



LEERPLAN DERDE GRAAD SECUNDAIR ONDERWIJS



Pedagogische begeleidingsdienst

Huis van het GO!

Willebroekkaai 36

1000 Brussel

ONTHAAL, ORGANISATIE EN SALES

SPECIFIEK GEDEELTE
ARBEIDSMARKTGERICHTE FINALITEIT

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

LEERPLANNUMMER
3A/ONTHAAL

INSPECTIENUMMER
GSO-2024-1240-Gemeenschapsonderwijs-adv-D

Versiedatum
31/01/2025

STUDIEDOMEIN

ECONOMIE &

Inhoudstafel

Inleiding	3
Samenhang	3
Uitgangspunten	3
Eigenheid van de studierichting	3
Doelgroep	4
Onderwijskwalificatie	5
Logische doorstroommogelijkheden	5
Gepersonaliseerd Samen Leren	5
Ruimte voor het eigen pedagogisch project	6
Opbouw van de leerplandoelen	7
Herkomst van de doelen	7
De leerplandoelen	7
Subdoelen	8
Minimale inhoudelijke afbakening	8
Nummering van de leerplandoelen	8
Leerplandoelen	9
Aanloopstructuuronderdeel	29
Algemeen	29
Beroepsgerichte vorming ‘aanloop onthaal, organisatie en sales dual’	29
Werkplekcomponent	50
Samenhang ‘doelen die leiden naar een of meer erkende beroepskwalificaties’ – leerplandoelen	51
Concordantie beroepskwalificatie – leerplandoelen	53
Minimale materiële vereisten	54
Reguliere trajecten	54
Duale trajecten	54
Aanloopstructuuronderdeel	54
Vakkenkoppeling	55
Pedagogisch – didactische ondersteuning	56

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.

Uitgangspunten

Bij het formuleren van de doelen voor het specifiek gedeelte 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 specifieke vorming is evenwichtig opgesteld met oog voor de haalbaarheid voor alle leerlingenprofielen en met bijzondere aandacht voor het evenwicht tussen de basisvorming en het specifiek gedeelte.

Eigenheid van de studierichting

De leerlingen krijgen een pakket **basisvorming voor de arbeidsmarktfinaliteit** met inhoud uit de zestien sleutelcompetenties.

In deze studierichting worden de competenties van de **beroepskwalificatie administratief medewerker onthaal** gerealiseerd. De administratief medewerker onthaalt, ontvangt en informeert professioneel en klantvriendelijk bezoekers en houdt daarbij rekening met de richtlijnen en de procedures van de organisatie. Hij voert administratieve en ondersteunende logistieke taken uit ter ondersteuning van de organisatie. De administratief medewerker verzorgt de algemene inkomende communicatie en geeft, boodschappen door naar de aangewezen contactpersoon. Hij controleert de toegang en verplaatsingen binnen de organisatie en sites. De administratief medewerker raadpleegt en vervolledigt gegevens in de databank. Daarnaast behandelt hij klachten en geeft die door. Het takenpakket wordt uitgevoerd in een kantooromgeving/balie en met de nodige flexibiliteit, ook wat de werktijden (dag, avond en weekend) betreft.

Daarnaast worden in deze studierichting ook de competenties van de **beroepskwalificatie winkerverkoper** gerealiseerd. De winkerverkoper werkt klantgericht om producten/diensten aan particuliere klanten te verkopen om de commerciële doelstellingen van de organisatie te realiseren. De winkerverkoper doorloopt alle stappen van het verkoopproces op een professionele manier. Ook het professioneel omgaan met diefstal en diefstalpreventie behoort tot het takenpakket. De winkerverkoper verzorgt ook de voorraad, de winkelruimte en diensten na verkoop. Daarnaast behandelt hij deskundig klachten volgens de bedrijfseigen procedures. De uitvoering van de taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering. De winkerverkoper werkt meestal overdag en in een commerciële omgeving die kan verschillen naargelang de sector.

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 dual (arbeidsmarktgerichte finaliteit, tweede graad OK2)
 - Winkelmedewerker dual (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 dual 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 aanloopfase.

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 dual 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.

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

Onthaal, organisatie en sales 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 naar 7de leerjaren of graduaatsopleidingen binnen hetzelfde interessegebied.

De leerlingen kunnen ook een Voorbereidend Jaar op het Hoger Onderwijs na Structuuronderdeel met Arbeidsmarktfinaliteit kiezen, 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 'hogere' 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 zijn terug te vinden op de website van AHOVOKS.
 - 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.

Leerplandoelen^{1 2 3}

BK3_01.01	1
De leerlingen werken in teamverband met aandacht voor de organisatiecultuur, communicatie en procedures. ⁴	
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. ⁵	
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.	

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.

² De leerplandoelen zijn identiek voor de duale (lineair of modulair georganiseerd) en reguliere leerweg.

³ 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).

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

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

BK3_01.03

3

De leerlingen handelen economisch en duurzaam.⁶

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.⁷

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_01.05

De leerlingen bouwen de eigen deskundigheid op.⁸

toepassen

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

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

⁸ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

BK3_02.01

De leerlingen gebruiken functioneel ondersteunende software en hardware.

toepassen

BK3_02.01.01

Subdoel 1
10

De leerlingen voeren kopieerwerk uit.

BK3_02.01.02

Subdoel 2
7

De leerlingen digitaliseren documenten.

BK3_02.01.03

Subdoel 3
5

De leerlingen gebruiken functioneel ondersteunende software en hardware.

BK3_02.02

7

De leerlingen verwerken documenten en data.

- vlot typen

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

De leerlingen communiceren doelgericht in het Nederlands.

creëren

BK3_02.03.01

Subdoel 1

De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten en bezoekers.

BK3_02.03.02

Subdoel 2

De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en bezoekers.

BK3_02.03.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK3_02.04

De leerlingen communiceren doelgericht in het Frans.

creëren

BK3_02.04.01

Subdoel 1

De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten en bezoekers.

BK3_02.04.02

Subdoel 2

De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en bezoekers.

BK3_02.04.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK3_02.05

De leerlingen communiceren doelgericht in het Engels.

creëren

BK3_02.05.01

Subdoel 1

De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten en bezoekers.

BK3_02.05.02

Subdoel 2

De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en bezoekers.

BK3_02.05.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK3_02.06

De leerlingen communiceren doelgericht in het Duits.

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 of sturen deze door naar de aangewezen contactpersoon.

toepassen

BK3_02.07.01

Subdoel 1

De leerlingen passen de mogelijkheden van elektronische mail toe.

BK3_02.07.02

Subdoel 2

De leerlingen passen de opmaak van een zakelijke mail toe.

BK3_02.07.03

Subdoel 3

De leerlingen behandelen mails in functie van prioriteit.

BK3_02.07.04

Subdoel 4

De leerlingen archiveren mails.

BK3_02.08

De leerlingen klasseren handelsdocumenten.

- 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
15

De leerlingen begeleiden bezoekers of verwijzen ze door indien van toepassing.

BK3_02.14.04

Subdoel 4
15

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 met betrekking tot de 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

De leerlingen lichten taken toe van een winkerverkoper.

- winkelorganisatie
- verantwoordelijkheidsdomeinen
- trends binnen de branche

begrijpen

BK3_02.17

17

De leerlingen onderhouden de verkoopp ruimte.

- belang van een propere verkoopp ruimte
- 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.

- prijsbepaling: methodes
- 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
- presentatietechnieken van producten: basis
- 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

De leerlingen bevoorraden de afdelingen.

toepassen

BK3_02.21.01

Subdoel 1
20

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

- inventarisatietechnieken: belang, periodiciteit
- voorraad: minimumvoorraad

BK3_02.21.02

Subdoel 2
21

De leerlingen bevoorraden de afdelingen en 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 customer journey 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.

- bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief

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

De leerlingen sluiten de verkoop af.

toepassen

BK3_02.25.01

Subdoel 1
24

De leerlingen passen verkooptechnieken toe om klanten te overtuigen.

- promotionele acties
- down selling, up selling

BK3_02.25.02

Subdoel 2
24

De leerlingen stellen aanvullende producten voor.

- cross selling, deep selling (bij- en meerverkoop)

BK3_02.25.03

Subdoel 3
26

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
26

De leerlingen voeren na-verkoop diensten uit indien van toepassing zoals inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel.

BK3_02.26

De leerlingen bedienen de kassa.

toepassen

BK3_02.26.01

Subdoel 1
25

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

BK3_02.26.02

Subdoel 2
25

De leerlingen ontvangen en geven geld terug indien van toepassing.

BK3_02.26.03

Subdoel 3

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

- btw: tarieven, wettelijke gegevens

BK3_02.26.04

Subdoel 4

De leerlingen passen commerciële rekenvaardigheden toe.

BK3_02.26.05

Subdoel 5

De leerlingen verpakken complexe vormen.

BK3_02.27

27

De leerlingen behandelen klachten van klanten.

- klachtenbehandeling

toepassen

BK3_02.27.01

Subdoel 1

De leerlingen illustreren technieken voor conflictvoorkoming.

- conflict, agressie, assertiviteit: onderscheid
- soorten conflicten
- assertiviteitstechnieken 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 en illustreren technieken van diefstalpreventie.

- wet -en regelgeving in verband met diefstalpreventie: rechten van personeel, rechten klant
- 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'

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 leerplandoelen uit het leerplan

- Onthaal, organisatie en sales.

De leerplandoelen uit dit leerplan hoeven niet allemaal aan bod te komen, maar worden geselecteerd en aangeboden in functie van de doelstellingen van de aanloophase van de leerling.

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

BK3_01.01	1
De leerlingen werken in teamverband met aandacht voor de organisatiecultuur, communicatie en procedures. ⁹	
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. ¹⁰	
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.	

⁹ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

¹⁰ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

BK3_01.03

3

De leerlingen handelen economisch en duurzaam.¹¹

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.¹²

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_01.05

De leerlingen bouwen de eigen deskundigheid op.¹³

toepassen

¹¹ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

¹² Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

¹³ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

BK3_02.01

De leerlingen gebruiken functioneel ondersteunende software en hardware.

toepassen

BK3_02.01.01

Subdoel 1
10

De leerlingen voeren kopieerwerk uit.

BK3_02.01.02

Subdoel 2
7

De leerlingen digitaliseren documenten.

BK3_02.01.03

Subdoel 3
5

De leerlingen gebruiken functioneel ondersteunende software en hardware.

BK3_02.02

7

De leerlingen verwerken documenten en data.

- vlot typen

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

De leerlingen communiceren doelgericht in het Nederlands.

creëren

BK3_02.03.01

Subdoel 1

De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten en bezoekers.

BK3_02.03.02

Subdoel 2

De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en bezoekers.

BK3_02.03.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK3_02.04

De leerlingen communiceren doelgericht in het Frans.

creëren

BK3_02.04.01

Subdoel 1

De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten en bezoekers.

BK3_02.04.02

Subdoel 2

De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en bezoekers.

BK3_02.04.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK3_02.05

De leerlingen communiceren doelgericht in het Engels.

creëren

BK3_02.05.01

Subdoel 1

De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten en bezoekers.

BK3_02.05.02

Subdoel 2

De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en bezoekers.

BK3_02.05.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK3_02.06

De leerlingen communiceren doelgericht in het Duits.

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 of sturen deze door naar de aangewezen contactpersoon.

toepassen

BK3_02.07.01

Subdoel 1

De leerlingen passen de mogelijkheden van elektronische mail toe.

BK3_02.07.02

Subdoel 2

De leerlingen passen de opmaak van een zakelijke mail toe.

BK3_02.07.03

Subdoel 3

De leerlingen behandelen mails in functie van prioriteit.

BK3_02.07.04

Subdoel 4

De leerlingen archiveren mails.

BK3_02.08

De leerlingen klasseren handelsdocumenten.

- 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
15

De leerlingen begeleiden bezoekers of verwijzen ze door indien van toepassing.

BK3_02.14.04

Subdoel 4
15

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 met betrekking tot de 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

De leerlingen lichten taken toe van een winkelverkoper.

- winkelorganisatie
- verantwoordelijkheidsdomeinen
- trends binnen de branche

begrijpen

BK3_02.17

17

De leerlingen onderhouden de verkoopp ruimte.

- belang van een propere verkoopp ruimte
- 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.

- prijsbepaling: methodes
- 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
- presentatietechnieken van producten: basis
- 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

De leerlingen bevoorraden de afdelingen.

toepassen

BK3_02.21.01

Subdoel 1
20

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

- inventarisatietechnieken: belang, periodiciteit
- voorraad: minimumvoorraad

BK3_02.21.02

Subdoel 2
21

De leerlingen bevoorraden de afdelingen en 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 customer journey 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.

- bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief

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

De leerlingen sluiten de verkoop af.

toepassen

BK3_02.25.01

Subdoel 1
24

De leerlingen passen verkooptechnieken toe om klanten te overtuigen.

- promotionele acties
- down selling, up selling

BK3_02.25.02

Subdoel 2
24

De leerlingen stellen aanvullende producten voor.

- cross selling, deep selling (bij- en meerverkoop)

BK3_02.25.03

Subdoel 3
26

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
26

De leerlingen voeren na-verkoop diensten uit indien van toepassing zoals inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel.

BK3_02.26

De leerlingen bedienen de kassa.

toepassen

BK3_02.26.01

Subdoel 1
25

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

BK3_02.26.02

Subdoel 2
25

De leerlingen ontvangen en geven geld terug indien van toepassing.

BK3_02.26.03

Subdoel 3

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

- btw: tarieven, wettelijke gegevens

BK3_02.26.04

Subdoel 4

De leerlingen passen commerciële rekenvaardigheden toe.

BK3_02.26.05

Subdoel 5

De leerlingen verpakken complexe vormen.

BK3_02.27

27

De leerlingen behandelen klachten van klanten.

- klachtenbehandeling

toepassen

BK3_02.27.01

Subdoel 1

De leerlingen illustreren technieken voor conflictvoorkoming.

- conflict, agressie, assertiviteit: onderscheid
- soorten conflicten
- assertiviteitstechnieken 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 en illustreren technieken van diefstalpreventie.

- wet -en regelgeving in verband met diefstalpreventie: rechten van personeel, rechten klant
- fraude

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).	BK3_01.01
2	De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.	BK3_01.02
3	De leerlingen handelen economisch en duurzaam.	BK3_01.03
4	De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.	BK3_01.04
5	De leerlingen gebruiken functioneel ondersteunende software en hardware.	BK3_02.01.03
6	De leerlingen beantwoorden inkomende mails op het info-adres of sturen deze door naar de aangewezen contactpersoon.	BK3_02.07
7	De leerlingen digitaliseren en verwerken documenten en data.	BK3_02.01.02 BK3_02.02
8	De leerlingen raadplegen gegevens, voeren deze in op computer en werken deze bij zoals aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen.	BK3_02.09
9	De leerlingen verwerken in- en uitgaande post.	BK3_02.10
10	De leerlingen voeren kopieerwerk uit.	BK3_02.01.01
11	De leerlingen verzorgen de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten.	BK3_02.11
12	De leerlingen organiseren de onthaalruimte.	BK3_02.12
13	De leerlingen voeren inkomende en uitgaande telefonische gesprekken en verbinden door naar gesprekspartners of noteren een boodschap.	BK3_02.13
14	De leerlingen onthalen bezoekers.	BK3_02.14
15	De leerlingen informeren personen en verwijzen door of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats.	BK3_02.14.03 BK3_02.14.04
16	De leerlingen controleren de toegang van personen.	BK3_02.15
17	De leerlingen onderhouden de verkoopruimte en producten in de afdeling.	BK3_02.17
18	De leerlingen ontvangen goederen en controleren de levering.	BK3_02.18
19	De leerlingen bereiden de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en presenteren deze op een commerciële manier.	BK3_02.19 BK3_02.20
20	De leerlingen volgen de voorraden op, stellen tekorten vast en plaatsen bestellingen.	BK3_02.21.01
21	De leerlingen bevoorraden de afdelingen en ordenen de producten.	BK3_02.21.02
22	De leerlingen gaan professioneel met klanten om met inbegrip van online en offline verkoopkanalen.	BK3_02.22
23	De leerlingen stellen de aankoopwensen van de klant vast en adviseren over de producten en diensten.	BK3_02.23 BK3_02.24
24	De leerlingen sluiten de verkoop af met inbegrip van bij- en meerverkoop.	BK3_02.25.01 BK3_02.25.02
25	De leerlingen ontvangen betalingen en bedienen de kassa.	BK3_02.26.01 BK3_02.26.02
26	De leerlingen voeren na-verkoop diensten uit zoals inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel.	BK3_02.25.03 BK3_02.25.05
27	De leerlingen behandelen klachten van klanten.	BK3_02.27
28	De leerlingen lichten een gepaste aanpak bij diefstal en fraudepogingen toe en illustreren technieken van diefstalpreventie.	BK3_02.28

Aanvullende onderliggende kennis De opgenomen kennis staat steeds in functie van de specifieke vorming van deze studierichting.	In leerplandoel / subdoel
Aanvultechneken	BK3_02.21.02
Assertiviteitstechnieken	BK3_02.27.01
Bedrijfsadministratie	BK3_02.09.04
Bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief	BK3_02.24
Customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)	BK3_02.22.01
Decoratietechnieken	BK3_02.12.01
Digitale verkoopprocessen	BK3_02.22.01
Elementaire communicatievaardigheden Duits	BK3_02.06
Functionele communicatievaardigheden Frans en Engels	BK3_02.04 BK3_02.05
Inventarisatietechnieken	BK3_02.21.01
Klachtenbehandeling	BK3_02.27
Klassement- en archiveringsmethodes	BK3_02.08
Merchandisingtechnieken	BK3_02.20.02
Presentatietechnieken van producten	BK3_02.20.02
Prijsbepaling en BTW	BK3_02.19.01
Principes van klantvriendelijkheid	BK3_02.22.02
Promotionele acties	BK3_02.25.01
Regels voor het onthaal	BK3_02.14.01
Technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing	BK3_02.15.03
Technieken voor diefstalpreventie	BK3_02.28
Typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine ...) van klanten of consumenten	BK3_02.23.01
Verkoopdocumenten	BK3_02.26.03
Vlot typen	BK3_02.02
Wet- en regelgeving i.v.m. diefstalpreventie: rechten van personeel en van klant	BK3_02.28
Wet op de marktpraktijken en consumentenbescherming	BK3_02.19.02
Winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)	BK3_02.23.01
Winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen	BK3_02.16

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...

Aanloopstructuuronderdeel

Voor het realiseren van leerplandoelen in de aanloopfase is er nood aan voldoende materialen en de nodige uitrusting opdat de geselecteerde doelen 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 geselecteerde 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...

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