

4.1 Schoenhersteller

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De schoenhersteller werkt in een schoenherstellersbedrijf. Hij werkt zowel in de werkplaats als achter de verkoopbalie. Vaak zijn werkplaats en verkoopbalie in één ruimte. Aan de verkoopbalie neemt hij de te repareren schoenen en lederwaren in ontvangst. Ook verkoopt hij daar kleine artikelen. In de werkplaats worden de schoenen en lederwaren gerepareerd.																																														
Typerende beroepshouding	De schoenhersteller werkt gestructureerd en nauwkeurig. Hij is communicatief en sociaalvaardig in de omgang met klanten. Tijdens zijn werkzaamheden vindt hij een juiste balans tussen het helpen van klanten en de reparatiewerkzaamheden die hij moet verrichten. Daarnaast weet de schoenhersteller zorg te dragen voor zijn eigen veiligheid en die van anderen, ondanks de strakke tijdsplanning.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De schoenhersteller heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het genereren, plannen en aanpakken van de werkzaamheden binnen het eigen takengebied. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit. Een verkeerde uitoefening van het beroep, bijvoorbeeld wanneer slechte kwaliteit aan reparatiewerkzaamheden wordt opgeleverd, de verkoop van producten of het contact met klanten niet goed verloopt, kan ertoe leiden dat de schoenhersteller klanten verliest aan concurrerende bedrijven. De schoenhersteller legt voor zijn werkzaamheden verantwoording af aan zijn leidinggevende.																																														
Complexiteit	De complexiteit van de werkzaamheden uit zich in: de uiteenlopende (routinematige) werkzaamheden; de grote diversiteit van bewerkingen die aan de verschillende producten worden verricht; de grote variatie in gebruikte materialen; de voortdurende wisselwerking tussen verkoopgerichte werkzaamheden en reparatiewerkzaamheden. de basiskennis en basisvaardigheden nodig voor de uitoefening van het beroep.																																														
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></td> <td></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						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																																															
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					
A2	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	x
X1	x	x	x	x

2.1 Schoenhersteller

Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren

Proces-competentie-matrix Schoenhersteller

Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren		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	Vorbereidende werkzaamheden verrichten											X	X						X		X	X					
1.2	Lederwaren repareren											X	X							X	X						
1.3	Onderwerk repareren											X	X							X	X						
1.4	Boven- en binnenwerk repareren											X	X							X	X						
1.5	Schoenen en lederwaren afwerken											X	X							X	X						
1.6	Werkplaats en apparatuur onderhouden												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 Schoenhersteller

Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren			
1.1 werkproces: Voorbereidende werkzaamheden verrichten			
Omschrijving	De schoenhersteller begint met het opstellen van een werkplanning. Vervolgens bepaalt hij welke materialen hij voor de verschillende reparaties nodig heeft. Hij verwijdert vuil, lijmresten en versleten onderdelen aan de lederwaren (hakken, ritsen, etc.).		
Gewenst resultaat	De schoenhersteller weet welke reparaties hij gaat uitvoeren en in welke volgorde hij dit gaat doen. De voorbereidingen voor het repareren zijn gedaan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften bij het doen van de voorbereidende werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> Arbo en risicoclassificatie Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Materiaalkennis Verwijderen van lijm(resten) en versleten onderdelen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	Pakt het werk ordelijk en systematisch aan, waardoor het werkproces goed verloopt.	<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 	Bepaalt op basis van de soorten reparaties die hij gaat uitvoeren de materialen, zodat hij de reparatiewerkzaamheden efficiënt kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen 	Schat de benodigde tijd en activiteiten voor de reparaties realistisch in, zorgt dat de bijbehorende activiteiten goed op elkaar zijn afgestemd en zet de benodigde materialen onder handbereik, zodat hij de reparaties seriematig kan afwerken en de reparaties op de met de klant afgesproken tijd klaar zijn.	<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 	Hanteert de relevante technieken om de voorbereidende werkzaamheden uit te voeren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren			
1.2 werkproces: Lederwaren repareren			
Omschrijving	Voor reparaties aan lederwaren, zoals tassen, riemen en portemonnees stelt de schoenhersteller eerst de benodigde machines in. Daarna repareert of vervangt hij de lederwaren.		
Gewenst resultaat	De lederwaren zijn hersteld. De gerepareerde (delen van) lederwaren komen zo veel mogelijk overeen met het origineel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften bij het repareren van (delen van) lederwaren.	<ul style="list-style-type: none"> Arbo en risicoclassificatie Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Materiaalkennis Onderdelen bevestigen Onderdelen snijden Sluitingen vervangen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt ordelijk en systematisch, in een tempo dat nodig is om de geplande productiviteit te halen en werkt nauwkeurig en kritisch, zodat de reparaties aan de lederwaren van hoge kwaliteit zijn.	<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 	Gebruikt de materialen en middelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het repareren van (de delen van) de lederwaren.	<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 	Hanteert de relevante technieken om (delen van) lederwaren te repareren, zodat de lederwaren weer hersteld zijn en zoveel mogelijk overeen komen met het origineel.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren			
1.3 werkproces: Onderwerk repareren			
Omschrijving	Voor reparaties aan zolen en/of hakken en/of onderwerken van schoenen stelt de schoenhersteller eerst de benodigde machines in. Daarna repareert of vervangt hij zolen, hakken en/of onderwerken.		
Gewenst resultaat	Het gerepareerde onderwerk van de schoen is zoveel mogelijk in de oude staat teruggebracht, waarbij pasvorm, model, functionaliteit en kwaliteit zijn behouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften bij het repareren van zolen, hakken en onderwerk.	<ul style="list-style-type: none"> Aanbrengen cambreurs Aanbrengen van hak- en teenstukken aan onderwerken Aflappen of doornaaien van halve zolen en/of onderwerken Arbo en risicoclassificatie Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Materiaalkennis Repareren en vervangen van randen Repareren van binnennaden Vervangen en repareren van hakken Vervangen en repareren van zolen Verwijderen en aanbrengen van bal en/of gelengvulling
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt bij het repareren van zolen, hakken en onderwerk ordelijk en systematisch, in een tempo dat nodig is om de geplande productiviteit te halen en werkt nauwkeurig en kritisch, zodat de gerepareerde lederwaren van hoge kwaliteit zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren			
1.3 werkproces: Onderwerk repareren			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt de materialen en middelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het repareren van zolen, hakken en onderwerk.	<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 	Hanteert de relevante technieken om reparaties aan zolen, hakken en onderwerk correct uit te voeren, zodat het onderwerk hersteld is en zoveel mogelijk in de oude staat is teruggebracht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren			
1.4 werkproces: Boven- en binnenwerk repareren			
Omschrijving	Voor reparaties aan het boven- en binnenwerk van schoenen, stelt de schoenhersteller eerst de machines goed in. Daarna repareert of vervangt hij de onderdelen van de schoen en brengt de schoen terug in het originele model.		
Gewenst resultaat	Het gerepareerde boven- en binnenwerk van de schoen is zoveel mogelijk in de oude staat teruggebracht, waarbij pasvorm, model, functionaliteit en kwaliteit zijn behouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften bij het repareren van boven- en binnenwerk.	<ul style="list-style-type: none"> Arbo en risicoclassificatie Bevestigen van schachtonderdelen Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Materiaalkennis Repareren van voering of overleder Schalmen en omboeken van voering en overleder Vervangen van schoensluitingen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt bij het repareren van boven- en binnenwerk ordelijk en systematisch, in een tempo dat nodig is om de geplande productiviteit te halen en werkt nauwkeurig en kritisch, zodat de gerepareerde lederwaren van hoge kwaliteit zijn.	<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 	Gebruikt de materialen en middelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het repareren van boven- of binnenwerk.	<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 	Hanteert de relevante technieken om reparaties aan boven- en binnenwerk correct uit te voeren zodat het boven- en binnenwerk hersteld is en zoveel mogelijk in oude staat is teruggebracht.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren			
1.5 werkproces: Schoenen en lederwaren afwerken			
Omschrijving	Na afloop van de reparatiewerkzaamheden, werkt de schoenhersteller de schoenen of andere artikelen af. Hij controleert de kwaliteit van de uitgevoerde reparaties.		
Gewenst resultaat	De schoenen en lederwaren zijn afgewerkt en klaar om na de eindcontrole weer onbeschadigd en zonder fouten terug te geven aan de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften bij het afwerken van schoenen en lederwaren.	<ul style="list-style-type: none"> Arbo en risicoclassificatie Bijsnijden van zoolkanten Finishen van schoenen en lederwaren Materiaalkennis Schrooien van zoolkanten Verven van zolen en hakkanten Verwijderen van oneffenheden (bijvoorbeeld lijmresten en draden)
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Bewaakt de kwaliteit van het werk door middel van het verrichten van een eindcontrole, waarbij hij kijkt of de producten zo goed mogelijk in originele staat zijn teruggebracht en er geen fouten of beschadigingen aanwezig zijn.	<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 	Gebruikt de materialen en middelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het afwerken van de reparatiewerkzaamheden.	<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 	Hanteert de relevante technieken om de schoenen of lederwaren zorgvuldig af te werken.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Repareert schoenen en lederwaren			
1.6 werkproces: Werkplaats en apparatuur onderhouden			
Omschrijving	De schoenhersteller maakt de werkplaats en de machines schoon, zodat er geen stof kan ophopen en/of vuil of beschadigingen op de producten kunnen komen en de machines hierdoor niet kapot gaan. Ook controleert hij of de machines en apparatuur nog goed functioneren. Kleine reparaties verricht hij veelal zelf. Indien groter onderhoud nodig is, laat hij hiervoor een specialist komen.		
Gewenst resultaat	De werkplaats is schoon en de apparatuur is onderhouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften bij het onderhouden van werkplaats en apparatuur	<ul style="list-style-type: none"> Arbo en risicoclassificatie Machinekennis Materiaalkennis
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Gaat netjes en zorgvuldig met de beschikbare materialen en middelen om en zorgt ervoor dat deze goed onderhouden zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

Proces-competentie-matrix Schoenhersteller

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	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																									
2.1	De vraag inventariseren								X									X							
2.2	De reparatie beoordelen en erover adviseren								X		X	X						X							
2.3	Adviseren over (bij)producten									X		X													
2.4	Registreren en afhandelen aankoop/ reparatie								X		X									X					
2.5	Klachten afhandelen							X			X							X		X					
2.6	Artikelen presenteren								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 Schoenhersteller

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.1 werkproces: De vraag inventariseren			
Omschrijving	Nadat de schoenhersteller de klant in zijn winkel heeft ontvangen, inventariseert hij de vraag of wens van de klant.		
Gewenst resultaat	De schoenhersteller heeft een helder beeld van hetgeen de klant in de winkel komt doen. De klant is vriendelijk ontvangen.		
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 	Inventariseert actief naar de wens of vraag van de klant, zodat de schoenhersteller een helder beeld heeft van de wens/vraag van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Moderne vreemde taal
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom voelt en weet dat de verkoper klaarstaat voor de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.2 werkproces: De reparatie beoordelen en erover adviseren			
Omschrijving	De schoenhersteller bepaalt aan de hand van de staat van de lederwaren hoe hij de reparatie gaat uitvoeren, welke materialen hij daarvoor nodig heeft en hoe duur de reparatie mogelijk zal zijn. Vervolgens beoordeelt hij op basis van de wensen van de klant of het de moeite waard is om de reparatie uit te voeren en overlegt dit met de klant. Ook geeft hij advies of informatie over slijtagepatronen op schoenen.		
Gewenst resultaat	De klant kan een gefundeerde keuze maken of hij de reparatie wil laten uitvoeren en de schoenhersteller weet globaal de investering die hij moet leveren bij de eventuele reparatie. De klant is voorzien van juiste informatie met betrekking tot slijtagepatronen aan de schoen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Bepaalt welke materialen hij nodig heeft voor de reparatie, zodat hij een realistische prijsindicatie kan maken.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van prijzen Kennis van reparatiemogelijkheden Materiaalkennis Moderne vreemde taal Schoenkennis
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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Vertelt in begrijpelijke taal waarom de schoen van de klant een bepaalt slijtagepatroon heeft en hoe hij hiermee moet omgaan, zodat de klant voorzien is van de juiste informatie met betrekking tot slijtagepatronen.	<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 	Kiest de juiste reparatiemethode en geeft een realistische prijsindicatie van de uit te voeren reparatie, zodat hij samen met klant een gefundeerde keuze kan maken tussen wel of niet repareren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.3 werkproces: Adviseren over (bij)producten			
Omschrijving	De schoenhersteller adviseert de klant over (het gebruik van) schoenfournituren en andere (bij)producten. Hij demonstreert eventueel aan de hand van folders of demonstratiematerialen hoe materialen en producten werken.		
Gewenst resultaat	De vraag van de klant over (het gebruik van) schoenfournituren en andere (bij)producten is beantwoord, en de klant is voorzien van een juist advies. De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken uit de schoenfournituren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Geeft klanten informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke producten het beste bij zijn behoefte en wens aansluit. Stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de keuze commercieel interessant is voor het schoenherstellersbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van prijzen • Kennis van schoenfournituren • Materiaalkennis • Moderne vreemde taal
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in het assortiment, gebruikt verkooptechnieken en relateert de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.4 werkproces: Registreren en afhandelen aankoop/ reparatie			
Omschrijving	De schoenhersteller bepaalt nadat de schoenen of andere lederwaren zijn gerepareerd de definitieve prijs. Bij het afleveren van het artikel informeert de schoenhersteller de klant over de reparatie, de service en de definitieve prijs. Hij registreert de aankoop/ reparatie en rekent af.		
Gewenst resultaat	De definitieve prijs is bepaald. De klant is op de hoogte gebracht van de reparatie en de service. Het artikel afgerekend en de gegevens zijn verwerkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop van artikelen/ reparaties af volgens de werkinstructies, zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt.	<ul style="list-style-type: none"> BTW Kassahandelingen Moderne vreemde taal Omgaan met cliëntadministratie
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Informeert de klant op heldere wijze over de gedane reparatie en/of service die het schoenherstellersbedrijf biedt op het artikel, zodat de klant op de hoogte is.	<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 	Bepaalt de werkelijke kosten op basis van gebruikte materialen en arbeidstijd, zodat hij de definitieve prijs kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.5 werkproces: Klachten afhandelen			
Omschrijving	De schoenhersteller staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij analyseert de klacht en handelt deze af conform voorschriften. Daarnaast doet hij voorstellen om klachten te voorkomen.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het bedrijf met een tevreden gevoel en de klachten zijn opgelost, zonder onnodige kosten voor de organisatie. Voorstellen om klachten in de toekomst te voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert op correcte wijze de voorschriften van het schoenherstellersbedrijf, zodat de klant optimale service ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsvoorschriften Garantiebepalingen Moderne vreemde taal
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 	Neemt klachten van klanten serieus, laat merken dat hij de klacht van de klant begrijpt en maakt de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Onderbouwt de oplossing voor de klacht met steekhoudende argumenten, zodat de klant in zal stemmen met de oplossing en tevreden is.	<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 	Achterhaalt de precieze klacht, draagt de meest adequate oplossing voor aan de klant en doet voorstellen om klachten in de toekomst te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert			
2.6 werkproces: Artikelen presenteren			
Omschrijving	De schoenhersteller houdt de winkel schoon en presenteert de producten op aantrekkelijke wijze. Hij vult de producten in de winkel aan vanuit het magazijn.		
Gewenst resultaat	De winkel is uitnodigend voor klanten en de producten in de winkel zijn aangevuld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Zorgt dat de winkel schoon is en de artikelen aangevuld zijn, zodat zichtbaar is uit welke producten de klant kan kiezen.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsfilosofie Presentatietechnieken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Past stijl van de presentatie van de producten aan op de gewenste uitstraling, passend bij de klantenkring van het schoenherstellersbedrijf, zodat de winkel uitnodigend is voor klanten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces