

4.1 Medewerker Juwelier

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De medewerker juwelier werkt in een juweliersbedrijf; waar hij vooral te vinden is in de verkoopruimte.																																														
Typerende beroepshouding	De medewerker juwelier combineert kennis van producten en de markt met mensenkennis, sociale vaardigheden, representativiteit en commercieel inzicht. Hij heeft een scherp oog voor nieuwe trends en kan daarop inspelen.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De medewerker juwelier heeft als vakman een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het aanpakken van de eigen werkzaamheden en voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit onder supervisie van de juwelier. Hij controleert de kwaliteit van zijn eigen werk en legt verantwoordelijkheid af aan de juwelier. Hij werkt volgens bedrijfsregels en veiligheidsprotocollen. Hij schat zelf in wanneer hij zijn leidinggevende of collega's moet raadplegen. De medewerker juwelier heeft te maken met een hoog afbreukrisico, vanwege de hoge financiële en emotionele waarde van de producten in de winkel. Hij moet zorgvuldig met de producten omgaan.																																														
Complexiteit	De complexiteit van het beroep ontstaat door: de grote diversiteit in aanbod van een juweliersbedrijf. Dit vergt van de medewerker juwelier een brede specialistische kennis van eigenschappen, herkomst en design van sieraden, uurwerken, gebruiksvoorwerpen, (edel)metalen en edelstenen. Daarbij moet hij in staat zijn deze specialistische kennis op een begrijpelijke manier aan klanten over te brengen. een breed scala aan reparaties. De medewerker juwelier moet over voldoende technische kennis en inzicht beschikken om de mogelijkheden van deze verschillende reparaties in te kunnen schatten. De werkzaamheden van de medewerker juwelier zijn divers van aard. Wel zijn er grotendeels standaard werkwijzen om ze uit te voeren. Binnen deze standaard werkwijzen, moet de medewerker juwelier zijn werk naar eigen inzicht uitvoeren.																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																														
Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						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
	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																																										

Moderne vreemde taal					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	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				
X2	x	x	x	
X1	x	x	x	x

2.1 Medewerker Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

Proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf		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																											
1.1	Verwerken van bestelde juweliersartikelen					X					X	X										X					
1.2	Controleren van voorraad en doen van voorstellen voor voorraadbeleid					X					X	X										X					
1.3	Doen van voorstellen voor inkoopbeleid					X						X							X							X	
1.4	Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen					X						X								X	X						
1.5	Dagelijks inrichten en uitruimen van juwelierswinkel									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 Medewerker Juwelier

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
1.1 werkproces: Verwerken van bestelde juweliersartikelen			
Omschrijving	De medewerker juwelier pakt de juweliersartikelen uit in een beveiligde omgeving. Hij controleert de geleverde juweliersartikelen met de geleidedocumenten en de bestelling en controleert ze op afwijkingen en beschadigingen. Eventuele afwijkingen en beschadigingen in de levering noteert hij en geeft hij door aan de juwelier. Hij boekt de juweliersartikelen in de (voorraad)administratie in en sorteert ze op de daarvoor bedoelde plaats in.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De afwijkingen en beschadiging in de levering zijn genoteerd en door gegeven aan de juwelier. • De geleverde juweliersartikelen zijn ingeboekt in de (voorraad)administratie en ingesorteerd op de daarvoor bedoelde plaats. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Boekt de geleverde juweliersartikelen volledig en accuraat in in de (voorraad)administratie en noteert de gesignaleerde afwijkingen en beschadigingen volledig, zodat duidelijk is welke juweliersartikelen in voorraad zijn en voor welke artikelen contact opgenomen moet worden met de leverancier.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: (voorraad)administratiesysteem • Vakkennis: kennis van de veiligheidsvoorschriften en bedrijfsvoorschriften • Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert bij het uitpakken en controleren van de levering en het insorteren van de juweliersartikelen de veiligheidsvoorschriften en bedrijfsvoorschriften, zodat de juweliersartikelen op veilige wijze op de daarvoor bedoelde plaats ingesorteerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren 	Brengt de juwelier aan de hand van de notities op de hoogte van afwijkingen en beschadigingen in de levering, zodat de juwelier over duidelijk informatie beschikt om actie te ondernemen naar de leverancier.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

1.1 werkproces: Verwerken van bestelde juweliersartikelen

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Vergelijkt de geleverde juweliersartikelen zorgvuldig met de geleidedocumenten en de bestelling en beoordeelt kritisch of deze overeenkomen en controleert de geleverde juweliersartikelen op beschadigingen, zodat verkeerd geleverde of beschadigde juweliersartikelen niet verder verwerkt worden. Daarnaast sorteert hij juweliersartikelen zorgvuldig in op de daarvoor bedoelde plaats in het juweliersbedrijf, zodat de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
1.2 werkproces: Controleren van voorraad en doen van voorstellen voor voorraadbeleid			
Omschrijving	De medewerker juwelier neemt de voorraad op en registreert de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving. Dit geeft hij door aan de juwelier. Hij bewaakt het voorraadmiveau en doet voorstellen voor het optimaliseren van het voorraadbeleid op basis van de gesignaleerde nee-verkoop, het opgenomen voorraadmiveau en de omloopsnelheid van juweliersartikelen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De voorraadadministratie is actueel • Voorstellen tot optimaliseren van het voorraadbeleid 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving volledig en nauwkeurig, zodat de voorraadadministratie actueel is.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment • Vakkennis: voorraadbeheer
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert bij het controleren en aanpassen van de voorraad de veiligheidsvoorschriften en bedrijfsregels, zodat de juweliersartikelen op veilige wijze op de daarvoor bedoelde plaats ingesorteerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren 	Brengt de juwelier aan de hand van de notities op de hoogte van het voorraadmiveau, de afwijkingen, beschadigingen en criminele derving in de voorraad en doet voorstellen voor het optimaliseren van het voorraadbeleid met de juwelier, zodat de juwelier over duidelijk informatie beschikt om het voorraadbeleid en de veiligheid aan te passen.	<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 	Toont inzicht in het opnemen en controleren van de voorraad aan de hand van de voorraadadministratie, zodat hij de voorraad en voorraadadministratie aan kan passen en duidelijk is welke juweliersartikelen aanwezig zijn en ze op de juiste plaats terug te vinden zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
1.3 werkproces: Doen van voorstellen voor inkoopbeleid			
Omschrijving	De medewerker juwelier volgt trends en ontwikkelingen in de markt door vakbladen en tijdschriften te lezen en beurzen te bezoeken. Daarnaast signaleert hij wensen van klanten met betrekking tot het assortiment. Op basis hiervan doet hij voorstellen voor het optimaliseren van het inkoopbeleid.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker heeft inzicht in de trends en ontwikkelingen in de juweliersbranche • De wensen van klanten zijn gesignaleerd • Voorstellen tot optimaliseren van het inkoopbeleid 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen 	Volgt actief trends en ontwikkelingen in de juweliersbranche, zodat hij voorstellen kan doen voor het optimaliseren van het inkoopbeleid.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: detailhandelsmarketing • Vakkennis: huisregels • Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Inventariseert actief de wensen van klanten, zodat hij voorstellen kan doen voor het optimaliseren van het inkoopbeleid.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Doet voorstellen voor het optimaliseren van het inkoopbeleid met de juwelier, zodat de juwelier over duidelijk informatie beschikt om het inkoopbeleid aan te passen.	<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 	Toont inzicht in trends en ontwikkelingen in de markt en bedenkt op basis hiervan voorstellen voor inkoopbeleid, zodat de juwelier het meest actuele aanbod kan verkrijgen voor zijn klanten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
1.4 werkproces: Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen			
Omschrijving	De medewerker juwelier doet op basis van het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen voorstellen voor de presentatie van juweliersartikelen. Hij bouwt op basis van het presentatieplan commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties op van de geselecteerde juweliersartikelen. Hij brengt promotiemateriaal aan in de winkel. Hij voert beveiligingsmaatregelen uit en voorkomt derving in de winkel. Hierbij houdt hij zich aan de voorschriften inzake de waarborgwet. Hij controleert de presentatie van juweliersartikelen, prijzen en beveiliging en corrigeert gemaakte fouten.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Voorstel voor presentatie van juweliersartikelen. • Commercieel aantrekkelijke en overzichtelijke presentaties van juweliersartikelen, die in overeenstemming zijn met de bedrijfsformule en voldoen aan de veiligheidseisen en de voorschriften van de waarborgwet. • Presentaties zijn gecontroleerd. 		
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 	Werkt bij het opbouwen van de presentaties conform de veiligheidsvoorschriften van het juweliersbedrijf en de voorschriften van de waarborgwet, zodat derving voorkomen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: frontpresentatie, tijdelijke artikelpresentatie • Vakkennis: huisstijl • Vakkennis: prijs- en tekstkaarten • Vakkennis: veiligheidsvoorschriften • Vakkennis: waarborgwet • Vakkennis: winkelexterieur en –interieur • Vakkennis: winkelformule • Vakvaardigheden: presenteren
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen 	Controleert de presentaties van de juweliersartikelen, prijzen en veiligheid, accepteert niet dat dit beneden de maat is en herstelt fouten totdat de presentatie voldoet aan de eisen van het bedrijf, veiligheid en de waarborgwet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Doet voorstellen voor presentaties met de juwelier, zodat deze hiervan op de hoogte is en toestemming kan geven om de presentaties op te bouwen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf

1.4 werkproces: Opbouwen van presentaties van juweliersartikelen

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Gevoel voor ruimte en richting tonen	Toont bij het maken van de voorstellen en het bouwen van presentaties begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, het presentatieplan en de geselecteerde juweliersartikelen, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	---	--

Kerntaak 1 Beheert en presenteert het assortiment in het juweliersbedrijf			
1.5 werkproces: Dagelijks inrichten en uitruimen van juwelierswinkel			
Omschrijving	De medewerker juwelier maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen. Hij richt de etalage(s) in en brengt de presentaties van de collectie op orde. Na sluitingstijd ruimt hij de etalages en vitrines uit om derving van juweliersartikelen te voorkomen. Hij werkt bij het inrichten en uitruimen volgens bedrijfsvoorschriften.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De juwelierswinkel is voor openingstijd ingericht met de gewenste uitstraling en na sluitingstijd uitgeruimd volgens de bedrijfsvoorschriften. • Voor collega's is duidelijk hoe etalages en vitrines moeten worden ingericht. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgescreven procedures 	Hanteert de veiligheidsvoorschriften en de bedrijfsvoorschriften voor het inrichten en uitruimen van de etalages en vitrines, zodat derving uit de winkel voorkomen wordt en het voor collega's duidelijk is hoe de etalages en vitrines moeten worden ingericht.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: bedrijfsvoorschriften • Vakkennis: veiligheidsvoorschriften • Vakvaardigheden: inrichten vitrines en etalages
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Past stijl van etalage en vitrine aan op de gewenste uitstraling, passend bij de klantenkring van het juweliersbedrijf, zodat de winkel uitnodigend is voor klanten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

Proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert		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	Verkopen van juweliersartikelen					X			X	X		X								X							X		
2.2	Ontwerpen van nieuw juweliersartikel																												
2.3	Geven van indicatie van de waarde van sieraden, edelstenen, uurwerken en gebruiksvoorwerpen																												
2.4	Ontvangen en afhandelen van klachten				X	X														X									
2.5	Afhandelen van verkoop en advies									X	X									X		X							
2.6	Voorkomen van criminaliteit																					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. middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.1 werkproces: Verkopen van juweliersartikelen			
Omschrijving	De medewerker juwelier ontvangt als goed gastheer de klanten in de winkel. Hij inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij vertaalt de wensen van de klant naar het aan te schaffen juweliersartikel. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt hij vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en werking van het artikel. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Zonodig informeert hij over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen en de bestelprocedure en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, raadpleegt hij een meer gespecialiseerde collega.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De koopwens van de klant is duidelijk. • De klant is op vakkundige en klantvriendelijke wijze geadviseerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hierbij is rekening gehouden met zowel de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie. • De medewerker juwelier brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	Signaleert kansen om (bij-)artikelen te verkopen, zodat hij passende actie kan ondernemen richting de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: bedrijfsvoorschriften • Vakkennis: behoefteonderzoek • Vakkennis: detailhandelsmarketing • Vakkennis: fasen van het verkoopgesprek • Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment • Vakkennis: verkoopargumenten • Vakvaardigheden: commerciële vaardigheden • Vakvaardigheden: verkoop- en gesprekstechnieken

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.1 werkproces: Verkopen van juweliersartikelen			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt zich op als gastheer, zodat de klant zich welkom voelt in de winkel en stelt vragen aan de klant om zijn wensen, koop- en informatiebehoefte te achterhalen, zodat hij op basis daarvan het vervolg en de insteek van het verkoopgesprek kan bepalen. Daarnaast sluit hij met het advies zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Stuurt in het gesprek aan op verkoop door met voorstellen te komen en verkoopargumenten te gebruiken die passen bij de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het juweliersartikel en/of bij-artikel.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Geeft de klant op deskundige en betrouwbare wijze duidelijke informatie over de juweliersartikelen, zodat de klant vertrouwen heeft in het advies dat hij krijgt.	<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 	Roept tijdig de hulp in van een gespecialiseerde collega wanneer hij vragen van de klant zelf niet kan beantwoorden, zodat de klant deskundig advies ontvangt.	<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 	Associeert de wens van de klant vlot met de mogelijkheden van het assortiment, zodat hij de klant een passend juweliersartikel kan adviseren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.4 werkproces: Ontvangen en afhandelen van klachten			
Omschrijving	De medewerker juwelier ontvangt klanten die niet tevreden zijn over een geleverd juweliersartikel of een verleende dienst. Hij staat de klant te woord, luistert naar hem en achterhaalt de aard van het probleem. Hij geeft de klacht door aan de juwelier.		
Gewenst resultaat	De aard van de klacht is op een klantvriendelijke manier achterhaald en zo volledig mogelijk doorgegeven aan de juwelier.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren 	Luistert aandachtig naar de klant en achterhaalt de aard van het probleem zonder direct in discussie te gaan, zodat de klant zich gehoord en begrepen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: bedrijfsvoorschriften • Vakkennis: kennis van (consumenten)psychologie • Vakvaardigheden: gespreks- en luistervaardigheid
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft prioriteit aan de zorgen van de klant en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<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 • Proactief informeren 	Roept tijdig de hulp in van de juwelier, maakt melding van de klacht en zorgt bij het overdragen van de klacht dat de juwelier goed geïnformeerd is, zodat hij klacht zo effectief mogelijk kan afhandelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.5 werkproces: Afhandelen van verkoop en advies			
Omschrijving	De medewerker juwelier rekent na het advies aan de klant of bij een succesvol verkoopgesprek het juweliersartikel, de reparatie of de dienst af. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij verzorgt de afhandeling van garantiebewijzen en certificaten en informeert de klant over de service, ruil-, retour- en garantiebepalingen. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop. Hij registreert de gegevens van de klant in een klantenbestand en neemt op passende wijze afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	Het juweliersartikel, de reparatie of de dienst is volgens de bedrijfsvoorschriften op klantvriendelijke wijze afgerekend en geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de benodigde gegevens nauwkeurig en volledig in het klantenbestand, zodat een volledige administratie wordt bijgehouden.	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis: bedrijfsvoorschriften Vakkennis: betaalmiddelen en wisselgeld Vakkennis: computerprogramma's Vakkennis: garantiebewijzen, certificaten Vakkennis: veiligheid en derving Vakvaardigheden: rekenvaardigheid
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Verzorgt de afhandeling van de verkoop van het juweliersartikel, de reparatie of de dienst volgens de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften, zodat dit op een correcte en veilige manier plaatsvindt.	<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"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Sluit bij de afhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Informeert de klant op duidelijke wijze over garantie en service die het juweliersbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het juweliersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.6 werkproces: Voorkomen van criminaliteit			
Omschrijving	De medewerker juwelier reageert tijdens de werkzaamheden in de juwelierswinkel alert en actief op (het ontstaan van) criminaliteit en houdt rekening met de overige klanten. Hij neemt preventieve maatregelen en werkt volgens bedrijfsvoorschriften om criminaliteit te voorkomen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Criminaliteit wordt voorkomen • Overlast voor de overige klanten wordt zo veel mogelijk voorkomen 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsvoorschriften correct toe om criminaliteit te voorkomen en wanneer zich criminaliteit voordoet, zodat de overlast (voor de overige klanten) tot een minimum beperkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: bedrijfsvoorschriften • Vakkennis: kennis van (consumenten)psychologie
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor de overige klanten zo veel mogelijk wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

Proces-competentie-matrix Medewerker Juwelier

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk	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	Adviseren over reparaties				X			X			X							X								
3.2	Registreren van reparaties en bepalen wie de reparatie uitvoert				X						X									X						
3.3	Uitvoeren van reparaties										X	X							X							
3.4	Aansturen van goud-/zilver-smid/ uurwerktechnicus																									

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 Medewerker Juwelier

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.1 werkproces: Adviseren over reparaties			
Omschrijving	De medewerker juwelier ontvangt klanten die een sieraad, gebruiksvoorwerp of uurwerk ter reparatie aanbieden. Hij luistert naar de aard van het probleem of de wens van de klant. Hij beoordeelt het juweliersartikel door de materialen die gebruikt zijn en hun kwaliteit te analyseren, de staat vast te stellen en de edelstenen te toetsen. Op basis van de beoordeling van het juweliersartikel en de analyse, stelt hij vast of reparatie mogelijk en zinvol is en welke reparatiewerkzaamheden moeten plaatsvinden. Vervolgens bespreekt hij zijn bevindingen met de klant en geeft hij een (indicatie van de) prijs voor de reparatie.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Wensen en probleem van de klant zijn geïnventariseerd. • Staat van het juweliersartikel is beoordeeld. • Mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie is bepaald. • Een duidelijk, deskundig en betrouwbaar advies, dat afgestemd is op de behoefte van de klant, zodat de klant weloverwogen kan besluiten of en hoe hij zijn juweliersartikel laat repareren. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft klanten gegronde informatie en juist advies over de reparatiemogelijkheden, welke aansluit bij de wens van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: bedrijfsvoorschriften • Vakkennis: detailhandelsmarketing • Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment • Vakkennis: kennis van reparatiemogelijkheden • Vakvaardigheden: analyseren en beoordelen van juweliersartikelen • Vakvaardigheden: analyseren en beoordelen van reparatiemogelijkheden • Vakvaardigheden: werken met toetsgereedschap, onderzoeksapparaatuur en / of microscoop

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.1 werkproces: Adviseren over reparaties			
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Geeft de klant informatie en advies aansluitend bij de wens van de klant en de mogelijkheden van de reparatie, zodat het voor de klant duidelijk is welke (on)mogelijkheden en risico's en kosten er zijn bij de reparatie. Daarnaast stuurt hij klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken.	<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 	Raadpleegt bij een complexe beoordeling of analyse een meer gespecialiseerde collega of reparateur, zodat hij een correcte inschatting kan maken van de mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie.	<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 	Toont inzicht in de aard van het probleem, de staat van het juweliersartikel en de reparatiemogelijkheden, zodat hij de mogelijkheid en zinvolheid van de reparatie kan beoordelen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.2 werkproces: Registreren van reparaties en bepalen wie de reparatie uitvoert			
Omschrijving	De medewerker juwelier bepaalt of hij de reparatie (direct) zelf uitvoert of dat deze uitbesteed dient te worden aan een reparateur. Wanneer de klant akkoord gaat met de voorgestelde reparatie registreert de medewerker juwelier samen met de klant de gegevens over het soort juweliersartikel, de staat en de kenmerken op een opdrachtbon. Ook registreert hij de reparatie in het reparatievolgsysteem. Hij maakt afspraken met de klant over de levertijd.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een juiste omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden • Besluit over wie de reparatie uitvoert. • Een volledig en actueel reparatievolgsysteem. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt zich bij het beschrijven van de reparatiebon en het registreren van de gegevens van de reparatie aan de bedrijfsvoorschriften in het reparatievolgsysteem, zodat duidelijk is wat gerepareerd moet worden, door wie en wanneer en het reparatieproces nauwkeurig gevolgd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis: kennis van reparatievolgsystemen • Vakvaardigheden: beoordelen van reparatiemogelijkheden • Vakvaardigheden: helder en eenduidig formuleren
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt de juwelier wanneer hij niet zeker is van zijn besluit, zodat de juiste medewerker het juweliersartikel repareert.	<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 	Toont technisch inzicht in de complexiteit van de reparatie en maakt vlot associaties met eigen reparatietechnisch vermogen, zodat hij kan bepalen of hij de reparatie zelf uitvoert of dat een andere medewerker dat beter kan doen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk			
3.3 werkproces: Uitvoeren van reparaties			
Omschrijving	De medewerker juwelier voert kleine reparaties, zo mogelijk, direct zelf uit. Hij zet batterijen in, polijst juweliersartikelen, reinigt juweliersartikelen, maakt banden op maat en zet ze aan, stelt sluitingen af en zet ze aan, maakt kettingwerk en ringen op maat, rijgt en knoopt parel- en edelsteencolliers en lakt ze eventueel in, controleert horloges op waterdichtheid en voert machinale gravures uit. Hij controleert de kwaliteit van zijn werk.		
Gewenst resultaat	Het juwelierswerk is efficiënt in optimale staat hersteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

3.3 werkproces: Uitvoeren van reparaties

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen	Controleert de kwaliteit van de reparatie, vergelijkt het juweliersartikel met de statusbeschrijving en herstelt fouten, totdat het juweliersartikel in optimale staat hersteld is.	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis: kennis van juweliersartikelen en het assortiment• Vakkennis: kennis van reparatietechnieken, gereedschappen, hulpmiddelen en materialen• Vakvaardigheden: banden op maat maken en aanzetten• Vakvaardigheden: batterij inzetten• Vakvaardigheden: controleren op waterdichtheid• Vakvaardigheden: kettingwerk/ringen op maat maken• Vakvaardigheden: kwaliteitscontrole kunnen uitvoeren• Vakvaardigheden: machinale gravures uitvoeren• Vakvaardigheden: polijsten• Vakvaardigheden: reinigen• Vakvaardigheden: rijgen, knopen en lakken van colliers• Vakvaardigheden: sluitingen afstellen en aanzetten
-------------------	---	---	--

Kerntaak 3 Verzorgt reparatiewerk

3.3 werkproces: Uitvoeren van reparaties

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	Bepaalt op basis van de soort reparatie die hij gaat uitvoeren de materialen en middelen en gebruikt deze verantwoord, zodat hij de reparatiewerkzaamheden efficiënt kan uitvoeren.	<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	Toont aan dat hij relevante methoden en technieken beheerst en inzicht heeft om kleine reparaties aan juweliersartikelen te verrichten, werkt precies, en toont een goede oog-handcoördinatie op zo'n manier dat het artikel niet beschadigt en het in optimale staat hersteld wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces