

Subdoel 3

De leerlingen maken een factuur op, inclusief de vereiste gegevens.

- btw: tarieven, wettelijke gegevens

BK3_02.26.04

Subdoel 4

De leerlingen passen commerciële rekenvaardigheden toe.

BK3_02.26.05

Subdoel 5

De leerlingen verpakken complexe vormen.

BK3_02.27

27

De leerlingen behandelen klachten van klanten.

Beheersingsniveau

toepassen

BK3_02.27.01

Subdoel 1

De leerlingen illustreren technieken voor conflictvoorkoming.

- conflict, agressie, assertiviteit: onderscheid
- soorten conflicten
- Technieken om conflicten te voorkomen: luisteren, duidelijke communicatie, respect, win-winsituatie

BK3_02.27.02

Subdoel 2

De leerlingen behandelen klachten van klanten volgens de richtlijnen van de organisatie.

- zelfbeheersing: belang, technieken, competenties
- soorten klachten: gegrond en niet-gegrond
- technieken voor conflictbeheersing: herkennen, erkennen, bespreekbaar maken, constructieve communicatie, geschikte oplossing

BK3_02.27.03

Subdoel 3

De leerlingen registreren klachten.

BK3_02.28

28

De leerlingen lichten een gepaste aanpak bij diefstal en fraudepogingen toe.

- diefstal: soorten, rechten en plichten van de winkelmedewerker, rechten en plichten van de klant, preventietechnieken
- fraude

Beheersingsniveau

begrijpen

Minimale materiële vereisten

De minimale materiële vereisten voor deze studierichting zijn [via deze link](#) te raadplegen.

Vakkenkoppeling

De vakkenkoppeling voor deze studierichting is [via deze link](#) te raadplegen.