

4.1 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren is werkzaam in een speciaalzaak of in een specialistische afdeling van een tuincentrum, bouwmarkt, agrarische winkel of supermarkt waar gezelschapsdieren en/of dierbenodigdheden worden verkocht aan consumenten. Hij is werkzaam in de winkel, in de ruimte waar de dieren verzorgd worden en in voorkomende gevallen in het magazijn.
Typerende beroepshouding	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren is werkzaam in een omgeving waar dierenzorg en dierenwelzijn gecombineerd moeten worden met klantgerichtheid. In beide gevallen treedt hij signalerend en pro-actief op, waarbij te allen tijde rekening wordt gehouden met het welzijn van de dieren en met de veiligheid van mens en dier. Hij is zich ook bewust dat al zijn handelen een positief beeld van de zaak bij de klanten moet achterlaten. Bij zijn werkzaamheden houdt hij rekening met de consequenties voor het milieu en voor de arbeidsomstandigheden.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren heeft een uitvoerende, signalerende en informerende rol. Hij voert het werk zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk en voor de naleving van procedures met betrekking tot veiligheid, gezondheid, dierenwelzijn en milieu. Daarnaast draagt hij verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de dienstverlening en klantenservice en is hij medeverantwoordelijk voor de beeldvorming van/over het bedrijf. Hij werkt onder eindverantwoordelijkheid van de ondernemer of bedrijfsleider.
Complexiteit	De werkzaamheden zijn overwegend routinematig van aard. De complexiteit is gelegen in het feit dat zijn beroep gekenmerkt wordt door twee verschillende invalshoeken, namelijk het verzorgen van dieren en het verkopen van dieren. Deze twee liggen soms in het verlengde van elkaar, maar kunnen soms ook tegenstrijdige belangen met zich meebrengen. Wat uit het oogpunt van welzijn van het dier goed is, kan minder goed zijn vanuit het oogpunt van de verkoop; en het omgekeerde geldt ook. Hij moet alert zijn op het gedrag en de conditie van dieren om tijdig een eventuele ziekte te kunnen waarnemen. Het is de taak van de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren om op afwijkende omstandigheden of gedragingen van de dieren op de juiste manier te reageren. Daarnaast moet hij klantgericht zijn en een goede verkoper zijn. De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren moet een aanvaardbare balans vinden in zijn soms tegenstrijdige rollen. Hij bezit hiervoor specialistische kennis van en specialistische vaardigheden voor de uitoefening van het beroep.
Wettelijke beroepsvereisten	Ja, Gezondheids- en Welzijnswet voor Dieren, ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. Honden- en kattenbesluit, ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. (Bron: http://www.aequor.nl/Aequor/Pages/downloads/files/Wettelijke_beroepsvereisten.pdf Komt de verbinding niet tot stand, kijk op de website van Aequor;downloads, competentiegerichte kwalificatiestructuur)
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands. De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt. De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x			
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde				
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	
X2	x	x	x	
X1	x	x	x	x

2.1 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Bereidt voeren voor					x						x							x		x						
1.2	Draagt zorg voor voer- en watervoorziening						x					x	x									x					
1.3	Verzorgt dieren						x					x	x									x					
1.4	Monitort dieren	x				x						x									x	x					
1.5	Hanteert dieren						x					x	x									x					
1.6	Registreert en rapporteert					x					x				x							x					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.1 werkproces: Bereidt voeren voor			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren maakt in overleg een planning voor het voeren en bepaalt het benodigde voer. Hij bewaakt kwaliteit en kwantiteit van het voer, houdt de voervoorraad op peil en controleert in voorkomende gevallen de werking van voerapparatuur en watervoorziening. Hij werkt hierbij binnen de kaders van de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en past de geldende regelgeving toe.		
Gewenst resultaat	De benodigde hoeveelheid voer met de gewenste kwaliteit is beschikbaar. De apparatuur is gebruiksklaar.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij bereidt het voeren voor volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen toe die gelden voor het werk.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van biologische en scheikundige aspecten rondom voeren en voermiddelen Kennis van de kwaliteitseisen in de keten en de verantwoordelijkheden ten aanzien van voedselveiligheid en diergezondheid Kennis van de specifieke voerbehoefte van het dier Kennis van de werking van voerapparatuur Rekenvaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Hij bewaakt de kwaliteit van de voervoorraad en signaleert en rapporteert tijdig afwijkingen aan voermiddelen en apparatuur zodat deze voor het voeren gebruiksklaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	Hij maakt een voerplanning en regelt de inkoop van de voermiddelen rekeninghoudend met doorlooptijd, houdbaarheid, bestel en levertermijnen, zodat de gewenste voermiddelen in de benodigde hoeveelheid beschikbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij bespreekt met zijn leidinggevende de voerplanning en welke voermiddelen moeten worden besteld, zodat de werkzaamheden zijn afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren**1.1 werkproces: Bereidt voeren voor**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij bepaalt op basis van het voeradvies en de specifieke eigenschappen van het dier welke soort voermiddelen, welke samenstelling en welke hoeveelheid geschikt zijn.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.2 werkproces: Draagt zorg voor voer- en watervoorziening			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren voorziet volgens een afgestemd voerschema de dieren van voer en water binnen de kaders van de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en regelgeving en waarbij hij alert is op dierenwelzijn. Hij controleert de voer- en vochtopname en neemt maatregelen bij afwijkingen.		
Gewenst resultaat	De dieren krijgen het gewenste water en voer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij voorziet de dieren van voer en water in lijn met de ethische maatstaven voor dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van biologische en scheikundige aspecten rondom voeren en voermiddelen Kennis van de kwaliteitseisen in de keten en de verantwoordelijkheden ten aanzien van voedselveiligheid en diergezondheid Kennis van de specifieke voerbehoefte van het dier Kennis van de werking van voerapparatuur Samenhang, voer, voeren en conditie dieren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij voorziet de dieren van voer en water volgens de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en past de wettelijke richtlijnen en principes van dierenwelzijn toe die gelden voor het werk.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij gebruikt de voerapparatuur, watervoorziening en de voermiddelen efficiënt en effectief zodat er geen onnodige verspilling en/of schade optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren**1.2 werkproces: Draagt zorg voor voer- en watervoorziening**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij controleert de voer- en wateropname en bepaalt in hoeverre en welke specifieke maatregelen genomen moeten worden, rekening houdend met verschillen in voeradvies, conditie en productiestadium zodat de dieren het gewenste voer en water krijgen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.3 werkproces: Verzorgt dieren			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren schat in welke dieren op welk moment welke verzorging nodig hebben waarbij hij werkt binnen de kaders van de voor het bedrijf geldende zorgsystemen regelgeving toe. Hij is alert is op welzijn van de dieren. Hij verzorgt indien nodig het exterieur van dieren en voert verzorgingswerkzaamheden uit ten behoeve van de conditie van de dieren waarbij hij de preventieve en curatieve gezondheidszorg ondersteunt.		
Gewenst resultaat	De dieren zijn in gewenste conditie en vertonen natuurlijk gedrag. Exterieur ziet er verzorgd uit.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij verzorgt de dieren in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Gedragsverrijking Kennis van de specifieke dieren Kennis van verzorging
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij verzorgt dieren volgens de voor het bedrijf zorgsystemen en past de wettelijke richtlijnen en principes van dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Hij kiest de juiste materialen en middelen voor de verzorging van de dieren en de preventieve en curatieve gezondheidszorg en gebruikt deze verantwoord en effectief zodat de werkzaamheden vlot en veilig verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij bepaalt het moment en de aard van de verzorging die de dieren nodig hebben, voert verzorgingswerkzaamheden en preventieve en curatieve gezondheidszorg uit en assisteert deskundigen bij specialistische (be)handelingen zodat de dieren de gewenste conditie hebben en het exterieur er verzorgd uitziet.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.4 werkproces: Monitort dieren			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren monitort binnen de kaders van procedures en voorschriften de dieren waarbij hij de conditie van (groepen) dieren controleert. Hij signaleert ziekten en afwijkingen en maakt de afweging in welke gevallen hij overlegt met de leidinggevende en in welke gevallen hij op eigen initiatief ingrijpt.		
Gewenst resultaat	Eventuele aanwezige afwijkingen en/of ziekten zijn in een vroeg stadium geconstateerd en werkzaamheden kunnen hierop worden aangepast. Actueel zicht op de algehele conditie van de dieren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Op eigen initiatief handelen 	Hij toont bij geconstateerde afwijkingen en ziekten initiatief om binnen de eigen bevoegdheden, knelpunten op te lossen, zodat werkzaamheden waar nodig tijdig worden aangepast.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van afwijkingen en ziekten bij dieren Kennis van de specifieke dieren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij monitort dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en voorschriften en past de wettelijke richtlijnen en principes van dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken 	Hij monitort systematisch en zorgvuldig, werkt hierbij volgens beproefde methoden en signaleert hierdoor vroegtijdig afwijkingen en/of ziekten bij het dier zodat er indien nodig actie kan worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij overlegt tijdig leidinggevende over gesignaleerde afwijkingen zodat duidelijk is welke maatregelen eventueel genomen dienen te worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij signaleert en reageert alert op aanwezige afwijking en/of ziektes bij van dieren op basis van vaktechnisch inzicht zodat aanwezige afwijkingen en/of ziekten in een vroeg stadium zijn geconstateerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.5 werkproces: Hanteert dieren			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren hanteert binnen de kaders van procedures, voorschriften en regelgeving, dieren en verplaatst ze waarbij hij alert is op dierenwelzijn. Hierbij voorkomt hij stress bij de dieren. Hij stimuleert gewenst gedrag en corrigeert ongewenst gedrag van dieren.		
Gewenst resultaat	De dieren zijn rustig en goed hanteerbaar.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij hanteert dieren in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de specifieke dieren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en voorschriften en past wettelijke richtlijnen en principes van dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Hij kiest de juiste materialen en middelen bij het hanteren van dieren en gebruikt de materialen en middelen verantwoord en effectief zodat er geen onnodige stress optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij hanteert en verplaatst dieren afgestemd op het specifieke dier en stimuleert gewenst gedrag bij dieren zodat de dieren rustig en goed hanteerbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert en verzorgt dieren			
1.6 werkproces: Registreert en rapporteert			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren registreert en rapporteert gegevens met betrekking tot de voer- en watervoorziening en –opname binnen de kaders van procedures en voorschriften. Ook registreert hij relevante informatie met betrekking tot de verrichte verzorgingswerkzaamheden en analyseert deze. Hij rapporteert aan betrokkenen en meldt urgente situaties direct.		
Gewenst resultaat	Actuele en accurate informatie over de verschillende bedrijfsprocessen is beschikbaar. Bij afwijkende gegevens kan indien noodzakelijk onmiddellijk actie worden ondernomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Hij brengt structuur aan in gegevens over voer en verzorging van de dieren en trekt logische conclusies uit de beschikbare informatie waarbij hij rekening houdt met de onderlinge samenhang zodat indien noodzakelijk onmiddellijk actie kan worden ondernomen bij afwijkende gegevens.	<ul style="list-style-type: none"> • Analysetechnieken • Kennis van rapporteren • Kennis van registratiesystemen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij verwerkt en registreert gegevens met betrekking tot voer- en watervoorziening, voer- en wateropname en de te verrichte verzorgingswerkzaamheden accuraat en volledig zodat actuele en accurate informatie over de verschillende bedrijfsprocessen beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij registreert en rapporteert volgens de voor het bedrijf geldende procedures en voorschriften en past wettelijke richtlijnen toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren 	Hij wijst anderen actief op informatie die voor hen handig zou kunnen zijn en meldt urgente situaties direct zodat actuele en accurate informatie beschikbaar is voor betrokkenen en onmiddellijk actie kan worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Richt leefruimten in					X						X	X									X					
2.2	Reinigt en ontsmet		X									X	X							X	X						
2.3	Onderhoudt leef- en werkomgeving						X					X	X								X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving			
2.1 werkproces: Richt leefruimten in			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren richt in overleg met zijn leidinggevende en volgens tekening of plan de leefruimten in binnen de kaders van de geldende procedures en richtlijnen. Hij regelt in voorkomende gevallen het klimaat. Indien nodig raadpleegt hij leidinggevende en/of deskundigen.		
Gewenst resultaat	De inrichting van de leefruimten is afgestemd op de dieren en passend bij het bedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij richt leefruimtes voor dieren in volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen voor dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van dieren Kennis van leefseisen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij is goed op de hoogte van de mogelijkheden van materialen voor het inrichten van de leefruimten en kiest afhankelijk van de situatie de juiste materialen en middelen zodat de leefruimte het meest optimaal wordt vormgegeven.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij overlegt tijdig met zijn leidinggevende en/of deskundigen over de inrichting van de leefruimten zodat de inrichting van de leefruimten is afgestemd op de dieren en past bij het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Hij richt uitgaande van een inrichtingplan of tekening en gebruikmakend van vaktechnisch inzicht de leefruimten voor aanwezige dieren in en regelt in voorkomende gevallen het klimaat zodat de inrichting van de leefruimten is afgestemd op de dieren en past bij het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving			
2.2 werkproces: Reinigt en ontsmet			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren reinigt en ontsmet ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen en signaleert afwijkingen binnen de kaders van op het bedrijf geldende procedures en wettelijke richtlijnen. Hij zorgt voor persoonlijke hygiëne en verwijdert mest- en afvalstoffen. In voorkomende gevallen neemt hij extra hygiënische maatregelen ter voorkoming van (verspreiding van) ziekten en instrueert hij relevante betrokkenen over het hygiëneplan c.q. hygiëneprotocol.		
Gewenst resultaat	Hygiënische ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	Hij geeft duidelijke instructies over de te nemen hygiënische maatregelen en het hygiëneprotocol aan externen van het bedrijf waardoor zij exact weten welke maatregelen zij moeten zodat de hygiëne gehandhaafd blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van ontsmettings- en reinigingsmethoden en middelen Persoonlijke hygiëne Werken met gevaarlijke stoffen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgescreven procedures 	Hij reinigt en ontsmet de leef- en werkomgeving volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen 	Hij signaleert tijdens het reinigen en ontsmetten tijdig afwijkingen en rapporteert deze zodat actie ondernomen kan worden om de ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen hygienisch en op tijd in orde te krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij kiest op basis van de situatie en probleem/vraag de juiste wijze van reinigen en ontsmetten met bijbehorende middelen, gaat zorgvuldig, netjes en veilig om met de apparatuur en middelen en zorgt ervoor dat reiniging en ontsmettingsmiddelen niet oneigenlijk gebruikt kunnen worden zodat de reiniging en ontsmetting efficiënt en effectief gebeurt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	Hij houdt de verblijfsruimten voor dieren schoon en reinigt en ontsmet ruimten, apparatuur, materialen op fysiek verantwoorde wijze zodat de ruimte, apparatuur en materialen voldoen aan de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verzorgt leef- en werkomgeving			
2.3 werkproces: Onderhoudt leef- en werkomgeving			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren realiseert een representatieve en veilige leef- en werkomgeving binnen de kaders van de op het bedrijf geldende voorschriften en procedures waarbij hij alert is op dierenwelzijn. Hij onderhoudt en repareert hiertoe ruimten, materialen, apparatuur en vervoermiddelen.		
Gewenst resultaat	Representatieve dierenhuisvesting. Een optimale werkomgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	Hij onderhoudt de leef- en werkomgeving en houdt hierbij rekening met het milieuzorg en de maatschappelijke visie op dierenwelzijn en dierenhuisvesting zodat de dierenhuisvesting representatief overkomt.	<ul style="list-style-type: none"> • Leef en werkomgeving onderhouden en repareren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij onderhoudt de leef- en werkomgeving volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen voor dierenwelzijn toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij kiest afhankelijk van de reparatie en/of het onderhoud de materialen en middelen waarbij hij rekening houdt met de mogelijkheden, voor- en nadelen, beschikbaarheid en kosten ervan en gaat zorgvuldig en netjes met de gebruikte materialen en middelen om, zorgt ervoor dat ze goed onderhouden zijn en bergt ze veilig op zodat de reparatie of het onderhoud doeltreffend kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij voert op basis van vaktechnisch inzicht reparaties en onderhoudswerkzaamheden uit ruimten, materialen, apparatuur en vervoermiddelen zodat de dierenhuisvesting veilig en representatief is en een optimale werkomgeving is ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoefte van de verkoop	Competenties																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																									
3.1	Bereidt winkelopening voor				X	X														X					
3.2	Verzorgt winkel										X	X								X					
3.3	Verzorgt winkelpresentatie				X						X	X								X					
3.4	Verzorgt producten										X								X	X					
3.5	Ontvangt en verwerkt producten					X				X		X							X	X					
3.6	Bewaakt voorraad									X	X									X					
3.7	Bepaalt assortiment																								
3.8	Koopt in																								
3.9	Maakt onderhouds- en presentatieplan																								

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren zorgt er samen met collega's en/of ondernemer gezelschapsdieren voor dat vóór openingstijd de dieren representatief zijn waarbij hij alert is op dierenwelzijn en de winkel gereed is om klanten te ontvangen. Hij ruimt binnen de kaders van procedures en richtlijnen de winkel op, controleert de dieren en staat van de dierverblijven, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekenstelsel gebruiksklaar.		
Gewenst resultaat	Op een efficiënte wijze zijn de dieren, de dierverblijven en de winkel gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij handelt bij het representatief maken en houden van de dieren en dierverblijven in lijn met de ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Beheersing van het afrekenstelsel Kennis van dierverzorging Kennis van procedures
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij bereidt de winkelopening voor volgens instructies en voorgeschreven (werk)procedures en past de richtlijnen voor dierenwelzijn toe zodat de dieren, dierverblijven en winkel gereed is voor opening.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij overlegt bij het voorbereiden van de winkelopening tijdig en regelmatig met collega's en/of de ondernemer gezelschapsdieren zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de winkel tijdig gereed is voor opening.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.2 werkproces: Verzorgt winkel			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren ruimt de winkel, bedrijfsruimte of afdeling en maakt ze schoon volgens een opgesteld onderhoudsplan binnen de kaders van procedures en voorschriften. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde, schone werkomgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij verzorgt de winkel volgens de voorgeschreven (werk)procedures en het onderhoudsplan en volgt veiligheidsvoorschriften op voor het gebruik van schoonmaakmiddelen zodat de werkzaamheden veilig uitgevoerd worden en de werkomgeving schoon en opgeruimd is.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van procedures en veiligheid • Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt voor de verzorging van winkel en omgeving de juiste schoonmaakmaterialen en -middelen, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel en de omgeving op een juiste manier verzorgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij scheidt, verwerkt en voert afval af waarbij hij gebruik maakt van zijn vakkennis zodat het afval verantwoord is verwerkt en de werkomgeving schoon en opgeruimd is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan of volgens instructie. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en instructies, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie. Bij onduidelijkheden of afwijkingen raadpleegt hij de ondernemer gezelschapsdieren.		
Gewenst resultaat	De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel en van informatie voorzien.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan en/of de gegeven instructie zodat de presentatie volgens het plan en/of instructie wordt opgebouwd.	<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van benodigdheden en voeders Dierenwelzijn Kennis van dieren Presentatietechnieken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een winkelpresentatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt bij onduidelijkheden in het presentatieplan of in de instructie de ondernemer gezelschapsdieren zodat de winkelpresentatie volgens plan wordt opgebouwd en onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Hij interpreteert en visualiseert het presentatieplan correct zodat hij een goede vertaling kan maken van het plan naar de realiteit en gebruikt zijn kennis van dieren, dierbenodigdheden en voeders voor de presentatie, en hij gebruikt presentatietechnieken en creativiteit zodat er een commercieel aantrekkelijke presentatie neergezet kan worden waarbij rekening is gehouden met dierenwelzijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.4 werkproces: Verzorgt producten			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren verzorgt en bewaart op een deskundige wijze binnen de voorgeschreven procedures dagelijks de dierbenodigdheden en voeders en zorgt voor een optimale kwaliteit ervan. Hij ververst of vervangt deze wanneer dit noodzakelijk is. Hij herkent schade en afwijkingen aan dierbenodigdheden en voeders.		
Gewenst resultaat	De dierbenodigdheden en voeders zijn op een adequate manier verzorgd zodat de kwaliteit ervan optimaal is en geen onnodige derving optreedt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt de procedure voor opslag/bewaring van voeders en dierbenodigdheden zodat deze op een juiste manier opgeslagen/bewaard en verzorgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Afwijkingen, beschadigingen en afkeur Assortimentskennis van dierbenodigdheden en voeders Kennis van de verschillende dieren
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	Hij bewaakt de kwaliteit van de voeders en dierbenodigdheden aan de hand van de gestelde eisen en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig zodat er geen onnodige derving optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij verzorgt op basis van zijn assortimentskennis en vaktechnisch inzicht dierbenodigdheden en voeders zodat de kwaliteit ervan optimaal is en er geen onnodige derving optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.5 werkproces: Ontvangt en verwerkt producten			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende dieren, dierbenodigdheden en voeders rekening houdend met dierenwelzijn. Bij afwijkingen handelt hij volgens procedure. Hij slaat de dierbenodigdheden en voeders op in het magazijn of transporteert dieren, dierbenodigdheden of voeders direct naar de winkel. Hij vervoert deze onder de vereiste condities.		
Gewenst resultaat	De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn op juiste wijze ontvangen, geregistreerd, verwerkt en vervoerd. Bij afwijkingen heeft de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij hanteert de binnenkomende dieren consequent in lijn met de ethische maatstaven inzake dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Arbo-wetgeving Dierenwelzijn Veiligheidsprocedures
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de ontvangen dieren, dierbenodigdheden en voeders en registreert eventuele afwijkingen accuraat zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende dieren, dierbenodigdheden en voeders.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij ontvangt en verwerkt dieren, benodigdheden en voeders volgens voorgeschreven (werk)procedures, en past wettelijke richtlijnen en richtlijnen met betrekking tot dierenwelzijn toe, zodat het werk veilig is uitgevoerd en bij afwijkingen volgens procedure is gehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Kwaliteitsniveaus halen 	Hij controleert en vervoert de ontvangen dieren, dierbenodigdheden en voeders aan de hand van de kwaliteitseisen, onder de gewenste condities en is alert op afwijkingen zodat de ontvangen dieren, dierbenodigdheden en voeders gecontroleerd zijn op kwantiteit en kwaliteit.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	Hij gebruikt de transportmiddelen effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op kwaliteitsverlies gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
3.6 werkproces: Bewaakt voorraad			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren, hierbij houdt hij zich aan de geldende procedures. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten. Hij hanteert het first-in first-out-principe. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de voorraadgegevens zodat de voorraad bekend is en zo op peil blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van dierbenodigdheden en voeders. Kennis van organisatiespecifieke regels en procedures. Kennis van voorraadbeheersystemen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt volgens de voorgeschreven procedures bij het bewaken en controleren van de voorraad, zodat het first-in first-out-principe toegepast wordt en er geen onnodige derving van producten optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij leest en interpreteert de voorraadgegevens uit het (geautomatiseerde) voorraadsysteem nauwkeurig en gebruikt zijn assortimentskennis om afwijkingen door beschadiging en derving van producten tijdig te signaleren zodat de voorraad in de gewenste kwaliteit op peil is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.1	Ontvangt en benadert klanten								X										X								
4.2	Voert verkoopgesprek							X	X		X								X							X	
4.3	Neemt bestellingen aan					X					X								X								
4.4	Signaleert en handelt klachten af										X					X			X		X						
4.5	Bedient het afrekenstelsel						X					X							X	X	X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij spreekt de klant vriendelijk aan.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren. Het verkoopgesprek heeft op het juiste moment aangevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen zodat de klant tijdig en passend wordt aangesproken.	<ul style="list-style-type: none"> Behoefteonderzoek Fasen van het verkoopgesprek Omgangsvormen
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Hij stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren inventariseert door middel van het stellen van vragen de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over de verzorging van de dieren, het product, de toepassingen daarvan, en het gebruik van producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert klanten bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een verkoopbeslissing.		
Gewenst resultaat	De specifieke wensen en de koop- en informatiebehoefte van klanten zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. Het is helder wat de klant van de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren verwacht. De klant is op een vakkundige en klantgerichte wijze geïnformeerd. Een gedegen advies aan de klant dat aansluit bij de wensen van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij signaleert op basis van de wensen van de klant kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen waarbij hij uitgaat van de mogelijkheden die het assortiment biedt.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Kennis en toepassing van gespreks- en verkooptechnieken Kennis van de sector en de branche. Kennis van het dier
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij stelt in het verkoopgesprek actief de wensen en behoeften van de klant vast zodat duidelijk is wat de klant verwacht en hij sluit bij de advisering hierop aan met een advies op maat, uitgaande van de mogelijkheden van het assortiment.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Hij speelt tijdens het verkoopgesprek in op de gevoelens en behoeften van de klant en komt naar aanleiding van deze gevoelens en behoeftes met goed onderbouwde adviezen eventueel illustrerend met een voorbeeld om de klant te overtuigen, zodat de klant gestimuleerd wordt tot aankoop.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Hij stemt de stijl van presenteren, communiceren en benaderen op de klant af en adviseert/informeert de klant duidelijk, correct en in heldere taal waarbij de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren deskundigheid, enthousiasme en vertrouwen uitstraalt en controleert of de boodschap duidelijk is zodat de klant tevreden is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Hij gebruikt zijn kennis en expertise vanuit zijn vakspecialisme bij de advisering en het informeren van klanten verzorging van dieren, toepassing, verzorging en gebruik van producten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.3 werkproces: Neemt bestellingen aan			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren neemt bestellingen nauwkeurig op en registreert alle benodigde informatie op de daarvoor bestemde formulieren en controleert of alles klopt. Hij informeert leidinggevende en/of collega's wanneer er een niet standaard bestelling wordt gedaan.		
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd en bevat de eisen waaraan de bestelling moet voldoen. De bestelling kan correct afgewerkt worden op basis van de geregistreerde en doorgegeven informatie. De bestelling is voor beide partijen helder.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij neemt bestellingen nauwkeurig op en noteert deze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestelling correct af te kunnen handelen.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling voor beide partijen helder is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Hij zorgt ervoor dat betrokken collega's tijdig geïnformeerd zijn over een bestelling en wijst anderen op een bestelling die voor hen belangrijk is en/of afwijkt van de routinebestellingen, zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren signaleert klachten tijdens contacten met klanten. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. Er is getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert alle benodigde klachtgegevens accuraat en administreert deze nauwkeurig in het systeem zodat de klachten volgens de procedure worden afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Consumentenrecht Kennis van de klachtenprocedures Omgang met klachten
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Hij zoekt naar de oorzaak van de klacht zodat de klacht opgelost kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Verkoopt en verleent service			
4.5 werkproces: Bedient het afrekenstelsel			
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren handelt de verkoop vlot af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de kassa en het afrekenstelsel om de betaling te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkoop na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij zorgt voor de transportverpakking voor dieren waarbij hij rekening houdt met het dierenwelzijn. Hij checkt of de klant tevreden is. Hij rondt het gesprek op een passende wijze af.		
Gewenst resultaat	De verkoop is volgens procedures afgehandeld. Het kassa- en afrekenstelsel is op een juiste wijze gebruikt. De klant verlaat tevreden de winkel. De dieren zijn klaar voor veilig en diervriendelijk vervoer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij maakt de dieren transportklaar in lijn met de geldende ethische maatstaven inzake dierenwelzijn zodat de dieren ethisch verantwoord vervoerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Beheersing van het kassa- en afrekenstelsel Dierenwelzijn Rekenvaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt naar de voorgeschreven verkoopprocedures en past richtlijnen voor dierenwelzijn toe zodat de verkoop volgens procedures is afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Hij heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo. Daarnaast werkt hij zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij checkt of klanten tevreden zijn en controleert of er aan de verwachtingen van de klant voldaan is zodat de klant tevreden de winkel verlaat.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij maakt de dieren op de juiste wijze transportklaar waarbij hij gebruik maakt van zijn vaktechnisch inzicht zodat de dieren veilig en diervriendelijk vervoerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces