

4.1 Medewerker bloembinden

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De medewerker bloembinden is werkzaam in de bloemendetailhandel of bedrijven met een aparte bloemenafdeling. De medewerker bloembinden werkt in de winkel, in de ruimte waar het bloemwerk vervaardigd wordt en in voorkomende gevallen in het magazijn.
Typerende beroepshouding	De medewerker bloembinden heeft een klantgerichte en adviserende houding. Hij heeft oog voor trends binnen zijn vakgebied. Verder werkt hij creatief, nauwkeurig en prijsbewust. Hij aarzelt niet om bij onduidelijkheden in de werkkuitvoering direct een collega of leidinggevende te raadplegen. In zijn beroep werkt hij samen in een team, toont hij initiatief, heeft hij interesse voor ontwikkelingen op zijn vakgebied en is hij loyaal aan het bedrijf. Hij staat voor de opgave om prioriteiten te stellen bij de uitvoering van al zijn werkzaamheden. Hij waarborgt optimale zorg voor de klant en de voortgang van de werkzaamheden. Ook de verzorging van het levende product ten opzichte van andere werkzaamheden heeft een hoge prioriteit. Hij dient hier een balans in te vinden. Hij hanteert de afgesproken kwaliteitsnormen. Het werken volgens kwaliteitsnormen vraagt voortdurende aandacht en kan conflicteren met tijdsdruk. De medewerker bloembinden is zich ervan bewust dat zijn afspraken met het bedrijf en de klanten van het bedrijf bindend zijn.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De medewerker bloembinden werkt uitvoerend en op aanwijzing van de leidinggevende. Hij volgt de instructies op over de uit te voeren werkzaamheden en de daarbij bijbehorende handelingen. Hij is verantwoordelijk voor toepassing van de regels met betrekking tot gezondheid, milieu en veiligheid. Bij het maken van bloemwerk en plantarrangementen is hij verantwoordelijk voor een goede kwaliteit en een vakkundige uitvoering. Tevens is hij verantwoordelijk voor het goed verlopen van het verkoopproces in het directe contact met klanten. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen bijdrage aan het behalen van bedrijfsdoelstellingen. Hij heeft naar de klant een informerende rol. Bij twijfel over te verschaffen informatie verwijst de medewerker de klant door naar een collega of leidinggevende.
Complexiteit	De medewerker bloembinden werkt te allen tijde na instructie/opdracht. De werkzaamheden zijn veelal routinematig en van reproductieve aard. Hij beschikt over de algemene basiskennis van en basisvaardigheden voor uitoefening van het beroep. De medewerker bloembinden maakt keuzes en stelt prioriteiten die rechtstreeks met de uitvoering van zijn taken te maken hebben. De medewerker bloembinden is een schakel in de keten ten aanzien van productverantwoordelijkheid. Directe contacten met de klant compliceren het werk. Dit vraagt om correct gedrag. Ook de veelheid aan werkzaamheden compliceert het werk. Hij werkt vaak onder wisselende omstandigheden en heeft te maken met seizoensomstandigheden en plotselinge omzetpieken.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.</p>

2.1 Medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen

Proces-competentie-matrix Medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		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	Legt materialen en middelen klaar												X														
1.2	Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen				X							X							X								
1.3	Berekent commerciële prijs																				X						

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker bloembinden

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen			
1.1 werkproces: Legt materialen en middelen klaar			
Omschrijving	De medewerker bloembinden assisteert zijn collega door voor hem volgens instructie de benodigde materialen en middelen klaar te leggen voor gebruik.		
Gewenst resultaat	Materialen en middelen liggen klaar zonder dat kwaliteitsverlies is opgetreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Hij pakt en/of kiest op basis van de instructie van zijn leidinggevende en/of de werkopdracht de juiste materialen en middelen uit om het bloemwerk of plantarrangement te kunnen maken. Hij houdt daarbij rekening met de mogelijkheden, beperkingen, beschikbaarheid en de kosten hiervan. Hij gaat netjes en zorgvuldig om met de bloemen, planten, binderijartikelen en gereedschappen zodat er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt. Hij laat de materialen en middelen niet slingeren maar bergt ze weer netjes en veilig op.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van binderijartikelen en gereedschappen • Kennis van (snij)bloemen en (kamer)planten • Kennis van de kostprijs

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen			
1.2 werkproces: Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen			
Omschrijving	De medewerker bloembinden maakt na instructie, eenvoudig, commercieel verantwoord bloemwerk en eenvoudige plantarrangementen die passen bij de winkelformule en voldoen aan de wensen van de klant. Bij twijfel en onduidelijkheden in de werkuitvoering schakelt hij een leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De medewerker bloembinden heeft eenvoudig bloemwerk en plantarrangementen gemaakt passend bij de winkelformule en de wensen van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	Bij onduidelijkheden en/of problemen over de werkuitvoering raadpleegt hij zijn leidinggevende zodat het bloemwerk aan kwaliteitseisen voldoet en tot tevredenheid van de opdrachtgever gemaakt is.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften Kennis van (snij)bloemen en (kamer)planten Kennis van de kostprijs Kennis van materialen en hun eigenschappen Toepassen van vaktechnieken Kennis van trends en ontwikkelingen op het vakgebied Kennis van bedrijfsformules
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij toont vaktechniek, materialen- en productkennis, kennis over materiaalkosten, inzicht in nieuwe trends en ontwikkelingen en zijn creativiteit door met vakvaardigheid in een vlot tempo bloemwerk of plantarrangementen samen te stellen die voldoet aan de opdracht die hij gekregen heeft en past bij de winkelformule.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Hij maakt het bloemwerk en plantarrangementen zoveel mogelijk volgens de wensen van de klant en stelt zijn dienstverlening daarop in waarbij hij de belangen van het bedrijf niet uit het oog verliest.	

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen			
1.3 werkproces: Berekent commerciële prijs			
Omschrijving	De medewerker bloembinden berekent de prijs van het bloemwerk en plantarrangement volgens de procedures van het bedrijf. Hij berekent alle gebruikte materialen en overige kosten nauwkeurig in de prijs.		
Gewenst resultaat	Een nauwkeurig berekende prijs voor het gemaakte bloemwerk/plantarrangement passend bij de winkelformule.		
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 opgestelde bedrijfsprocedures bij het berekenen van de prijs van het gemaakte bloemwerk en /of plantarrangement zodat de prijs op een juiste en nauwkeurige manier berekend wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (snij)bloemen en (kamer)planten Kennis van de prijzen van de producten Kennis van procedures Hoofdrekenen

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker bloembinden

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
2.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor			
Omschrijving	De medewerker bloembinden maakt, in overleg met collega's en na instructie, de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekenstelsel gebruiksklaar volgens de geldende bedrijfsprocedures.		
Gewenst resultaat	De winkel is gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.		
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 volgt instructies op en werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures alle onderdelen af, zodat de winkel gereed is voor het ontvangen van klanten en geopend kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruiken van het afrekenstelsel Kennis van procedures

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
2.2 werkproces: Verzorgt winkel			
Omschrijving	De medewerker bloembinden ruimt na instructie, de winkel, bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens het opgestelde onderhoudsplan en bedrijfsprocedures. 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
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt de juiste schoonmaakmaterialen en middelen en weet waar ze voor bedoeld zijn, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel op een juiste manier verzorgd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van milieubewust werken en omgaan met afval • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij toont technisch inzicht bij het snel en bedreven verrichten van kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
2.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie			
Omschrijving	De medewerker bloembinden stelt, na instructie, de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij combineert binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie. Bij de realisatie houdt hij rekening met preventie van winkeldiefstal. Hij schakelt bij problemen en onduidelijkheden in de werkuitvoering zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel en zijn van informatie voorzien op basis van het presentatieplan en instructie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	Hij vraagt bij twijfel of onduidelijkheden in het presentatieplan tijdig hulp aan zijn leidinggevende en vraagt of het eindresultaat naar wens van de leidinggevende is en past het eventueel aan op advies of aanwijzingen van zijn leidinggevende. Daarnaast legt hij knelpunten of mogelijkheden m.b.t. winkeldiefstalpreventie voor aan zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassen van presentatietechnieken Kennis van artikelen en assortiment van (snij)bloemen, (kamer)planten en verwante artikelen Kennis van winkeldiefstalpreventie
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Hij toont zijn presentatietechnieken, kennis van artikelen van het assortiment en zijn gevoel voor sfeer door met vakkundigheid het presentatieplan te interpreteren en te visualiseren en aan de hand daarvan een commercieel aantrekkelijke winkelpresentatie te verzorgen waarbij hij binnen de mogelijkheden van het presentatieplan decoartiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie combineert. Bij het plaatsen van producten en materialen past hij antiwinkeldiefstal principes toe.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> 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 en onderhouden van de winkelpresentatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan en aan de gegeven instructies, zodat de presentatie volgens plan en instructie wordt opgebouwd.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
2.4 werkproces: Verzorgt producten			
Omschrijving	De medewerker bloembinden verzorgt dagelijks de producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van de levende producten en bewaakt deze: hij herkent schade en afwijkingen aan de producten en meldt dit aan zijn leidinggevende en/of ververst producten volgens instructie of procedure. Bij onduidelijkheden in de verzorging schakelt hij direct zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De producten zijn verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Hij vraagt bij onduidelijkheden over de verzorging van de producten of over de kwaliteitseisen van de winkel tijdig hulp zodat de producten optimaal en volgens de geldende eisen verzorgd worden. Daarnaast maakt hij direct melding wanneer hij schade en afwijkingen aan producten signaleert zodat actie kan worden ondernomen.	<ul style="list-style-type: none"> Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelen Kennis van verzorgingsproducten voor de bloemisterij
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij verzorgt vakkundig, op een juist tempo en met respect en verantwoordelijkheidsgevoel de producten zodat de producten optimaal verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. Daarnaast toont hij inzicht in de kwaliteit van producten door schade en afwijkingen te herkennen en producten tijdig volgens instructie of procedure te verversen indien dit noodzakelijk is.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor de bloemisterij, is op de hoogte van de werking ervan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om.	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop			
2.5 werkproces: Ontvangt en verwerkt producten			
Omschrijving	De medewerker bloembinden controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende producten volgens instructie en procedure. Hij slaat de producten volgens de vereiste condities op in het magazijn en/of transporteert deze direct naar de winkel rekening houdend met de kwetsbaarheid van het product.		
Gewenst resultaat	De producten zijn gecontroleerd op kwaliteit en kwantiteit, geregistreerd en staan op de daarvoor bestemde plaats. Afwijkingen zijn gesignaleerd en afgehandeld volgens procedure.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert de ontvangen producten en de eventuele afwijkingen volledig en nauwkeurig zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende producten.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften Kennis van voorraadbeheersysteem Kennis van kwaliteitseisen voor producten
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt volgens instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig en volgens instructie uitgevoerd wordt en afwijkingen volgens de procedure zijn afgehandeld.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij toont inzicht in de kwaliteit van de producten doordat hij afwijkingen herkent. Daarnaast behandelt hij op basis van zijn productkennis de producten volgens de vereiste condities zodat hij rekening houdt met de kwetsbaarheid van het product.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Medewerker bloembinden

Kerntaak 3 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																											
3.1	Ontvangt en benadert klanten									X																	
3.2	Voert verkoopgesprek											X							X							X	
3.3	Neemt bestellingen aan					X					X								X								
3.4	Signaleert en handelt klachten af					X													X		X						
3.5	Handelt de verkoop af					X													X		X						

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker bloembinden

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De medewerker bloembinden ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Hij groet klanten vriendelijk en stelt zich toegankelijk en enthousiast op. Daarbij stemt hij de wijze en het moment van benaderen en ontvangen af op de klant doordat hij inschat om welk type klant het gaat en met welk doel hij binnen komt.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van verkoopgesprekstechniek en

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Omschrijving	De medewerker bloembinden achterhaalt de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over het product, de toepassingen daarvan, de verzorging en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing.		
Gewenst resultaat	De specifieke wensen en de koop- en informatiebehoefte van de klant zijn geïnventariseerd. De klant is op een vakkundige wijze geholpen en is tevreden en wil tot koop overgaan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij toont vakdeskundigheid door de juiste vragen te stellen om de klant zo te sturen in de mogelijkheden waarbij hij duidelijk uitlegt wat de mogelijkheden zijn, de beste verzorging is en/of hoe de producten gebruikt kunnen worden zodat de klant een vakkundig koopadvies krijgt dat aansluit bij de vraag van de klant en het assortiment. Hij kent zijn expertise en weet wanneer hij hulp moet vragen zodat de klant vakkundig geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Assortiment- en verzorgingskennis van bloemen en planten en verwante artikelen • Communiceren in het Nederlands • Communiceren in moderne vreemde talen • Kennis van de prijzen van de producten • Kennis van verkoopgesprekstechniek en
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij inventariseert door vragen te stellen de wensen en informatiebehoefte van de klant zodat duidelijk is wat de klant verwacht. Wanneer hij advies geeft, checkt hij of de klant dit begrijpt en daarmee instemt en/of tevreden is.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.3 werkproces: Neemt bestellingen aan			
Omschrijving	De medewerker bloembinden neemt bestellingen op en registreert alle benodigde informatie. Hij informeert collega's of leidinggevende wanneer er een niet-standaard bestelling gedaan wordt.		
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd. De bestelling is voor beide partijen helder.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Bij een niet-standaardbestelling informeert hij zijn leidinggevende en vraagt advies over de uitvoerbaarheid zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Invullen van bestelformulieren Kennis van artikelen en assortiment Kennis van de bestelprocedures
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij neemt standaardbestellingen nauwkeurig op en noteert ze 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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij vraagt en controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling en de verdere uitvoering voor beide partijen helder is.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De medewerker bloembinden ontvangt klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten. Standaardklachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. Andere klachten neemt hij aan en zorgt dat deze door een collega worden doorgespeeld.		
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
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	Hij roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd zijn, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van de klachtenprocedures
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert nauwkeurig de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service			
3.5 werkproces: Handelt de verkoop af			
Omschrijving	De medewerker bloembinden handelt de verkoop af en stelt vast hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de kassa en/of het afrekeningsysteem om de betaling te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkoop na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Hij zorgt voor het in- of verpakken van het bloemwerk/ plantarrangement. Hij checkt of de klant tevreden is. Hij rondt het gesprek op een passende wijze af.		
Gewenst resultaat	De verkoop is volgens procedures afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Hij schat het goede moment in waarop de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij informeert de klant indien gewenst en van toepassing over de betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. Hij stemt af of en hoe de klant de aankoop in- of verpakt wil hebben en maakt daarbij een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de standaard van de winkel. Hij checkt of de klant tevreden is 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"> Gebruiken van het afrekeningsysteem In- en verpakken Kennis van procedures Hoofdrekenen Kennis van winkeldiefstalpreventie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt naar de voorgeschreven procedures, zodat de verkoop volgens die procedures is afgehandeld.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Hij schakelt bij het signaleren van afwijkingen in prijzen of verdacht gedrag van klanten dat kan leiden tot winkeldiefstal zijn leidinggevende in.	