



Pedagogische begeleidingsdienst

Huis van het GO!

Willebroekkaai 36

1000 Brussel

LEERPLAN DERDE GRAAD SECUNDAIR ONDERWIJS

ONTHAAL, ORGANISATIE EN SALES

SPECIFIEK GEDEELTE
ARBEIDSMARKTGERICHTE FINALITEIT

EERSTE EN TWEEDE LEERJAAR
(5^{de} en 6^{de} jaar)

LEERPLANNUMMER
2024/3A/ONT/O

INSPECTIENUMMER
volgt na advies

Versiedatum
31/01/2024

STUDIEDOMEIN

ECONOMIE &
ORGANISATIE

Inhoudstafel

Inleiding	3
Samenhang	3
Eigenheid van de studierichting	3
Doelgroep	3
Gepersonaliseerd Samen Leren	4
Ruimte voor het eigen pedagogisch project	5
Logische doorstroommogelijkheden	5
Opbouw van de leerplandoelen	6
Herkomst van de doelen	6
De leerplandoelen	6
Subdoelen	7
Minimale inhoudelijke afbakening	7
Nummering van de leerplandoelen	7
Leerplandoelen	9
Aanloopstructuuronderdeel	32
Algemeen	32
Beroepsgerichte vorming 'aanloop onthaal, organisatie en sales duaal'	33
Werkplekcomponent	56
Concordantie beroepskwalificatie – leerplandoelen	57
Minimale materiële vereisten	58
Vakkenkoppeling	59
Pedagogisch – didactische ondersteuning	60

Inleiding

Samenhang

Dit is een leerplan voor het specifieke gedeelte arbeidsmarktgerichte finaliteit, derde graad. Dit leerplan moet in samenhang gelezen worden met het leerplan 'derde graad secundair onderwijs - Basisvorming Arbeidsmarktgerichte finaliteit'.

Tussen het leerplan van het specifieke gedeelte en het leerplan van de basisvorming is een overlap of samenhang tussen leerplandoelen mogelijk. Indien dit het geval is, wordt dit in de GO! Navigator aangeduid, aangevuld met concrete handvaten om deze doelen op een functionele manier te integreren.

Eigenheid van de studierichting

De leerlingen realiseren 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.

Gezien de verschillende contexten binnen de studierichting Onthaal, organisatie en sales dienen de leerlingen hun opleidingstraject te vervullen binnen deze twee contexten: een verkoopomgeving en een onthaalomgeving.

Specifiek voor het duaal traject: indien een verkoopomgeving alleen non-food of alleen food aanbiedt, zal de aanbieder de vaardigheden en kennis die niet op de werkplek kunnen gerealiseerd worden tijdens de schoolcomponent aanbieden.

Doelgroep

Leerlingen die starten in het eerste leerjaar van de derde graad in de arbeidsmarktgerichte finaliteit hebben door het behalen van de leerplandoelen van de tweede graad de nodige competenties verworven om de overstap naar de derde graad succesvol te kunnen maken.

De leerlingen delen vanuit hun keuze voor een bepaalde studierichting eenzelfde interesse. Maar meer nog dan voor de basisvorming zullen de kenmerken van de leerlingen in de derde graad voor het specifieke gedeelte verschillen. Behalve verschillen op cognitief, psychomotorisch en sociaal-affectief vlak zijn er ook verschillen door de gevolgde vooropleiding.

In de tweede graad hebben leerlingen gekozen voor een studierichting gekoppeld aan een finaliteit.

- Leerlingen die een studierichting gekozen hebben die als een vooropleiding van deze studierichting wordt ingericht, hebben competenties verworven met het oog op het realiseren van de gekoppelde beroepskwalificatie(s). In de derde graad worden deze competenties verder verfijnd, verbreed en verdiept. Daarnaast verhoogt de mate van zelfstandigheid bij het realiseren van de leerplandoelen. Leerlingen uit de volgende studierichtingen hebben een vorming gevolgd die als een logische vooropleiding kan worden beschouwd:
 - Organisatie en Logistiek (arbeidsmarktgerichte finaliteit, tweede graad)
 - Polyvalent administratief ondersteuner duaal (arbeidsmarktgerichte finaliteit, tweede graad OK2)
 - Winkelmedewerker duaal (arbeidsmarktgerichte finaliteit, tweede graad OK2)

Hoewel al deze logische vooropleidingen voorbereiden op deze studierichting, is er een verschil in de verworven competenties:

- De leerlingen die afkomstig zijn uit de tweede graad arbeidsmarktgerichte finaliteit hebben bredere competenties verworven met minder diepgang.
- De leerlingen die afkomstig zijn uit de tweede graad arbeidsmarktgerichte finaliteit OK2 hebben specifiekere competenties verworven met meer diepgang. Bovendien hebben deze leerlingen hun competenties verworven via de duale leerweg.
- Leerlingen die een studierichting gekozen hebben die tot hetzelfde (sub)domein behoort uit een andere finaliteit (dubbele finaliteit of doorstroom) hebben een meer abstracte vorming genoten met minder aandacht voor concrete toepassingen. Deze leerlingen hebben (mogelijk) minder basisvaardigheden verworven in vergelijking met de leerlingen die uit een logische vooropleiding komen.
- Leerlingen die een studierichting gekozen hebben die inhoudelijk minder of niet aanleunt bij de deze studierichting hebben minder of geen voorkennis.

Leerlingen in deze studierichting kunnen een keuze gemaakt hebben voor duaal leren wat inhoudt dat ze afwisselend op een werkplek én op school willen leren. Om in te stappen in het duale traject zijn de leerlingen arbeidsbereid én arbeidsrijp.

Leerlingen die kiezen voor de duale leerweg maar nog niet arbeidsrijp zijn, komen terecht in de aanlooffase.

Vanuit het bovenstaande gegeven kunnen de leerlingen voor het specifieke gedeelte beschouwd worden als een zeer heterogene groep. Daarom is het belangrijk om, bij het begin van de graad, de beginsituatie van elke leerling goed in kaart te brengen, om zo 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 (bij duaal leren in samenwerking met de werkplek) de vrijheid en 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.

Gepersonaliseerd Samen Leren

De ambitie van het GO! is duidelijk. Gepersonaliseerd samen leren betekent dat we met elke lerende, binnen een sociale context, maximaal rendement nastreven op het vlak van leervermogen, leerwinst en leermotivatie. Vanuit een sterke basis- en vakdidactiek zetten we extra in op 'differentiatie', het verhogen van autonomie via het aanleren van zelfregulerende vaardigheden en 'samen leren'. We maken daarvoor gebruik van evidence-informed praktijken en een onderzoekende aanpak op school. Gepersonaliseerd samen leren in het GO! vindt geïntegreerd plaats binnen de realisatie van het totale curriculum en kan alleen gerealiseerd worden met de actieve betrokkenheid van zowel de lerende, de leraar als het (school)beleid.

Vanuit deze visie willen we samen met alle onderwijsprofessionals ons DNA 'samen leren samenleven' en ons pedagogisch project waarmaken. Het is ons positief antwoord op de diversiteit die we in onze klassen zien, de nood aan een groeipad naar autonomie en de nood om een samenverhaal te maken.

Ruimte voor het eigen pedagogisch project

Cruciaal in elke studierichting staat de realisatie van de leerplandoelen. De leerplannen en de lessentabellen van het GO! zijn echter zodanig opgesteld dat het lerarenteam beschikbare ruimte heeft om een schooleigen pedagogisch project te realiseren:

- Enerzijds bieden de leerplannen ruimte om binnen de voorziene tijd zoals aangegeven in de lessentabel, de leerplandoelen verder uit te diepen of te verbreden;
- Anderzijds is er binnen de lessentabel vrije ruimte voorzien waarbij de school eigen accenten kan leggen.

Logische doorstroommogelijkheden

Deze studierichting heeft een logische doorstroom naar:

- Arbeidsmarkt
- 7^{de} leerjaar gericht op instroom arbeidsmarkt na behaalde OK3
- 7^{de} leerjaar dat voorbereidt op hoger onderwijs
- Graduaat

Opbouw van de leerplandoelen

Herkomst van de doelen

De leerplandoelen van het GO! in de tweede en derde graad zijn afkomstig van verschillende bronnen:



De doelen van dit leerplan zijn afkomstig van:

- doelen die leiden tot beroepskwalificaties
- GO!-doelen

De leerplandoelen

Elk leerplandoel heeft minimum 1 handelingswerkwoord. Een overzicht van de handelingswerkwoorden met, indien nodig, een verklaring is terug te vinden op de GO! Navigator.

Aan elk leerplandoel wordt een beheersingsniveau toegevoegd. Voor de leerplannen van het GO! maken we gebruik van een eigen GO!-taxonomie, geïnspireerd op de Taxonomie van Bloom:

- Memoriseren: Gegevens zoals begrippen, formules... kunnen ophalen zonder gebruik te maken van hulpmiddelen.
Geen enkel leerplandoel heeft 'memoriseren' als beheersingsniveau. Memoriseren zonder context kan immers nooit het einddoel zijn. Memoriseren kan wel een belangrijk element zijn om een leerplandoel te realiseren.
- Begrijpen: Inzicht verwerven en dit inzicht helder kunnen weergeven, al dan niet aan de hand van voorbeelden.
- Toepassen: Formules, technieken, regels... kunnen toepassen.
- Analyseren: Op basis van nieuwe gegevens, informatie, kenmerken, verbanden... tot een besluit komen
- Evalueren: Op basis van nieuwe gegevens, informatie, kenmerken, verbanden... en aan de hand van criteria, argumenten... een oordeel onderbouwen.
- Creëren: In het kader van een probleemstelling, onderzoek, opdracht... een product ontwikkelen zoals een oplossing, een realisatie, een presentatie...

Er is geen hiërarchie tussen de verschillende beheersingsniveaus. Wel zal je om een 'hoger' beheersingsniveau te bereiken meestal ook gebruik maken van onderliggende beheersingsniveaus, bijvoorbeeld memoriseren om te analyseren.

In de GO! Navigator worden de beheersingsniveaus aan de hand van een filmpje uitgelegd.

Subdoelen

De subdoelen zijn niet vrijblijvend geformuleerd maar maken integraal deel uit van het leerplandoel. Elk subdoel moet bijgevolg aangeboden worden. Alle subdoelen samen dekken het leerplandoel.

Minimale inhoudelijke afbakening

Het concept van de minimumdoelen wordt doorgetrokken naar de leerplandoelen van het GO!. Dit concept houdt in dat de kennis die noodzakelijk is om het leerplandoel te realiseren niet expliciet wordt opgesomd. Indien er twijfel kan ontstaan of een bepaald kenniselement al dan niet tot het leerplandoel behoort, wordt het uitdrukkelijk vermeld via onderliggende bullets. Concreet betekent dit dat de onderliggende bullets deel uitmaken van het leerplandoel en als dusdanig ook aan bod moeten komen.

Om leerplandoelen te realiseren, is er vaktaal nodig. Hoewel vaktaal niet expliciet in de leerplandoelen wordt opgenomen, maakt vaktaal wel deel uit van het leerplandoel. Net zoals dit het geval is bij andere kenniselementen is het aan de leraar om te bepalen welke vaktaal er nodig is om het leerplandoel te realiseren.

Het gehanteerde concept vertrekt van een groot vertrouwen in de professionaliteit van de leraar. Vanuit een professionele deskundigheid zal de leraar bepalen welke kennis er nodig is om het doel te realiseren waarbij de kenniselementen die in de bullets zijn aangegeven of expliciet vermeld in het leerplandoel minimaal worden meegenomen.

Nummering van de leerplandoelen

Boven elk leerplandoel staat er een nummering. De betekenis is de volgende:

BK3_01.01

1

- Links in de eerste rij van elk leerplandoel staat het GO!-volgnummer (bijvoorbeeld BK3_01.01):
 - BK3: Het gaat hier over een doel uit de derde graad dat leidt tot een beroepskwalificatie
 - 01.01: Dit is het volgnummer van het leerplandoel.
 - Doelen van de vorm 01.xx hebben betrekking op generieke doelen en zijn op eenzelfde manier geformuleerd in alle studierichtingen van deze graad en deze finaliteit.
 - Doelen van de vorm 02.xx hebben betrekking op specifieke doelen die eigen zijn aan deze studierichting.
- Rechts in de eerste rij van elk leerplandoel staat de herkomst van het leerplandoel (bijvoorbeeld 1 of geen nummer):
 - Het nummer verwijst naar het corresponderend doel in het curriculumdossier. De curriculumdossiers derde graad finaliteit arbeidsmarkt zijn terug te vinden op de website van AHOVOKS.
 - In de plaats van het nummer kan er ook 'kennisdoel cd' staan. Dit betekent dat een kenniselement uit het curriculumdossier als een zelfstandig doel is opgenomen.
 - Indien er geen nummer staat, gaat het over een GO!-doel.

BK3_01.01.01

Subdoel 1

- Ook de subdoelen krijgen een nummering (bijvoorbeeld BK3_01.01.01):
 - Dit is het eerste subdoel van het leerplandoel BK3_01.01.
 - Niet elk leerplandoel heeft subdoelen.

Leerplandoelen¹

BK3_01.01	1
De leerlingen werken in teamverband met aandacht voor de organisatiecultuur, communicatie en procedures.	
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.	

¹ Gezien de verschillende contexten binnen de studierichting Onthaal, organisatie en sales dienen de leerlingen hun opleidingstraject te vervullen binnen deze twee contexten: een verkoopomgeving en een onthaalomgeving. Specifiek voor het duaal traject: indien een verkoopomgeving alleen non-food of alleen food aanbiedt, zal de aanbieder de vaardigheden en kennis die niet op de werkplek kunnen gerealiseerd worden tijdens de schoolcomponent aanbieden.

BK3_01.02

2

De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.

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.

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 milieuvoorschriften.

BK3_01.04

4

De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.

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.

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.

toepassen

BK3_02.02.01

Subdoel 1

De leerlingen gebruiken een tekstverwerkingssoftware vlot en doelgericht in functie van de uit te voeren opdracht.

- 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.

- 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.

- 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		Kennisdoel CD
De leerlingen communiceren doelgericht in het Nederlands.		
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		Kennisdoel CD
De leerlingen communiceren doelgericht in het Frans.		
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		Kennisdoel CD
De leerlingen communiceren doelgericht in het Engels.		
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		Kennisdoel CD
De leerlingen communiceren doelgericht in het Duits.		
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.

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

kennisdoel cd

De leerlingen klasseren handelsdocumenten.

- alfabetisch, chronologisch, numeriek en alfanumeriek
- archiveringsmethodes

toepassen

BK3_02.09

8

De leerlingen beheren gegevens binnen de context van onthaalmedewerker.

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.

- bescherming van persoonsgegevens: doel
- bedrijfsadministratie: belang van agenda- en databeheer

BK3_02.10

9

De leerlingen verwerken in- en uitgaande post.

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.

- aangetekende zendingen
- postpakketten

BK3_02.11

11

De leerlingen verzorgen de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten.

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.

toepassen

BK3_02.12.01

Subdoel 1

De leerlingen richten, in opdracht van de verantwoordelijke, de onthaalruimte in.

- onthaalruimte: functie en belang
- decoratietechnieken in functie van een onthaalruimte
- huisstijl

BK3_02.12.02

Subdoel 2

De leerlingen beheren de onthaalruimte.

- 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.

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, 15

De leerlingen onthalen bezoekers.

toepassen

BK3_02.14.01

Subdoel 1

De leerlingen verwelkomen en nemen afscheid van bezoekers volgens de regels van onthaal.

- 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.

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.

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.

- soorten conflicten
- technieken voor conflictvoorkoming en- beheersing

BK3_02.16

kennisdoel CD

De leerlingen lichten taken toe van een winkerverkoper.

- winkelorganisatie
- verantwoordelijkheidsdomeinen
- trends binnen de branche

begrijpen

BK3_02.17

17

De leerlingen onderhouden de verkoopruimte.

- belang van een propere verkoopruimte
- onderhoudsproducten: soorten, gebruik, veiligheid
- afvalbeheer

toepassen

BK3_02.18

18

De leerlingen ontvangen goederen en controleren de levering.

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.

toepassen

BK3_02.19.01

Subdoel 1

De leerlingen passen prijsberekeningen in de retail toe.

- prijszettingsmethodes
- prijsberekeningen met aantal stuks, gewichten, lengtematen, inhoudsmaten, oppervlaktetaten
- verkoopprijzen inclusief en exclusief btw

BK3_02.19.02

Subdoel 2

De leerlingen voorzien prijsaanduidingen.

- handelswetgeving: prijsaanduiding, prijsvermindering, kortingsbonnen, solden en sperperiode, gezamenlijke aanbiedingen

BK3_02.19.03

Subdoel 3

De leerlingen beveiligen artikelen volgens richtlijnen van de leidinggevende.

- 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.

toepassen

BK3_02.20.01

Subdoel 1

De leerlingen illustreren winkelbeleving aan de hand van concrete voorbeelden.

- belang
- mogelijkheden
- winkelindeling, routing

BK3_02.20.02

Subdoel 2

De leerlingen presenteren artikels volgens de voorgeschreven regels van visual merchandising.

- 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.

- 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.

toepassen

BK3_02.21.01

Subdoel 1

De leerlingen beheren voorraden: opvolgen, tekorten vaststellen en bestellingen plaatsen.

- inventaris: belang, periodiciteit, methode
- voorraad: minimumvoorraad

BK3_02.21.02

Subdoel 2

De leerlingen ordenen de producten volgens de richtlijnen.

- 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.

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.

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.

toepassen

BK3_02.24.01

Subdoel 1

De leerlingen vertalen de wensen van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment.

- belang van productkennis
- assortiment

BK3_02.24.02

Subdoel 2

De leerlingen informeren klanten over een product of dienst.

- 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.

toepassen

BK3_02.25.01

Subdoel 1

De leerlingen passen verkooptechnieken toe om klanten te overtuigen.

- promotionele acties
- down selling, up selling

BK3_02.25.02

Subdoel 2

De leerlingen stellen aanvullende producten voor.

- 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.	
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. <ul style="list-style-type: none">• 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.

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

begrijpen

Aanloopstructuuronderdeel

Algemeen

Het aanloopstructuuronderdeel omvat minimaal 28 opleidingsuren per week en combineert een schoolcomponent en een aanloopcomponent. Binnen de schoolcomponent komt de verplichte algemene vorming aan bod. Binnen de aanloopcomponent en schoolcomponent kan men zich in functie van de individuele noden van de leerling en zijn mate van arbeidsrijpheid richten op een selectie van of een combinatie van de onderstaande acties:

- Acties gerelateerd aan het opbouwen van een loopbaan: loopbaangerichte competenties voor leerlingen die nog geen duidelijkheid hebben over hun concrete onderwijsloopbaan, maar wel overtuigd zijn om een duale leerweg te volgen. Voorbeelden hiervan zijn loopbaanwensen en -talenten in kaart brengen, loopbaanoriëntatie-oefeningen, solliciteren...
- Acties gerelateerd aan het opbouwen van beroepsgerichte vorming
 - Arbeidsgerichte competenties voor leerlingen die bepaalde generieke competenties missen die noodzakelijk zijn om te kunnen leren en participeren op een werkplek. Voorbeelden hiervan zijn samenwerken, op tijd komen, werken onder gezag...
 - Vaktechnische competenties voor leerlingen die op vaktechnisch vlak geen of onvoldoende bagage hebben om een duale studierichting aan te vatten.
 - Begeleide leerervaring op een reële werkplek. Ook op een reële werkplek kunnen leerlingen bepaalde competenties aanleren die nuttig zijn om later over te stappen naar een duale studierichting. De leerling maakt hiervoor gebruik van een leerlingenstageovereenkomst, zoals bepaald in SO/2015/01.

Beroepsgerichte vorming ‘aanloop onthaal, organisatie en sales dual’²

Voor het opbouwen van de beroepsgerichte vorming ‘aanloop onthaal, organisatie en sales dual’ kan na de screening van de leerling gewerkt worden aan een selectie van de volgende leerplandoelen. Deze hoeven niet allemaal aan bod te komen, maar worden geselecteerd en aangeboden in functie van de doelstellingen van de aanlooffase.

De leerplandoelen worden onder begeleiding aangeboden vanuit het perspectief van arbeidsrijpheid.

BK3_01.01	1
De leerlingen werken in teamverband met aandacht voor de organisatiecultuur, communicatie en procedures.	
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.	

² Gezien de verschillende contexten binnen de studierichting Onthaal, organisatie en sales dienen de leerlingen hun opleidingstraject te vervullen binnen deze twee contexten: een verkoopomgeving en een onthaalomgeving. Specifiek voor het dual traject: indien een verkoopomgeving alleen non-food of alleen food aanbiedt, zal de aanbieder de vaardigheden en kennis die niet op de werkplek kunnen gerealiseerd worden tijdens de schoolcomponent aanbieden.

BK3_01.02

2

De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.

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.

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 milieuvoorschriften.

BK3_01.04

4

De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.

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.

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.

toepassen

BK3_02.02.01

Subdoel 1

De leerlingen gebruiken een tekstverwerkingssoftware vlot en doelgericht in functie van de uit te voeren opdracht.

- 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.

- 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.

- 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		Kennisdoel CD
De leerlingen communiceren doelgericht in het Nederlands.		
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		Kennisdoel CD
De leerlingen communiceren doelgericht in het Frans.		
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		Kennisdoel CD
De leerlingen communiceren doelgericht in het Engels.		
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		Kennisdoel CD
De leerlingen communiceren doelgericht in het Duits.		
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.

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

kennisdoel cd

De leerlingen klasseren handelsdocumenten.

- alfabetisch, chronologisch, numeriek en alfanumeriek
- archiveringsmethodes

toepassen

BK3_02.09

8

De leerlingen beheren gegevens binnen de context van onthaalmedewerker.

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.

- bescherming van persoonsgegevens: doel
- bedrijfsadministratie: belang van agenda- en databeheer

BK3_02.10

9

De leerlingen verwerken in- en uitgaande post.

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.

- aangetekende zendingen
- postpakketten

BK3_02.11

11

De leerlingen verzorgen de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten.

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.

toepassen

BK3_02.12.01

Subdoel 1

De leerlingen richten, in opdracht van de verantwoordelijke, de onthaalruimte in.

- onthaalruimte: functie en belang
- decoratietechnieken in functie van een onthaalruimte
- huisstijl

BK3_02.12.02

Subdoel 2

De leerlingen beheren de onthaalruimte.

- 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.

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.

toepassen

BK3_02.14.01

Subdoel 1

De leerlingen verwelkomen en nemen afscheid van bezoekers volgens de regels van onthaal.

- 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.

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.

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.

- soorten conflicten
- technieken voor conflictvoorkoming en- beheersing

BK3_02.16

kennisdoel CD

De leerlingen lichten taken toe van een winkerverkoper.

- winkelorganisatie
- verantwoordelijkheidsdomeinen
- trends binnen de branche

begrijpen

BK3_02.17

17

De leerlingen onderhouden de verkoopruimte.

- belang van een propere verkoopruimte
- onderhoudsproducten: soorten, gebruik, veiligheid
- afvalbeheer

toepassen

BK3_02.18

18

De leerlingen ontvangen goederen en controleren de levering.

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.

toepassen

BK3_02.19.01

Subdoel 1

De leerlingen passen prijsberekeningen in de retail toe.

- prijszettingsmethodes
- prijsberekeningen met aantal stuks, gewichten, lengtematen, inhoudsmaten, oppervlaktetaten
- verkoopprijzen inclusief en exclusief btw

BK3_02.19.02

Subdoel 2

De leerlingen voorzien prijsaanduidingen.

- handelswetgeving: prijsaanduiding, prijsvermindering, kortingsbonnen, solden en sperperiode, gezamenlijke aanbiedingen

BK3_02.19.03

Subdoel 3

De leerlingen beveiligen artikelen volgens richtlijnen van de leidinggevende.

- 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.

toepassen

BK3_02.20.01

Subdoel 1

De leerlingen illustreren winkelbeleving aan de hand van concrete voorbeelden.

- belang
- mogelijkheden
- winkelindeling, routing

BK3_02.20.02

Subdoel 2

De leerlingen presenteren artikels volgens de voorgeschreven regels van visual merchandising.

- 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.

- 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.

toepassen

BK3_02.21.01

Subdoel 1

De leerlingen beheren voorraden: opvolgen, tekorten vaststellen en bestellingen plaatsen.

- inventaris: belang, periodiciteit, methode
- voorraad: minimumvoorraad

BK3_02.21.02

Subdoel 2

De leerlingen ordenen de producten volgens de richtlijnen.

- 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.

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.

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.

toepassen

BK3_02.24.01

Subdoel 1

De leerlingen vertalen de wensen van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment.

- belang van productkennis
- assortiment

BK3_02.24.02

Subdoel 2

De leerlingen informeren klanten over een product of dienst.

- 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.

toepassen

BK3_02.25.01

Subdoel 1

De leerlingen passen verkooptechnieken toe om klanten te overtuigen.

- promotionele acties
- down selling, up selling

BK3_02.25.02

Subdoel 2

De leerlingen stellen aanvullende producten voor.

- 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.	
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. <ul style="list-style-type: none">• 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.

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

begrijpen

Werkplekcomponent

Relevante informatie over de werkplekcomponent is terug te vinden in de [lessentabel](#).

Concordantie beroepskwalificatie – leerplandoelen

In de derde graad arbeidsmarktgerichte finaliteit worden competenties van 1 of meerdere beroepskwalificaties / deelkwalificaties gerealiseerd. Met het oog op het uitreiken van een bewijs van beroepskwalificatie, een bewijs van deelkwalificatie of een bewijs van competenties is het nodig te weten welke leerplandoelen verband houden met de competenties van de beroepskwalificatie.

Een concordantie tussen de leerplandoelen en de beroepskwalificatie(s) is terug te vinden [via deze link](#).

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.

Pedagogisch – didactische ondersteuning

Een uitgebreide pedagogisch – didactische ondersteuning is terug te vinden in de GO! Navigator.