



Pedagogische begeleidingsdienst

Huis van het GO!

Willebroekkaai 36

1000 Brussel

LEERPLAN DERDE GRAAD SECUNDAIR ONDERWIJS

COMMERCIEËLE ORGANISATIE

SPECIFIEK GEDEELTE

DUBBELE FINALITEIT

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

LEERPLANNUMMER
2024/3DA/COM

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	4
Logische doorstroommogelijkheden	4
Opbouw van de leerplandoelen	5
Herkomst van de doelen	5
De leerplandoelen	5
Subdoelen	6
Minimale inhoudelijke afbakening	6
Nummering van de leerplandoelen	6
Leerplandoelen	8
Generieke doorstroomcompetenties	8
Algemene economie	9
Toegepaste bedrijfswetenschappen en recht	14
BK-doelen	18
Werkplekcomponent	34
Concordantie beroepskwalificatie – leerplandoelen	35
Minimale materiële vereisten	36
Vakkenkoppeling	37
Pedagogisch – didactische ondersteuning	38

Inleiding

Samenhang

Dit is een leerplan voor het specifieke gedeelte dubbele finaliteit, derde graad.

Dit leerplan moet in samenhang gelezen worden met het leerplan ‘Derde graad secundair onderwijs - Basisvorming dubbele 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 beroepskwalificatie Commercieel assistent.

De **commercieel assistent** behandelt de bestellingen van klanten commercieel en administratief, heeft oog voor kwaliteit (service, kost, termijn ...), geeft technische ondersteuning en informatie aan klanten over de producten en/of diensten van de onderneming teneinde een klantenbestand te verwerven en te behouden en zo de verkoop te stimuleren.

De specifieke vorming bestaat daarnaast ook uit leerplandoelen die voorbereiden op **vervolgonderwijs**:

- WD 01.01 Algemene doorstroomcompetenties: Generieke doorstroomcompetenties
- WD 16.04 Economie: Algemene economie
- WD 16.08 Economie: Toegepaste bedrijfswetenschappen en recht

Doelgroep

Leerlingen die starten in het eerste leerjaar van de derde graad in de dubbele 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 basiscompetenties 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.

Aanvullend hebben deze leerlingen in het specifieke gedeelte van de tweede graad leerplandoelen verworven die gekoppeld zijn aan wetenschapsdomeinen die in de derde graad aan bod komen. Op een aantal van deze doelen wordt in de derde graad verder gewerkt. Deze leerplandoelen worden beschouwd als noodzakelijke doelen om succesvol aan de derde graad deel te nemen. In de GO! Navigator wordt de link gelegd tussen de doelen van de tweede en de derde graad (verticale samenhang).

Leerlingen uit de volgende studierichting hebben een vorming gevolgd die als een logische vooropleiding kan worden beschouwd:

- Bedrijf en Organisatie

- Leerlingen die een studierichting gekozen hebben die tot hetzelfde (sub)domein behoort uit een andere finaliteit (doorstroom) hebben een meer abstracte vorming genoten met minder aandacht voor concrete toepassingen. Deze leerlingen hebben (mogelijk) minder basisvaardigheden en / of basiskennis 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 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.

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 waarbij er aandacht is voor het wegwerken van eventuele hiaten bij de start van de derde graad. 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
- Specialisatiejaar na OK4
- Graduaat
- Gerichte professionele bachelor

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:

- specifieke minimumdoelen
- 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.

In plaats van 'BK3' kan het nummer ook beginnen met 'WD3':

WD3_01.01.01

01.01.01

- De betekenis van het nummer links (bijvoorbeeld WD3_01.01.01):
 - WD3: Het gaat hier over een doel uit de derde graad dat behoort tot een wetenschapsdomein
 - 01.01.01: Dit is het volgnummer van het leerplandoel.
 - Doelen van de vorm 01.xx.xx hebben betrekking op wetenschapsdomein 01. (In dit geval verwijst 01 naar 'Algemene doorstroomcompetenties'. In totaal zijn er 16 wetenschapsdomeinen.)
 - Doelen van de vorm xx.01.xx hebben betrekking op subdomein 01 van het betrokken wetenschapsdomein.
 - Het laatste cijfer (xx.xx.01) is het volgnummer binnen het subdomein.

De lijst van de wetenschapsdomeinen en de subdomeinen is terug te vinden in de GO! Navigator.

- Rechts in de eerste rij van elk leerplandoel staat de herkomst van het leerplandoel:
 - Het nummer (bijvoorbeeld 01.01.01) verwijst naar het corresponderend specifiek minimumdoel in het curriculumdossier.
De curriculumdossiers derde graad dubbele finaliteit zijn terug te vinden op de website van AHOVOKS.
 - Indien er geen nummer staat, gaat het over een GO!-doel.

WD2_09.06.01.01

Subdoel 1

- Ook de subdoelen krijgen een nummering (bijvoorbeeld WD3_01.01.01.01):
 - Dit is het eerste subdoel van het leerplandoel WD3_01.01.01.
 - Niet elk leerplandoel heeft subdoelen.

Leerplandoelen

Generieke doorstroomcompetenties

WD3_01.01.01

01.01.01

De leerlingen doorlopen een onderzoekscyclus in samenhang met inhouden van minstens 1 wetenschapsdomein verbonden aan de studierichting.

creëren

WD3_01.01.01.01

Subdoel 1

De leerlingen kiezen een onderzoeksmethode in functie van een gegeven of zelfgekozen onderzoeksvraag.

- onderzoekbaarheidscriteria

WD3_01.01.01.02

Subdoel 2

De leerlingen verzamelen data en bronnen in functie van de gekozen onderzoeksmethode.

- betrouwbaarheidscriteria

WD3_01.01.01.03

Subdoel 3

De leerlingen verwerken data en bronnen in functie van de gekozen onderzoeksmethode.

WD3_01.01.01.04

Subdoel 4

De leerlingen synthetiseren de onderzoeksresultaten en formuleren een antwoord op de onderzoeksvraag.

WD3_01.01.01.05

Subdoel 5

De leerlingen rapporteren over de onderzoeksactiviteiten en -resultaten.

- mondelinge of schriftelijke rapportage

WD3_01.01.02

De leerlingen refereren correct aan gebruikte bronnen volgens een wetenschappelijk referentiesysteem.

- relevant wetenschappelijk referentiesysteem
- bronvermelding

toepassen

Algemene economie

WD3_16.04.01

16.04.03

De leerlingen beschrijven kenmerken van volkomen concurrentie, monopolie, monopolistische concurrentie en oligopolie.

- criteria: aantal marktpartijen, mate van productdifferentiatie, impact op de prijszetting, toetredingsmogelijkheden en transparantie.

begrijpen

WD3_16.04.02

16.04.02

De leerlingen analyseren prijsvorming bij volkomen concurrentie.

analyseren

Subdoel 16.04.02.01

De leerlingen analyseren grafisch en algebraïsch het marktevenwicht bij volkomen concurrentie.

- wet van vraag en aanbod
- verschuivingen van de vraag-en aanbodschema's
- consumenten- en producentensurplus, Pareto optimum
- maximale winst op korte en lange termijn

Subdoel 16.04.02.02

De leerlingen analyseren de prijselasticiteit van de vraag-en aanbodcurve algebraïsch en grafisch.

- prijselasticiteit

WD3_16.04.03

16.04.04

De leerlingen beschrijven vormen van overheidsingrijpen bij marktfalen.

begrijpen

WD3_16.04.03.01

Subdoel 1

De leerlingen bespreken oorzaken en gevolgen van marktfalen.

- marktmacht
- externaliteiten: positieve en negatieve externe effecten

WD3_16.04.03.02

Subdoel 2

De leerlingen bespreken hoe de overheid kan ingrijpen bij marktfalen.

- verhandelbare vergunningen
- antitrustbeleid
- maximumprijzen
- belastingen en subsidies
- productiequota

WD3_16.04.03.03

Subdoel 3

De leerlingen illustreren de impact van externe kosten m.b.t. het prijsmechanisme.

WD3_16.04.04

De leerlingen lichten de rol van financiële instellingen toe.

- intermediaire rol van banken en beurzen
- debetrente, creditrente, rentemarge
- dienstverlening van financiële instellingen

begrijpen

WD3_16.04.05

16.04.05

De leerlingen analyseren relaties tussen economische actoren.

- economische kringloop: gesloten en open economie
- kritiek op de economische kringloop

analyseren

WD3_16.04.06

16.04.06

De leerlingen lichten de samenstelling van het BBP vanuit de productiebenadering toe.

- productie in België: productiesectoren, toegevoegde waarde
- reëel en nominaal BBP
- BNP, nationaal inkomen (Y)
- samenstelling van het BBP, BNP, Y: consumptie, sparen, export, import, overheidsuitgaven, belastingen, investeringen

begrijpen

WD3_16.04.07

16.04.07

De leerlingen lichten indexcijfers en gevolgen van inflatie toe.

- indexcijfer van de consumptieprijzen, gezondheidsindex, afgevlakte gezondheidsindex: belang
- wegingscoëfficiënten
- invloed op de loonvorming
- inflatie: oorzaken
- deflatie: oorzaken en gevolgen

begrijpen

WD3_16.04.08

De leerlingen bespreken de rol van de ECB m.b.t. het monetair beleid.

- geldschepping, rol van de ECB en commerciële banken
- Fisher-vergelijking
- inflatie: oorzaken, indexcijfers, gevolgen, bestrijding
- deflatie, stagflatie
- conjunctuurbeleid: rol van de ECB, doelstellingen en instrumenten van het monetaire beleid, kritische reflectie

begrijpen

WD3_16.04.09

16.04.08

De leerlingen beschrijven de conjunctuurbeweging en bijhorende indicatoren van economische activiteit.

- conjunctuur: cyclus, fasen
- conjunctuurindicatoren: kwantitatieve, kwalitatieve
- exogene en endogene verklaringen
- effecten van de verschillende conjunctuurfasen op het sociaal-economisch leven

begrijpen

WD3_16.04.10

De leerlingen bespreken de mogelijkheden van het budgettair beleid van de overheid.

- overheidsbegroting, overheidsschuld, schuldgraad, Europese begrotingsnormen
- budgettair beleid: pro-cyclisch, anti-cyclisch, automatische stabilisatoren

begrijpen

WD3_16.04.11

16.04.09

De leerlingen evalueren economische groei als indicator voor welvaart en welzijn.

- BBP als indicator voor economische groei: voor- en nadelen
- determinanten voor economische groei
- disruptieve factoren en innovatie
- impact van economische groei op mens en omgeving
- wenselijkheid van economische groei
- andere maatstaven voor welvaart en welzijn

evalueren

WD3_16.04.12

De leerlingen bespreken internationaal handels- en betalingsverkeer.

begrijpen

WD3_16.04.12.01

Subdoel 1

De leerlingen analyseren het belang van internationale handel voor België.

- open economie
- globalisering
- handelsbalans
- invoer- en uitvoerquote
- openheidsgraad

WD3_16.04.12.02

Subdoel 2

De leerlingen bespreken de wisselmarkt.

- wisselmarkt, wisselkoers, beïnvloedende factoren, wisselkoerssystemen

WD3_16.04.12.03

Subdoel 3

De leerlingen bespreken elementen van de betalingsbalans.

- deelrekeningen, evenwicht, oorzaken van onevenwicht, gevolgen van onevenwicht, mogelijkheden tot herstel

WD3_16.04.12.04

Subdoel 4

De leerlingen bespreken internationale organisaties ter bevordering van het internationaal betalingsverkeer.

- IMF, Wereldbank
- internationale beleidscoördinatie

Toegepaste bedrijfswetenschappen en recht

WD3_16.08.01

16.08.04

De leerlingen illustreren het belang van een bedrijfsstrategie.

begrijpen

WD3_16.08.01.01

Subdoel 1

De leerlingen verklaren de impact van actuele ontwikkelingen op beslissingen van onderneming.

WD3_16.08.01.02

Subdoel 2

De leerlingen duiden het belang van een bedrijfsstrategie.

- missie, visie, strategische doelen
- bedrijfsprocessen
- strategiemodellen

WD3_16.08.02

16.08.05

De leerlingen analyseren elementen van de marketing mix vanuit een casus.

analyseren

WD3_16.08.02.01

Subdoel 1

De leerlingen illustreren het concept marketing.

- marketingdoelen
- strategisch marketingdoel, marketingplan
- doelgroepen: bedrijven (B2B, C2B) en consumenten (B2C, C2C)
- e-marketing
- e-commerce

WD3_16.08.02.02

Subdoel 2

De leerlingen illustreren hoe een onderneming haar marketing mix samenstelt op basis van haar marketingstrategie.

WD3_16.08.02.03

Subdoel 3

De leerlingen geven op basis van een eenvoudig marktonderzoek gepast advies.

- doel van een marktonderzoek
- vormen van marktonderzoek

WD3_16.08.02.04

Subdoel 4

De leerlingen analyseren elementen van de marketing mix vanuit een casus.

WD3_16.08.03

De leerlingen ontwikkelen een ondernemingsconcept.

creëren

WD3_16.08.03.01

Subdoel 1

De leerlingen ontwerpen een ondernemingsconcept .

WD3_16.08.03.02

Subdoel 2

De leerlingen voeren het ondernemingsconcept uit.

WD3_16.08.04

16.08.03

De leerlingen vergelijken fiscale regels voor een eenmanszaak en vennootschap op basis van grondslag, de progressiviteit van de belasting en voorafbetalingen.

analyseren

WD3_16.08.04.01

Subdoel 1

De leerlingen analyseren de fiscale regels voor een eenmanszaak.

- soorten inkomsten
- aftrekbare beroepskosten: forfaitair, werkelijk, verdeelsleutel
- grondslag
- progressiviteit van de belastingtarieven
- voorheffingen
- voorafbetalingen

WD3_16.08.04.02

Subdoel 2

De leerlingen analyseren de fiscale regels voor vennootschappen.

- boekhoudkundig en fiscaal resultaat
- tarieven van de vennootschapsbelasting
- voorafbetalingen

WD3_16.08.04.03

Subdoel 3

De leerlingen vergelijken fiscale regels voor een eenmanszaak en vennootschappen.

- grondslag
- progressiviteit
- voorafbetalingen

WD3_16.08.05

16.08.06

De leerlingen berekenen de kostprijs van een product volgens de integrale kostprijsmethode.

- kostensoorten, kostenplaatsen, verdeelsleutel

toepassen

WD3_16.08.06

16.08.01

De leerlingen voeren op basis van courante bedrijfsactiviteiten een dubbele boekhouding van beginbalans tot eindbalans.

- commerciële en financiële verrichtingen
- btw-verrekening en vereffening
- lening

toepassen

BK-doelen

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.

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

kennisdoel cd

De leerlingen communiceren doelgericht in het Nederlands.

creëren

BK3_02.01.01

Subdoel 1

De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten en interne diensten.

BK3_02.01.02

Subdoel 2

De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en interne diensten.

BK3_02.01.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK3_02.02

kennisdoel cd

De leerlingen communiceren doelgericht in het Frans.

creëren

BK3_02.02.01

Subdoel 1

De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten en interne diensten.

BK3_02.02.02

Subdoel 2

De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en interne diensten.

BK3_02.02.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK3_02.03

kennisdoel cd

De leerlingen communiceren doelgericht in het Engels.

creëren

BK3_02.03.01

Subdoel 1

De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten en interne diensten.

BK3_02.03.02

Subdoel 2

De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en interne diensten.

BK3_02.03.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK3_02.04

5

De leerlingen gebruiken functioneel ondersteunende software en hardware.

toepassen

BK3_02.04.01

Subdoel 1

De leerlingen lichten het belang van administratief beheer en bedrijfsadministratie toe.

BK3_02.04.02

Subdoel 2

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

- documentopmaak
- tekstopmaak
- tabellen
- afbeeldingen

BK3_02.04.03

Subdoel 3

De leerlingen gebruiken een rekenblad en database doelgericht in functie van de uit te voeren opdracht.

- formules en functies
- grafieken
- databanken

BK3_02.04.04

Subdoel 4

De leerlingen gebruiken presentatiesoftware doelgericht in functie van de uit te voeren opdracht.

- generieke vaardigheden
- opmaak
- presenteren

BK3_02.04.05

Subdoel 5

De leerlingen beheren e-berichten effectief en efficiënt.

BK3_02.04.06

Subdoel 6

De leerlingen beheren digitale media naar keuze in het kader van het ondernemingsconcept.

- SEO, SEA, affiliate marketing

BK3_02.04.07

Subdoel 7

De leerlingen maken gebruik van sociale media binnen hun eigen ondernemingsconcept.

- soorten
- voor- en nadelen
- creative commons

BK3_02.05

De leerlingen bespreken sectoren en branches in het commerciële werkveld.

begrijpen

BK3_02.06

kennisdoel cd

De leerlingen bespreken het verband tussen de verkoopstrategie en marketingstrategie van ondernemingen.

- klantbeleving : succesfactoren
- klantenbinding: belang, strategieën
- klantenwervingstechnieken: fysiek, online, multichannel
- marketingacties: voorwaarden van succesvolle marketingacties, soorten
- duurzame marketing

begrijpen

BK3_02.07

kennisdoel cd

De leerlingen bespreken het koopgedrag van consumenten en bedrijven.

begrijpen

BK3_02.08

kennisdoel cd

De leerlingen analyseren de customer journey.

analyseren

BK3_02.08.01

Subdoel 1

De leerlingen illustreren een customer journey m.b.v. een eenvoudige customer journey map.

- belang
- contactmomenten
- fasen
- customer journey map: belang, buyer persona

BK3_02.08.02

Subdoel 2

De leerlingen stellen een eenvoudige customer journey map op voor het eigen ondernemingsconcept.

BK3_02.09

16

De leerlingen lichten markt- en productevoluties toe.

- onderscheid hype, trend, blijvend
- marktevolutie: maatschappelijk, ecologisch, technologisch
- productlevenscyclus

begrijpen

BK3_02.10

14

De leerlingen volgen de commerciële informatie van het bedrijf op via verschillende communicatiekanalen.

toepassen

BK3_02.10.01

Subdoel 1

De leerlingen controleren de uniformiteit van de commerciële informatie op digitale en niet-digitale informatiekkanalen.

- commerciële en niet-commerciële informatie

BK3_02.10.02

Subdoel 2

De leerlingen illustreren criteria voor succesvolle commerciële informatie.

BK3_02.10.03

Subdoel 3

De leerlingen formuleren voorstellen om commerciële informatie aan te passen.

BK3_02.10.04

Subdoel 4

De leerlingen vergelijken commerciële informatie van een aantal bedrijven binnen een branche.

BK3_02.10.05

Subdoel 5

De leerlingen verwerken de verzamelde informatie tot bruikbare informatie voor de commerciële dienst.

BK3_02.11

De leerlingen illustreren Kritische Prestatie Indicatoren m.b.t. verkoop, marketing, klantenservice en productie.

- KPI: belang

begrijpen

BK3_02.12

kennisdoel cd

De leerlingen bespreken elementen van e-commerce als onderdeel van de marketing mix.

- voor- en nadelen
- e-marketing
- e-commerce platforms: website, marktplaatsen, POS systemen
- regelgeving: verplichte informatie, privacy policy, cookies, SSL certificaat
- soorten: op basis van type product, op basis van soort klantencontact
- betaalmethodes

begrijpen

BK3_02.13

15

De leerlingen werken een klanten-of prospectenbestand uit.

- B2C, C2C, B2B, C2B

toepassen

BK3_02.13.01

Subdoel 1

De leerlingen lichten het nut en relevante informatie van een potentieel klantenbestand toe.

- potentiële klanten: lead, suspect, prospect
- leadgeneratie
- decision making unit: rollen
- kengetallen en kostenberekening m.b.t. nieuwe klanten

BK3_02.13.02

Subdoel 2

De leerlingen lichten het nut en onderdelen van een accountplan toe.

BK3_02.13.03

Subdoel 3

De leerlingen beheren een klanten- of prospectenbestand.

BK3_02.14

7, 12

De leerlingen verstrekken informatie aan de klant.

toepassen

BK3_02.14.01

Subdoel 1

De leerlingen stellen een bedrijf voor met aandacht voor bedrijfsinformatie en assortimentskennis, in minimaal twee verschillende branches.

- commerciële informatie
- technische informatie
- dienst na verkoop

BK3_02.14.02

Subdoel 2

De leerlingen geven toelichting over het gebruik, eigenschappen en werking van de aangeboden goederen/diensten.

BK3_02.14.03

Subdoel 3

De leerlingen verspreiden zelfgemaakte nieuwsbrieven via een mediakanaal naar keuze.

- huisstijl
- bedrijfscultuur

BK3_02.15

6

De leerlingen onderzoeken de vraag van de klant op technisch en commercieel vlak.

- haalbaarheid van de vraag
- vraagstellingstechnieken
- soorten vragen
- rechtstreekse en onrechtstreekse contacten

creëren

BK3_02.16

8, 9

De leerlingen bereiden een offerte voor ter goedkeuring van de leidinggevende.

- prijsmethodes: kost-plus, waarde-gebaseerd, concurrentie-gebaseerd

toepassen

BK3_02.16.01

Subdoel 1

De leerlingen bespreken elementen van een verkoopovereenkomst.

- geldigheidsvereisten
- rechten en plichten van de koper en verkoper
- bewijsmiddelen
- mogelijke oorzaken van tenietgaan

BK3_02.16.02

Subdoel 2

De leerlingen bespreken courante verkoopsvoorwaarden met de klant.

- algemene en bijzondere verkoopsvoorwaarden
- garantie: wettelijk, commercieel
- ruilvoorwaarden: basisprincipe, herroepingsrecht, uitzonderingen op herroepingsrecht

BK3_02.16.03

Subdoel 3

De leerlingen bespreken niet-courante verkoopsvoorwaarden met de klant.

- financiering: soorten, aflossingstabel, extra kosten
- extra verzekeringen

BK3_02.17

8, 12

De leerlingen ondersteunen de verkoop.

toepassen

BK3_02.17.01

Subdoel 1

De leerlingen voeren verkoopgesprekken.

- hard selling versus soft selling
- klantenbinding: belang, strategieën
- klantentypes, verkoopargumenten, koopmotieven
- fasen in een verkoopgesprek
- bepalende factoren voor het type verkoopgesprek
- communicatietechnieken

BK3_02.17.02

Subdoel 2

De leerlingen presenteren alternatieven indien van toepassing.

BK3_02.17.03

Subdoel 3

De leerlingen demonstreren producten of diensten.

BK3_02.17.04

Subdoel 4

De leerlingen stimuleren meerverkoop tijdens het verkoopgesprek.

- commerciële technieken: cross selling, upselling, downselling, deepselling
- verkooptechnieken

BK3_02.17.05

Subdoel 5

De leerlingen stellen prijsvoorstellen op m.b.v. bronnen.

BK3_02.17.06

Subdoel 6

De leerlingen maken commerciële documenten op.

BK3_02.18

5, 10

De leerlingen beheren bestellingen.

- bedrijfsprocessen
- ERP, CRM

toepassen

BK3_02.18.01

Subdoel 1

De leerlingen beheren klantendossiers met behulp van professionele software.

BK3_02.18.02

Subdoel 2

De leerlingen beheren bestellingen met behulp van professionele software.

- controle van de verkoopsvoorwaarden

BK3_02.18.03

Subdoel 3

De leerlingen informeren de klant m.b.t. lopende bestellingen.

BK3_02.19

11

De leerlingen volgen de betaling van bestellingen op.

toepassen

BK3_02.19.01

Subdoel 1

De leerlingen volgen openstaande vorderingen op.

- controle betalingsvoorwaarden en factuur
- debiteurenbeheer: belang, mogelijke stappen bij wanbetalers
- berekening kengetallen: omloopsnelheden handelsschulden en handelsvorderingen
- relevante andere afdelingen binnen de organisatie: boekhouding, juridische dienst

BK3_02.19.02

Subdoel 2

De leerlingen stellen een aanmaning op volgens de richtlijnen van het bedrijf.

BK3_02.20

De leerlingen lichten aspecten van klantenservice en relatiebeheer toe.

- klantenservice: impact van technologie, succescriteria, webcare
- relatiebeheer: belang, mogelijkheden, CRM

begrijpen

BK3_02.21

13

De leerlingen behandelen klachten van klanten.

toepassen

BK3_02.21.01

Subdoel 1

De leerlingen lichten soorten klachten toe.

- klacht, conflict, agressie, assertiviteit
- rechtstreekse klachten en onrechtstreekse klachten
- subjectieve klachten en objectieve klachten

BK3_02.21.02

Subdoel 2

De leerlingen passen strategieën m.b.t. klachtenbehandeling toe.

- zelfbeheersingstechnieken in moeilijke gesprekken
- belang van klachtenbehandeling en opvolging

BK3_02.21.03

Subdoel 3

De leerlingen volgen klachten op.

BK3_02.21.04

Subdoel 4

De leerlingen stellen oplossingen voor binnen de mogelijkheden van de onderneming.

BK3_02.22

9

De leerlingen lichten aspecten van verbintenissen toe.

- bronnen van verbintenissen
- gevolgen van verbintenissen
- bewijsmiddelen
- einde
- handelsgeschillen en bewijsrecht

begrijpen

BK3_02.23

kennisdoel cd

De leerlingen bespreken aspecten m.b.t. handelspraktijken.

- prijsaanduidingen
- prijsverminderingen
- solden
- uitverkoop
- verkoop op afstand en e-commerce
- vergelijkende reclame
- etikettering
- herroepingstermijnen

begrijpen

BK3_02.24

kennisdoel cd

De leerlingen illustreren hoe ondernemingen door de wet worden beschermd.

- agressieve praktijken
- misleidende praktijken
- misbruik van economische afhankelijkheid
- onrechtmatige bedingen

begrijpen

BK3_02.25

De leerlingen bespreken commerciële samenwerkingsvormen.

- inkoopcombinatie
- filiaal
- franchise
- handelsagent
- samenwerking met leveranciers: concessie, shop-in-shop

begrijpen

BK3_02.26

De leerlingen bespreken de mogelijkheden van ondernemingen in moeilijkheden.

- oorzaken van moeilijkheden
- hulp voor ondernemingen in moeilijkheden
- faillissement: procedure, gevolgen

begrijpen

Werkplekcomponent

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

Concordantie beroepskwalificatie – leerplandoelen

In de derde graad dubbele 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.