



Pedagogische begeleidingsdienst

Huis van het GO!

Willebroekkaai 36

1000 Brussel



LEERPLAN

7^{DE} JAAR

GERICHT OP INSTROOM ARBEIDSMARKT

COMMERCIEEL ASSISTENT

NA OK3

ZEVENDE LEERJAAR

LEERPLANNUMMER
7OK3/COMMERCIEEL ASSISTENT

INSPECTIENUMMER
Volgt na goedkeuring

Versiedatum
14/04/2025

DOMEINGEBONDEN

STUDIEDOMEIN

ECONOMIE &
ORGANISATIE

Inhoudstafel

Inleiding	3
Samenhang	3
Uitgangspunten	3
Eigenheid van de studierichting	3
Doelgroep	3
Onderwijskwalificatie	4
Logische doorstroommogelijkheden	4
Gepersonaliseerd Samen Leren	4
Ruimte voor het eigen pedagogisch project	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	8
Werkplekcomponent	21
Samenhang ‘doelen die leiden naar een of meer erkende beroepskwalificaties’ – leerplandoelen	22
Concordantie beroepskwalificatie – leerplandoelen	24
Minimale materiële vereisten	25
Reguliere trajecten	25
Duale trajecten	25
Vakkenkoppeling	26
Pedagogisch – didactische ondersteuning	27

Inleiding

Samenhang

Vermits er in dit leerjaar geen algemene vorming voorzien is, staat dit leerplan op zichzelf.

Uitgangspunten

Bij het formuleren van de doelen voor deze studierichting is er over gewaakt dat het ambitieniveau hoog ligt voor alle leerlingen. Bovenop de doelen die opgenomen zijn in het curriculumdossier heeft het GO!, vanuit haar ambitie om kwaliteitsvol onderwijs aan te bieden aan alle leerlingen, GO!-doelen toegevoegd. Het geheel van de leerplandoelen is evenwichtig opgesteld met oog voor de haalbaarheid voor alle leerlingenprofielen.

Eigenheid van de studierichting

In deze studierichting worden de competenties van de **beroepskwalificatie commercieel assistent** gerealiseerd.

De commercieel assistent behandelt commercieel en administratief bestellingen van klanten, 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.

Doelgroep

De leerlingen die in dit zevende specialisatiejaar starten, komen in principe uit een studierichting in de derde graad binnen hetzelfde (sub)domein. Hierdoor hebben deze leerlingen meerdere competenties die in dit specialisatiejaar aan bod komen reeds (ten dele) verworven. Het is belangrijk dit in kaart te brengen en mee te nemen in de vormgeving van het curriculum zodat de focus gelegd wordt op deze competenties die nieuw zijn in dit specialisatiejaar.

In deze studierichting kunnen ook leerlingen uit andere vooropleidingen instromen. Afhankelijk van de reeds verworven competenties door de leerling zullen competenties die reeds uitgebreid aan bod kwamen in de logische vooropleiding maar niet verworven werden door de betrokken leerling extra aandacht vragen.

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.

Onderwijskwalificatie

Een onderwijskwalificatie geeft weer wat je moet kennen en kunnen om verdere studies aan te vatten, te functioneren in onze maatschappij of een bepaald beroep uit te oefenen. In de Vlaamse kwalificatiestructuur zijn de kwalificaties ondergebracht op 8 niveaus, van basisonderwijs tot universiteit.

Deze studierichting situeert zich op VKS-niveau 3. De uitgangspunten voor een VKS-niveau 3 zijn:

- Kennis en vaardigheden:
 - een aantal abstracte begrippen, wetten, formules en methodes uit een specifiek domein begrijpen
 - hoofd- en bijzaken in informatie onderscheiden
 - één of meer van de volgende vaardigheden aanwenden:
 - cognitieve: informatie analyseren via deductie en inductie, en informatie synthetiseren
 - motorische: constructies maken op basis van een plan
 - handelingen verrichten die tactisch en strategisch inzicht vereisen
 - artistiek-creatieve vaardigheden toepassen
 - standaardprocedures en methodes kiezen, combineren en gebruiken bij het uitvoeren van taken en bij het oplossen van verschillende welomschreven concrete problemen
- Context, autonomie en verantwoordelijkheid:
 - handelen in vergelijkbare contexten waarin een aantal factoren veranderen
 - handelen met delicate, actieve objecten
 - binnen een afgebakend takenpakket functioneren met enige autonomie
 - beperkte organisatorische verantwoordelijkheid opnemen voor eigen werk

De verwachtingen uit de onderwijskwalificatie vormen een hulpmiddel voor leraren en vakgroepen om de afbakening van de leerplandoelen concreet vorm te geven.

Logische doorstroommogelijkheden

Commercieel assistent is een studierichting met een arbeidsmarktfinaliteit. Dat houdt in dat de leerling voorbereid wordt op een succesvolle doorstroom naar een job op de arbeidsmarkt of graduaatsopleidingen binnen hetzelfde interessegebied. De leerlingen kunnen ook kiezen voor een ander specialisatiejaar.

De leerlingen kunnen daarnaast ook een Voorbereidend Jaar op het Hoger Onderwijs na Structuuronderdeel met Arbeidsmarktfinaliteit volgen, waarna ze de mogelijkheid hebben om te starten in een bacheloropleiding.

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

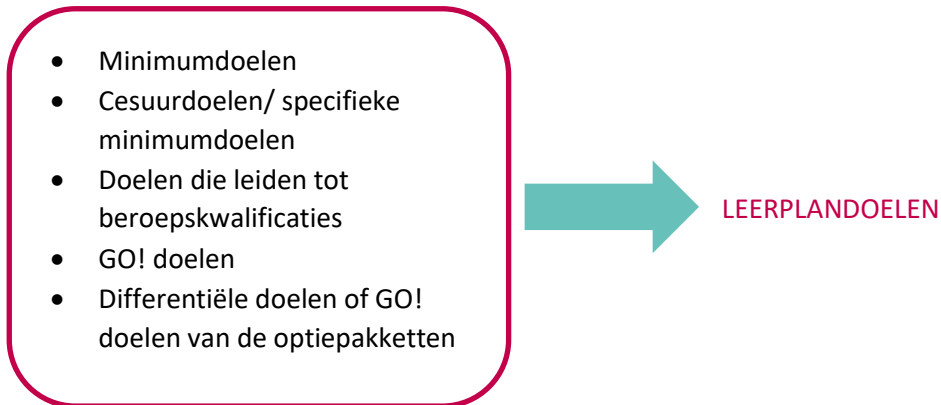
Cruciaal in elke studierichting staat de realisatie van de leerplandoelen. De leerplannen en de lessentabellen van het GO! zijn echter zodanig opgesteld dat het lerarenteam beschikbare ruimte heeft om een schooleigen pedagogisch project te realiseren:

- 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.

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:

BK7_01.01

1

- Links in de eerste rij van elk leerplandoel staat het GO!-volnummer (bijvoorbeeld BK7_01.01):
 - BK7: Het gaat hier over een doel uit het zevende jaar dat leidt tot een beroepskwalificatie
 - 01.01: Dit is het volnummer 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 zijn terug te vinden op de website van AHOVOKS.
 - Indien er geen nummer staat, gaat het over een GO!-doel.

BK7_01.01.01

Subdoel 1

- Ook de subdoelen krijgen een nummering (bijvoorbeeld BK7_01.01.01):
 - Dit is het eerste subdoel van het leerplandoel BK7_01.01
- Indien een subdoel overeenkomt met een specifiek minimumdoel wordt de verwijzing naar het minimumdoel rechts in de tabel opgenomen.
- Niet elk leerplandoel heeft subdoelen.

Leerplandoelen ^{1 2}

BK7_01.01	1
De leerlingen werken in teamverband met aandacht voor de organisatiecultuur, communicatie en procedures. ³	
toepassen	
BK7_01.01.01	Subdoel 1
De leerlingen passen strategieën toe om teamgericht te werken.	
BK7_01.01.02	Subdoel 2
De leerlingen passen strategieën toe om doelgericht te communiceren.	
BK7_01.01.03	Subdoel 3
De leerlingen passen interne procedures en afspraken toe.	

BK7_01.02	2
De leerlingen handelen kwaliteitsbewust. ⁴	
toepassen	
BK7_01.02.01	Subdoel 1
De leerlingen passen procedures uit stappenplannen, instructiefiches of handleidingen toe.	
BK7_01.02.02	Subdoel 2
De leerlingen passen strategieën voor planning en organisatie toe.	
BK7_01.02.03	Subdoel 3
De leerlingen passen strategieën voor kwaliteitscontrole toe.	

¹ De leerplandoelen zijn identiek voor de duale (lineair of modulair georganiseerd) en reguliere leerweg.

² De beroepsgerichte vorming duaal kan lineair of modulair georganiseerd worden. Bij een keuze voor een modulaire organisatie wordt er gewerkt met clusters. De samenstelling van deze clusters is terug te vinden in de curriculumdossiers (zie website van AHOVOKS).

³ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

⁴ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

BK7_01.03

3

De leerlingen handelen economisch en duurzaam. ⁵

toepassen

BK7_01.03.01

Subdoel 1

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

BK7_01.03.02

Subdoel 2

De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot milieuvoorschriften.

BK7_01.04

4

De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch. ⁶

toepassen

BK7_01.04.01

Subdoel 1

De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot veilig handelen.

BK7_01.04.02

Subdoel 2

De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot ergonomisch handelen.

BK7_01.04.03

Subdoel 3

De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot hygiënisch handelen.

BK7_01.05

5

De leerlingen bouwen de eigen deskundigheid op. ⁷

toepassen

⁵ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

⁶ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

⁷ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

BK7_02.01

De leerlingen communiceren doelgericht in het Nederlands.

creëren

BK7_02.01.01

Subdoel 1

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

BK7_02.01.02

Subdoel 2

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

BK7_02.01.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK7_02.02

De leerlingen communiceren doelgericht in het Frans.

creëren

BK7_02.02.01

Subdoel 1

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

BK7_02.02.02

Subdoel 2

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

BK7_02.02.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK7_02.03

De leerlingen communiceren doelgericht in het Engels.

creëren

BK7_02.03.01

Subdoel 1

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

BK7_02.03.02

Subdoel 2

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

BK7_02.03.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK7_02.04

6

De leerlingen gebruiken functioneel ondersteunende software en hardware.

toepassen

BK7_02.05

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

- klantbeleving : succesfactoren
- klantenbinding: belang, strategieën
- technieken van commerciële klantenwerving: fysiek, online, multichannel
- marketingstrategie
- marketingacties: voorwaarden van succesvolle marketingacties, soorten
- duurzame marketing

begrijpen

BK7_02.06

De leerlingen bespreken het koopgedrag van consumenten en bedrijven.

- typologie van klanten of consumenten

begrijpen

BK7_02.07

17

De leerlingen lichten markt- en productevoluties toe.

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

begrijpen

BK7_02.08

15

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

toepassen

BK7_02.08.01

Subdoel 1

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

- commerciële en niet-commerciële informatie

BK7_02.08.02

Subdoel 2

De leerlingen illustreren criteria voor succesvolle commerciële informatie.

BK7_02.08.03

Subdoel 3

De leerlingen formuleren voorstellen om commerciële informatie aan te passen.

BK7_02.08.04

Subdoel 4

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

BK7_02.08.05

Subdoel 5

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

BK7_02.09

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

begrijpen

BK7_02.10

16

De leerlingen werken een klanten-of prospectenbestand uit.

- B2C, C2C, B2B, C2B

toepassen

BK7_02.10.01

Subdoel 1

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

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

BK7_02.10.02

Subdoel 2

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

BK7_02.10.03

Subdoel 3

De leerlingen beheren een klanten- of prospectenbestand.

BK7_02.11

7

De leerlingen onderzoeken de vraag van een klant op technisch en commercieel vlak (zoals de termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten of diensten en kost).

- communicatietechnieken
- soorten vragen

creëren

BK7_02.12

8

De leerlingen verstrekken informatie aan klanten.

toepassen

BK7_02.12.01

Subdoel 1

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

- procedures voor de dienst na verkoop

BK7_02.12.02

Subdoel 2
12

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

BK7_02.12.03

Subdoel 3

De leerlingen verspreiden zelfgemaakte nieuwsbrieven via een mediakanaal naar keuze.

- huisstijl
- bedrijfscultuur

BK7_02.12

8

De leerlingen verstrekken informatie aan klanten.

toepassen

BK7_02.12.01

Subdoel 1

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

- procedures voor de dienst na verkoop

BK7_02.12.02

Subdoel 2
12

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

BK7_02.12.03

Subdoel 3

De leerlingen verspreiden zelfgemaakte nieuwsbrieven via een mediakanaal naar keuze.

- huisstijl
- bedrijfscultuur

BK7_02.13

10

De leerlingen overleggen met klanten over voorwaarden van een verkoopovereenkomst.

toepassen

BK7_02.13.01

Subdoel 1

De leerlingen bespreken elementen van een verkoopovereenkomst.

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

BK7_02.13.02

Subdoel 2

De leerlingen bespreken courante verkoopsvoorwaarden met de klant.

- algemene en bijzondere verkoopsvoorwaarden

BK7_02.13.03

Subdoel 3

De leerlingen bespreken niet-courante verkoopsvoorwaarden met de klant.

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

BK7_02.14

9

De leerlingen ondersteunen de verkoop.

toepassen

BK7_02.14.01

Subdoel 1

De leerlingen voeren verkoopgesprekken.

- hard selling versus soft selling
- klantenbinding: belang, strategieën
- verkoopargumenten, koopmotieven

BK7_02.14.02

Subdoel 2

De leerlingen presenteren alternatieven indien van toepassing.

BK7_02.14.03

Subdoel 3
12

De leerlingen bieden service en leggen de technische werking uit aan klanten of gebruikers en informeren hen over het in gebruik nemen van producten of aanwenden van diensten.

BK7_02.14.04

Subdoel 4

De leerlingen stimuleren meerverkoop tijdens het verkoopgesprek.

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

BK7_02.14.05

Subdoel 5

De leerlingen maken commerciële documenten op.

BK7_02.15

11

De leerlingen beheren bestellingen.

- bedrijfsprocessen

toepassen

BK7_02.15.01

Subdoel 1

De leerlingen registreren bestellingen met behulp van professionele software.

BK7_02.15.02

Subdoel 2

De leerlingen controleren voorwaarden (zoals leveringstermijnen en verpakkingswijze).

BK7_02.15.03

Subdoel 3

De leerlingen lichten klanten of verkopers in met betrekking tot bestellingen en voorwaarden.

BK7_02.16

12

De leerlingen volgen betalingen van bestellingen op (zoals voorwaarden en facturatie).

toepassen

BK7_02.16.01

Subdoel 1

De leerlingen volgen openstaande vorderingen op.

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

BK7_02.16.02

Subdoel 2

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

BK7_02.17

14

De leerlingen behandelen klachten van klanten.

toepassen

BK7_02.17.01

Subdoel 1

De leerlingen passen strategieën met betrekking tot conflicthantering toe.

- zelfbeheersingstechnieken in moeilijke gesprekken

BK7_02.17.02

Subdoel 2

De leerlingen volgen klachten op.

- klachtenbehandeling: belang

BK7_02.17.03

Subdoel 3

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

BK7_02.18

De leerlingen bespreken aspecten m.b.t. wet op de marktpraktijken en consumentenbescherming.

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

begrijpen

BK7_02.19

De leerlingen illustreren hoe ondernemingen door de wet worden beschermd.

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

begrijpen

Werkplekcomponent

Relevante informatie over de werkplekcomponent is terug te vinden in de lessentabel die terug te vinden is op de website van het GO!.

Samenhang ‘doelen die leiden naar een of meer erkende beroepskwalificaties’ – leerplandoelen

Nummer doel CD	Doel CD	Leerplandoel / subdoel
1	De leerlingen werken in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures).	BK7_01.01
2	De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.	BK7_01.02
3	De leerlingen handelen economisch en duurzaam.	BK7_01.03
4	De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.	BK7_01.04
5	De leerlingen bouwen de eigen deskundigheid op.	BK7_01.05
6	De leerlingen gebruiken functioneel ondersteunende software en hardware.	BK7_02.04
7	De leerlingen onderzoeken de vraag van een klant op technisch en commercieel vlak (zoals de termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten of diensten en kost).	BK7_02.11
8	De leerlingen verstrekken informatie aan klanten.	BK7_02.12
9	De leerlingen ondersteunen de verkoop met inbegrip van het opmaken van commerciële documenten.	BK7_02.14
10	De leerlingen overleggen met klanten over voorwaarden van een verkoopovereenkomst.	BK7_02.13
11	De leerlingen registreren bestellingen, controleren voorwaarden (zoals leveringstermijnen en verpakkingswijze) en lichten klanten of verkopers daarover in.	BK7_02.15
12	De leerlingen volgen betalingen van bestellingen op (zoals voorwaarden en facturatie).	BK7_02.16
13	De leerlingen bieden service, leggen de technische werking uit aan klanten of gebruikers en informeren hen over het in gebruik nemen van producten of aanwenden van diensten.	BK7_02.14.03
14	De leerlingen volgen klachten op en stellen oplossingen voor.	BK7_02.17
15	De leerlingen volgen commerciële informatie van een bedrijf op via verschillende communicatiekanalen.	BK7_02.08
16	De leerlingen werken een klanten- of prospectenbestand uit.	BK7_02.10
17	De leerlingen lichten markt- en productevoluties toe.	BK7_02.07

Aanvullende onderliggende kennis De opgenomen kennis staat steeds in functie van de specifieke vorming van deze studierichting.		In leerplandoel / subdoel
a.	Communicatietechnieken	BK7_02.11
b.	Conflicthantering	BK7_02.17.01
c.	E-commerce	BK7_02.09
d.	Functionele communicatievaardigheden in het Engels en Frans:	BK7.02.02 BK7.02.03
e.	Klachtenbehandeling	BK7_02.17.02
f.	Marketingacties	BK7_02.05
g.	Marketingstrategie	BK7_02.05
h.	Procedures voor de dienst na verkoop	BK7_02.12.01
i.	Technieken van commerciële klantenwerving:	BK7_02.05
j.	Typologie van klanten of consumenten	BK7_02.06
k.	Verkooptechnieken	BK7_02.14.04
l.	Wet op de marktpraktijken en consumentenbescherming	BK7_02.18

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 op de website van het GO!.

Minimale materiële vereisten

Reguliere trajecten

Voor het realiseren van de leerplandoelen is er nood aan voldoende materialen en de nodige uitrusting opdat deze kwaliteitsvol kunnen gerealiseerd worden. Voor de school is het belangrijk dat ze in kaart brengt welke materialen en uitrusting er minimaal nodig zijn om de leerplandoelen te kunnen realiseren.

Deze materialen en uitrusting hoeven niet noodzakelijk op school aanwezig te zijn. De school kan immers ook gebruik maken van materialen en uitrusting die aanwezig zijn op andere locaties zoals bijvoorbeeld andere scholen, infrastructuur van de gemeente, bedrijven...

Duale trajecten

Binnen een duaal traject wordt er gewerkt met erkende werkplekken. Dit houdt in dat er op deze werkplekken voldoende materialen en de nodige uitrusting aanwezig zijn opdat de leerplandoelen kwaliteitsvol kunnen gerealiseerd worden. Om leerlingen, indien nodig, te remediëren, of om eventuele ontbrekende competenties aan te leren, is het niet noodzakelijk dat de school over alle materialen en uitrusting beschikt om alle leerplandoelen te realiseren. Een basisaanwezigheid aan materialen en uitrusting volstaat. Indien nodig kan de school met de werkplek afspraken maken om de remediëring of het aanleren van ontbrekende competenties op de werkplek te organiseren zodat van de daar aanwezige materialen en uitrusting gebruik kan gemaakt worden. Uiteraard kan de school hiervoor ook beroep doen op materialen en uitrusting die aanwezig zijn op andere locaties zoals bijvoorbeeld andere scholen, infrastructuur van de gemeente, bedrijven...

Op de GO! Navigator worden er, voor deze doelen waarvoor dit relevant is, suggesties gedaan met betrekking tot het in kaart brengen van de minimale materiële vereisten.

Vakkenkoppeling

De vakkenkoppeling is terug te vinden op de website van het GO! (rubriek leerplannen).

Pedagogisch – didactische ondersteuning

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