

Aequor

Landelijke
Kwalificaties MBO

Groene detailhandel

Crebonummer:	22209, 97793, 97794, 97792
Sector:	Natuur, voedsel en leefomgeving
Branche:	Bloemen- en tuincentrumbranche
Opleidingsdomein:	Voedsel, natuur en leefomgeving
Geldig vanaf:	1 augustus 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepsgroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepsgroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de kwalificaties	15
4.1 Medewerker groene detailhandel	
4.2 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel	
4.3 Manager groene detailhandel	
5 Beschrijving van de kerntaken	22
5.1 Kerntaak 1: Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten	
5.2 Kerntaak 2: Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit	
5.3 Kerntaak 3: Geeft leiding	
5.4 Kerntaak 4: Onderneemt	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	28
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten	29
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit	30
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Geeft leiding	31
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Onderneemt	32
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	34
1 Inleiding	34
2 Kwalificaties	34
2.1 Medewerker groene detailhandel	35
2.2 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel	44
2.3 Manager groene detailhandel	56
3 Certificeerbare eenheden	81
Deel D: Verantwoording	82
1 Inleiding	82
2 Proces- en inhoudsinformatie	83
2.1 Betrokkenen	83
2.2 Verwantschap	84
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	85
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	86
2.5 Discussiepunten	89
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	90
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	91

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Groene detailhandel . Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Beroepsbeoefenaar groene detailhandel

De in dit kwalificatiedossier beschreven diploma's voor Beroepsbeoefenaar groene detailhandel zijn onderdeel van de beroepengroep van de Bloemen- en tuincentrumbranche.

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar groene detailhandel verkoopt planten, bloemen, dieren en andere plantaardige, natuur- en versproducten. Afhankelijk van het bedrijf is er soms assortimentsuitbreiding naar producten voor woningdecoratie en/of dierversorging.

Dat kan in een tuincentrum, bloemenwinkel, natuurvoedingswinkel, bouwmarkt of supermarkt. Het kan ook verkoop op markten betreffen. Er zijn vaak seizoensomstandigheden die de verkoop bepalen en zorgen voor omzetpieken.

In dit dossier worden diploma-eisen beschreven voor de medewerker groene detailhandel, de vakbekwaam medewerker groene detailhandel en de manager groene detailhandel.

Werkzaamheden

De werkzaamheden hangen af van de functie.

De medewerker groene detailhandel zorgt allereerst dat hij in de verkoopruimte klanten kan ontvangen. Hij maakt schoon, ruimt afval op en verzorgt de levende en versproducten. Hij zorgt ervoor dat de verkoopruimte er aantrekkelijk uitziet. Hij verzorgt presentaties, afgestemd op de seizoenen en op speciale en feestdagen zoals Valentijnsdag, Pasen, moederdag, Halloween en kerst. Hij voert producten af als ze niet meer verkoopbaar zijn en vult het magazijn en de verkoopruimte aan. Hij ontvangt de nieuwe aanvoer van producten en controleert de aflevering op juiste bestelling en aantal. Vragen van de klant probeert hij zo goed mogelijk te beantwoorden met zijn kennis van het assortiment, hoe een product verzorgt of toegepast moet worden. Hij neemt bestellingen op en noteert ze correct, net als eventuele klachten. Hij handelt de verkoop af met service in betaalwijzen en met het inpakken van de producten. Bij twijfel of problemen vraagt hij hulp aan een collega of leidinggevende.

De vakbekwaam medewerker groene detailhandel doet alles wat de medewerker ook doet. Hij heeft wel meer kennis van het assortiment, kwaliteit en marktontwikkelingen. Daarnaast organiseert hij de dagelijkse werkzaamheden en begeleidt hij de medewerkers bij hoe het werk moet worden uitgevoerd. Hij heeft meer oog voor kwaliteit en heeft verantwoordelijkheid. Bij twijfel of problemen vraagt hij hulp aan zijn leidinggevende.

De manager groene detailhandel geeft leiding aan de medewerkers en vakbekwaam medewerkers. Hij beheert de voorraad, houdt nationale en internationale trends en ontwikkelingen bij en past het assortiment hierop aan. Hij onderhandelt met leveranciers en registreert de inkoop. Hij lost problemen op en reageert op onvoorziene omstandigheden. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering.

Werkwijze

De beroepsbeoefenaar groene detailhandel verkoopt natuurlijke/levende/plantaardige/vers producten aan klanten. Hij is beleefd, klantvriendelijk en klantgericht. Hij heeft een commerciële instelling. Zijn advies is afgestemd op de wensen van de klant en op mogelijke verkoop. Uiteindelijk gaat het erom dat de klant tevreden de winkel verlaat. Aangezien klanten steeds meer eisen stellen aan de herkomst van een product en de voedselveiligheid, moet hier rekening mee worden gehouden, als ook met milieuzorg, dierenwelzijn en hygiëne.

De beroepsbeoefenaar groene detailhandel werkt in de verkoopruimte, achter het afrekenpunt/bali/toonbank en in het magazijn. Soms zit hij achter het bureau. Bij veel werkzaamheden wordt de computer gebruikt, bijvoorbeeld bij de kassa, het voorraadbeheer en de bedrijfsadministratie.

Het profiel en de kwalificatiestructuur

Het kwalificatiedossier groene detailhandel maakt deel uit van de kwalificatiestructuur Natuur, voedsel en leefomgeving in de sector Bloemen- en tuincentrumbranche.

Niveau	Kwalificatie		
4 mbo	Natuur en vormgeving	Bloemendetailhandel	Groene detailhandel
3 mbo			
2 mbo			
1 mbo		Assistent medewerker voedsel en leefomgeving	

Voor een compleet overzicht van het werkveld, karakteristieken en opleidingen verwijzen we u naar www.groenonderwijs.com.

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Groene detailhandel . In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Medewerker groene detailhandel*
- *Vakbekwaam medewerker groene detailhandel*
- *Manager groene detailhandel*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Aequor
Ontwikkeld door	Sectorcommissie Bloem en team Kwalificatie.
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van Aequor op advies van de Paritaire commissie van Aequor. Op: 01-12-2011 Te: Ede

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Medewerker groene detailhandel - 2 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel - 3 Manager groene detailhandel - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl .
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl . De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> • beroepscompetentieprofiel eerste verkoper groene detailhandel (11-03-2010) (01-12-2011) • beroepscompetentieprofiel manager groene detailhandel (11-03-2010) (01-12-2011) • beroepscompetentieprofiel verkoper groene detailhandel (11-03-2010) (01-12-2011)

2.3 Typering beroepengroep

De beroepsbeoefenaar groene detailhandel is werkzaam in de detailhandel waar plantaardige en natuurproducten en/of levend materiaal een essentieel onderdeel van het assortiment omvatten. Het gaat om planten, bloemen, dieren, homeopathische middelen, andere natuurlijke plantaardige producten en/of (verse) voedingsproducten van plantaardige afkomst. Denk bijvoorbeeld aan groen- en tuincentra, een bloemen- en plantenafdeling van een supermarkt of bouwmarkt, de detailhandel voor verse voedingsmiddelen, de ambulante handel, natuurvoedingswinkels of reformwinkels. Belangrijk is dat hij altijd te maken heeft met het verkopen van producten met een beperkte houdbaarheid, waar aandacht besteed moet worden aan de verzorging, de groei, het onderhoud en/of het kwaliteitsbehoud van deze producten. De beroepsbeoefenaar groene detailhandel heeft veel kennis van deze producten en ziet overal verkoopkansen, bij klanten en in de markt.

De branche waarin de beroepsbeoefenaar werkzaam is bestaat uit ondernemingen van uiteenlopende aard: van grote landelijke ketens tot kleine eenmanszaken. Voor al deze bedrijven is de zorg voor het verse, natuurlijke, plantaardige en/of levende product van essentieel belang.

Afhankelijk van de aard en omvang van het bedrijf voert de beroepsbeoefenaar bepaalde werkzaamheden uit. Hij voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit zoals het adviseren van klanten over de producten, het verzorgen van de winkel(presentatie) en het verlenen van service. De medewerker en de vakbekwaam medewerker groene detailhandel zijn vooral bezig met het verzorgen van de producten en de verkoopruimte. De nadruk ligt op de productkennis en het adviseren hierover, het ontvangen van klanten en het verkopen van de producten.

De manager koopt de producten in en stuurt een afdeling/bedrijfsonderdeel aan.

De beroepsbeoefenaar groene detailhandel heeft een voorliefde voor natuur-, plantaardige en/of levende producten en wil deze overbrengen op anderen. Hij gaat met respect voor de natuur met de producten om. Hij werkt hygiënisch en voldoet minimaal aan de norm voor voedselveiligheid.

Hij heeft tijdens de verkoop veel met klanten te maken. Hij is klantvriendelijk, pikt signalen snel op, luistert goed en stemt zijn advies af op de klant. Daarbij houdt hij in zijn werk rekening met mogelijke verkoop en de bedrijfsresultaten. Speciaal bij de verkoop van natuurvoeding/natuurproducten is integriteit belangrijk, zeker bij de verkoop van medische producten zoals homeopathische middelen. Hij vraagt goed door bij klanten, is zich bewust van eventuele medische risico's en informeert klanten daarover of verwijst hen door zodra hij daar aanleiding toe ziet.

Voor de beroepsbeoefenaar groene detailhandel is samenwerken belangrijk. Samen met zijn collega's draagt hij bij aan het voortbestaan van het bedrijf. De medewerker of vakbekwaam medewerker schakelt bij twijfel of problemen zijn leidinggevende of een collega in. Voor de leidinggevende en ondernemende taken is het belangrijk dat de vakbekwaam medewerker en de ondernemer professioneel, communicatief- en sociaal vaardig zijn. Voor de manager is commercieel inzicht ook erg belangrijk.

Veel werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar groene detailhandel zijn reproductief en gestandaardiseerd van aard. De computer speelt bij veel werkzaamheden een rol, bijvoorbeeld bij de registratie/administratie of bij het werken met een digitaal voorraadsysteem. Afhankelijk van de organisatie van het bedrijf en naarmate de beroepsbeoefenaar meer verantwoordelijkheden heeft in de organisatie (zoals leidinggevende en/of ondernemende taken) zijn de werkzaamheden steeds minder productief en minder gestandaardiseerd van aard en is doelmatig en oplossingsgericht werken belangrijk.

2.4 Loopbaanperspectief

Op basis van scholing en/of ervaring is doorgroei mogelijk.

Er is een verticale doorgroei mogelijk van Medewerker groene detailhandel (mbo 2 niveau) naar Vakbekwaam medewerker groene detailhandel (mbo 3 niveau) en vervolgens naar Manager groene detailhandel (mbo 4 niveau).

Voor de Manager groene detailhandel geldt dat er doorstroom in opleiding is te realiseren op HBO niveau. Een voorbeeld van een HBO opleiding is Small Business en Retail Management.

Ook is er horizontale doorgroei mogelijk. Voor de Medewerker groene detailhandel is doorgroei mogelijk naar andere detailhandelsfuncties binnen en buiten de groene detailhandel. Voor de Vakbekwaam medewerker groene detailhandel en de Manager groene detailhandel is er doorgroei mogelijk naar andere leidinggevende functies met eventueel meer verantwoordelijkheden. Bijvoorbeeld in een ander type bedrijf (qua aard en omvang) in dezelfde branche (zoals bij een leverancier) en mogelijk ook in andere branches.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Het aantal tuincentra in Nederland daalt sinds een aantal jaren. Daarentegen neemt het aandeel grootschalige vestigingen toe. Deze ontwikkeling zal zich naar verwachting doorzetten. Het aantal werkzame personen blijft al een paar jaar schommelen rond de 10.000 (Bron: Lisa). De meeste werknemers vervullen een functie op mbo niveau 3. De branche kent een hoge organisatiegraad; zo'n driekwart is aangesloten bij een in- en verkooporganisatie.</p> <p>In het algemeen worden de arbeidsplaatsen voor verkopers groene detailhandel (niveau 2 of lager) ingevuld door relatief jonge medewerkers. Meer dan de helft van deze werknemers heeft geen vast contract. Naar verwachting neemt dit fenomeen toe. De vervangingsvraag is relatief hoog doordat tijdelijke contracten maximaal 3 jaar lopen.</p> <p>In de sector is met name behoefte aan goed geschoold personeel op mbo niveau 3 en 4, want de vraag naar specialisten is moeilijk te vervullen. Er zijn zeer weinig gediplomeerde starters voor vacatures op niveau 3. Ondernemers hebben duidelijk behoefte aan personeel met productkennis gecombineerd met sociale en commerciële vaardigheden en, op hoger niveau, met ondernemersvaardigheden. Vakbekwaam medewerkers en managers hebben meestal een vast contract. Voor de onderwijsinstellingen liggen hier kansen om door middel van de opleiding groene detailhandel zich te onderscheiden en samen te werken met het bedrijfsleven om de uitstroom in te zetten op de arbeidsmarkt.</p> <p>Ondernemers geven verder aan dat ze bij de keuze voor werknemers veel waarde hechten aan motivatie, arbeidsmentaliteit, flexibiliteit, verantwoordelijkheid en vakkundigheid. Eenkans voor onderwijsinstellingen om hun leerlingen deze kwaliteiten mee te geven. Algemeen verkooppersoneel of caissières in de groene detailhandel zijn vaak ongeschoold of doen het werk als bijbaan. Bij verdergaande schaalvergroting zal door segmentering de productkennis belangrijker worden voor medewerkers groene detailhandel en worden andere taken door derden gedaan. Bij kleine(re) bedrijven is dit niet het geval, omdat medewerkers daar meer allround moeten kunnen functioneren. Verkoop- en managementtaken behoren ook tot hun werkzaamheden.</p> <p>Ook in de natuurvoedingsbranche zijn goed geschoolde mensen en specialisten nodig. Dit zal naar verwachting in de komende jaren toenemen. Voeding- en natuurproducten worden steeds meer ingezet om de leefstijl en gezondheid te ondersteunen en persoonlijk welbevinden te vergroten. Klanten verwachten een goed op maat gesneden advies.</p> <p>De belangstelling van consumenten voor gezondheid, duurzaamheid en milieu groeit. De consument is mondiger, beter geïnformeerd en kritischer geworden. Men wil informatie over herkomst, milieu aspecten, dierenwelzijn, gezondheidsaspecten en (voedsel)veiligheid van producten en productiemethoden. Door toegenomen bestedingsruimte is de vraag naar betere dienstverlening, gemakproducten en het recreatiewinkelen toegenomen. Zowel door verbreding van het assortiment als door schaalvergroting (vooral in de tuincentrumbranche) neemt de vraag naar zowel gespecialiseerde als hoger opgeleide medewerkers toe.</p>
--	---

	<p>De Paritaire commissie heeft geconstateerd dat er voldoende praktijkleerplaatsen beschikbaar zijn voor het voorliggende kwalificatiedossier. Informatie over praktijkleerplaatsen is te vinden via het Register leerbedrijven op www.aequor.nl.</p> <p>Arbeidsmarktgegevens zijn te vinden op www.aequor.nl.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De sociale, fiscale, milieu en andere wet- en regelgeving verandert voortdurend en is complex. Er wordt meer gespecialiseerde kennis vereist.</p> <p>Bij de verkoop van vers-, plantaardige, levende en natuur(voedings)producten betekent het dat de beroepsbeoefenaar groene detailhandel op de hoogte moet zijn van wet- en regelgeving met betrekking tot (voedsel)veiligheid, gezondheid, milieu, arbeidsrecht en sociale wetgeving.</p> <p>Bij het verkopen van natuurvoedings en/of natuurproducten heeft hij te maken met de wet en regelgeving op het gebied van de geneesmiddelen en voedingssupplementen. Hij adviseert over welzijn en gezondheid en hoe deze kunnen worden ondersteund. De wet- en regelgeving op het gebied van geneesmiddelen en voedingssupplementen wordt steeds strenger, waardoor een verkoper van natuurvoedings-/natuurproducten voortdurend goed op de hoogte moeten blijven van deze wet- en regelgeving.</p> <p>Voor de ondernemer geldt dat er een verschuiving plaatsvindt van kosten, verantwoordelijkheid en risico in de richting van de ondernemer. Hiervoor is meer gespecialiseerde kennis nodig. Arbeidsomstandigheden en zorg voor de werknemer eisen veel aandacht op in de bedrijfsvoering. Daar is vaak de inschakeling van externe adviseurs of uitvoeringsinstanties voor nodig.</p> <p>De wet- en regelgeving wordt sterk bepaald door ontwikkelingen in Europees en internationaal verband. De regulering van aspecten rondom milieu, (voedsel)veiligheid, productaansprakelijkheid, belastingen en handelsverkeer wordt voortdurend bijgesteld.</p> <p>De manager groene detailhandel staat voor de taak om alle relevante wet- en regelgeving tijdig en adequaat in de bedrijfsvoering te implementeren.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Naar verwachting zal de branche zich in twee uitersten ontwikkelen: enerzijds zal de schaalvergroting blijven toenemen, anderzijds zullen er steeds meer gespecialiseerde kleine bedrijven ontstaan in het hogere segment die zich onderscheiden op kwaliteit, maatwerk, vakkennis en advies. In beide gevallen zal de vraag naar beroepsbeoefenaren met veel productkennis toenemen; bij de grote bedrijven om extra service te kunnen verlenen ten opzichte van de concurrentie en door segmentering, bij de kleinere bedrijven om onderscheidend te zijn op vakinhoud.</p> <p>De ontwikkeling van de detailhandel zal naar verwachting in de toekomst ook verdergaande veranderingen doormaken. Denk bijvoorbeeld aan de verdere opkomst van webwinkels en social media waarbij consumenten elkaar via reviews op de hoogte houden van de ervaringen met producten, ketenspelers die meer gaan fungeren als verkopers (groothandelaren, logistieke partijen), branchevreemde spelers die de producten aanbieden (bijvoorbeeld mediabedrijven door middel van interactieve TV-shows) en nieuwe toetredende buitenlandse spelers uit bijvoorbeeld het oosten van de wereld die zeer efficiënt werken en de consument veel voordeel kunnen bieden. Ook consumentenbeurzen, evenementen en experience-centra worden belangrijk voor de consument om beleving op te doen waarna de consument via internet of mediapers (zoals shopassistenten en imago-adviseurs) zijn aankopen kan (laten) regelen.</p>

Voor de ondernemer in de (groene) detailhandel wordt creativiteit in het bereiken van klanten, het bedenken van concepten en trends en gemak bij de klant kunnen brengen steeds belangrijker. Er zullen daarom in de nabije toekomst ondernemersvaardigheden op een steeds hoger niveau nodig zijn.

Er is een toenemende maatschappelijke belangstelling voor de natuur en duurzaam verantwoorde producten en beleidsvoering. Dit maakt dat ook in de groene detailhandel steeds meer kennis over de principes van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is vereist. MVO staat voor respect voor mens en milieu; verantwoordelijkheid nemen voor, en betrokkenheid tonen bij de maatschappij. In de nabije toekomst zal MVO van meerwaarde zijn bij onder andere klantcontacten, verkopen, productkennis en interne organisatie. Het is aan de organisaties zelf om hier op in te springen. Medewerkers van de toekomst moeten op de hoogte zijn van de principes van MVO zodat ze kunnen handelen op basis van het geldende beleid van de organisatie en het daardoor tot hun taak kunnen rekenen maatschappelijk verantwoord te handelen. Op het niveau van de leidinggevend/ondernemer moet er kunnen worden gezocht naar manieren om sociale omstandigheden en milieuaspecten te verbeteren. Dit kan binnen de onderneming zelf, in relatie met de toeleveranciers, de klanten en de verdere omgeving. Op het gebied van klantcontact betekent het dat klanten goed geïnformeerd moeten worden en op grond daarvan bewuste keuzes kunnen maken. MVO brengt met zich mee dat van de medewerker een hoger kennisniveau verwacht wordt op aspecten als milieu en duurzame productie.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere kwalificaties bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende kwalificaties gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende kwalificaties zich bevindt en waar kwalificaties van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 kwalificatie bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze kwalificatie horen.

Legenda:

K1: Medewerker groene detailhandel

K2: Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

K3: Manager groene detailhandel

Kerntaak	Werkproces	Kwalificatie		
		K1	K2	K3
Kerntaak 1: Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten				
	1.1 Ontvangt producten en slaat deze op	x	x	x
	1.2 Verzorgt en onderhoudt producten	x	x	x
	1.3 Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit	x	x	x
	1.4 Koopt natuurlijke/levende/plantaardige producten in			x
Kerntaak 2: Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit				
	2.1 Verzorgt de winkel en/of het magazijn	x	x	
	2.2 Stimuleert klanten tot aankoop	x	x	x
	2.3 Adviseert over het volledige (groene) assortiment	x	x	x
	2.4 Verleent service	x	x	x
Kerntaak 3: Geeft leiding				
	3.1 Organiseert werkzaamheden		x	x
	3.2 Stuurt medewerkers aan			x
	3.3 Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		x	x
Kerntaak 4: Onderneemt				
	4.1 Bepaalt vestigingsplaats			x
	4.2 Onderzoekt ondernemingsvorm			x
	4.3 Stelt marketingplan op			x
	4.4 Innoveert de onderneming			x
	4.5 Verzorgt financiële administratie			x
	4.6 Analyseert de financiële situatie			x
	4.7 Bepaalt personeelsbehoefte			x

Kerntaak	Werkproces	Kwalificatie			
		K1	K2	K3	
	4.8	Bepaalt beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo			X
	4.9	Profileert en promoot de onderneming			X
	4.10	Stelt verkoopprijs vast			X

4. Beschrijving van de kwalificaties

In dit hoofdstuk worden de verschillende kwalificaties van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Medewerker groene detailhandel*
- *Vakbekwaam medewerker groene detailhandel*
- *Manager groene detailhandel*

4.1 Medewerker groene detailhandel

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De medewerker groene detailhandel is werkzaam in de detailhandel waar levende materie, natuurproducten of verse voedingsmiddelen een belangrijk deel van het assortiment uitmaken, zoals de groen- en tuincentra en tuinretailbedrijven, de bloemendetailhandel, ambulante handel, bouwmarkt met een groene afdeling of supermarkt met een bloemenafdeling. Ook in natuurvoedingswinkels of in de detailhandel in aardappelen, groenten en fruit kan hij werkzaam zijn.</p> <p>De medewerker groene detailhandel werkt in de verkoopruimte en in het magazijn van de verkoopruimte.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De medewerker groene detailhandel werkt zorgvuldig, efficiënt en met respect voor de natuur, het (levende) product, de klant en de bedrijfsuitrusting.</p> <p>Hij heeft een klantgerichte en adviserende houding en is sociaal vaardig en flexibel.</p> <p>Hij staat open voor nieuwe ontwikkelingen in zijn vakgebied en heeft een commerciële instelling. Hij werkt goed samen met collega's. Hij is zich ervan bewust dat hij daarmee bijdraagt aan het voortbestaan van het bedrijf. Bij voedsel geeft hij speciale aandacht aan hygiënisch werken in verband met voedselveiligheid in het bedrijf.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De medewerker groene detailhandel heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor de hem toevertrouwde taken, producten en bedrijfsuitrusting. Hij verricht eenvoudige en routinematige werkzaamheden - na instructie – zelfstandig. Minder eenvoudige en nieuwe werkzaamheden worden onder begeleiding uitgevoerd.</p> <p>Hij legt voor zijn werkzaamheden verantwoording af aan de direct leidinggevende.</p> <p>Bij zijn werkzaamheden maakt hij steeds de afweging welke hij zelfstandig kan afhandelen en bij welke de leidinggevende moet worden ingeschakeld.</p> <p>Hij werkt met anderen samen en is medeverantwoordelijk voor de beeldvorming van het bedrijf. Ook is hij verantwoordelijk voor zijn eigen bijdrage aan een goed verloop van het verkoopproces en het contact met klanten. Hij is verantwoordelijk voor het toepassen van de hem opgedragen regelgeving met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu.</p>
Complexiteit	<p>De medewerker groene detailhandel werkt altijd na instructie/opdracht. Minder eenvoudige en nieuwe werkzaamheden worden onder begeleiding uitgevoerd.</p> <p>Hij moet in opdracht ketendenken kunnen toepassen en natuurlijke producten vanaf levering tot en met de verkoop aan de klant goed kunnen verzorgen/onderhouden waardoor een kwaliteitsproduct kan worden verkocht en derving wordt tegengegaan.</p> <p>Hij heeft algemene (basis)kennis van het assortiment en informeert de klant over de toepassingen ervan. Hij kan de klant vertellen hoe de verzorging van levende producten en het onderhouden van planten/bloemen/bomen moet worden uitgevoerd.</p>

	<p>Hij kan goed functioneren onder enige werkdruk. In zijn werk komen regelmatig 'pieken' voor, zo kan hij in tijden van drukte meerdere klanten tegelijk helpen. Ook seizoensinvloeden kunnen voor extra werkdruk zorgen.</p> <p>De medewerker groene detailhandel maakt in overleg met zijn leidinggevende steeds een afweging welke activiteit(en) op welk moment het best kunnen plaatsvinden.</p> <p>Hij heeft in zijn werkuitvoering te maken met klanten, collega's en leidinggevende, die heel divers reageren. Ook heeft hij te maken met afwijkingen in leveringen, ruimtebeperkingen en afwijkingen in (technische) hulpmiddelen die het werk compliceren.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	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.

4.2 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De vakbekwaam medewerker groene detailhandel is werkzaam in de detailhandel waar natuurlijke producten of verse voedingsmiddelen een belangrijk deel van het assortiment uitmaken, zoals de groen- en tuincentra en tuinretailbedrijven, de bloemendetailhandel, ambulante handel, bouwmarkt met een groene afdeling of supermarkt met een bloemenafdeling. Ook in natuurvoedingswinkels of in de detailhandel in aardappelen, groenten en fruit kan hij werkzaam zijn.</p> <p>De vakbekwaam medewerker groene detailhandel werkt in de verkoopruimte, in het magazijn en op het kantoor van de verkoopruimte.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De vakbekwaam medewerker groene detailhandel werkt zorgvuldig, efficiënt en met respect voor de natuur, het (levende) product, de klant en de bedrijfsuitrusting. Hij heeft veel vakkennis en beheerst vakvaardigheden, hij staat open voor nieuwe ontwikkelingen in zijn vakgebied en heeft een commerciële instelling.</p> <p>Hij heeft een klantgerichte en adviserende houding en is sociaal vaardig en flexibel.</p> <p>Hij werkt goed samen met collega's onder en boven hem. Hij heeft inlevingsvermogen, is duidelijk en flexibel en durft beslissingen te nemen indien nodig.</p> <p>Bij voedsel geeft hij speciale aandacht aan hygiënisch werken in verband met voedselveiligheid in het bedrijf.</p> <p>Op operationeel niveau houdt hij het overzicht en kan, naast zijn eigen werkzaamheden, ook anderen adviseren en aansturen. Op meer strategisch niveau kan hij meedenken. Wat hij op de werkvloer signaleert, gebruikt hij proactief als input voor vernieuwingen in de bedrijfsorganisatie.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De vakbekwaam medewerker groene detailhandel is verantwoordelijk voor de dagelijkse planning en de controle daarvan. Hij begeleidt mensen op vaktechnisch gebied. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor zijn eigen uitvoerende werkzaamheden. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.</p> <p>Hij is verantwoordelijk voor een goed verloop van het verkoopproces, contacten met de klanten en voor zijn eigen bijdrage aan het behalen van de bedrijfsdoelstellingen.</p> <p>Na voldoende training en onder begeleiding is hij verantwoordelijk voor het zelfstandig uitvoeren van zijn takenpakket en voor de toepassing van regels met betrekking tot gezondheid, milieu en veiligheid.</p>
Complexiteit	<p>De vakbekwaam medewerker groene detailhandel heeft een zelfstandige uitvoerende rol waarin hij taken uitvoert van reproductieve aard. Daarbij heeft hij ook een proactieve, signalerende rol en moet hij kunnen organiseren. Deze combinatie maakt zijn werk complex. Hij moet kunnen werken met mensen die verschillende belangen hebben en moet deze samen kunnen brengen: medewerkers, leidinggevende en klanten. Hij maakt voortdurende keuzes en stelt prioriteiten die met de uitvoering van zijn taken en die van anderen te maken hebben.</p> <p>Hij kan ketendenken toepassen en natuurlijke/levende/vers/plantaardige producten vanaf levering tot en met de verkoop aan de klant goed verzorgen/onderhouden,</p>

	<p>waardoor een kwaliteitsproduct kan worden verkocht en derving kan worden tegengegaan.</p> <p>Bij afwijkingen van standaardprocedures moet hij snel, doelmatig en oplossingsgericht te werk kunnen gaan.</p> <p>Hij combineert uitgebreide product- en vakkennis met organisatorische en communicatieve aspecten.</p> <p>Ook kan hij piekbelasting door drukte en seizoensinvloeden aan.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	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.
Moderne vreemde talen	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft een MVT naar keuze.

4.3 Manager groene detailhandel

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De manager groene detailhandel is werkzaam in de detailhandel waar natuurlijke producten of verse voedingsmiddelen met een groene herkomst een belangrijk deel van het assortiment uitmaken, zoals de groen- en tuincentra en tuinretailbedrijven, de bloemendetailhandel, ambulante handel, bouwmarkt met een groene afdeling of supermarkt met een bloemenafdeling. Ook in natuurvoedingswinkels, reformwinkels of in de detailhandel in aardappelen, groenten en fruit kan hij werkzaam zijn.</p> <p>Hij is werkzaam in een bedrijfsonderdeel waar hij leiding geeft. De manager groene detailhandel werkt in de verkoopruimte, in het magazijn en op het kantoor van de verkoopruimte.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De manager groene detailhandel werkt zorgvuldig, efficiënt en met respect voor de natuur, het (levende) product, de klant en de bedrijfsuitrusting.</p> <p>Hij heeft veel product- en vakkennis en beheerst vakvaardigheden, hij staat open voor nieuwe ontwikkelingen in zijn vakgebied. Hij gebruikt de natuur als uitgangspunt en totaalconcept voor de invulling van woon-, tuin-, gezondheids- en/of culinaire wensen van de klant.</p> <p>Hij werkt met commercieel inzicht en goed ondernemerschap. Hij combineert het ondernemerschap met verantwoordelijkheid voor mens, milieu en maatschappij. Hij werkt klantgericht, professioneel en resultaatgericht. Indien hij te maken heeft met de verkoop van natuurproducten zoals homeopathische middelen, staan zorgvuldigheid, integriteit, het achterhalen van de klantvraag en het correct adviseren extra hoog in het vaandel. Bij voedsel geeft hij speciale aandacht aan hygiënisch werken in verband met voedselveiligheid in zijn bedrijf.</p> <p>Hij is communicatief en sociaal vaardig, enthousiast en gemotiveerd en weet conflicten te hanteren. Hij heeft inlevingsvermogen, is flexibel en oplossingsgericht. Hij is ontwikkelingsgericht zowel voor hemzelf als zijn medewerkers. Hij werkt goed samen met collega's.</p> <p>Hij volgt de brancheontwikkelingen op de voet en implementeert deze waar mogelijk en wenselijk in de bedrijfsorganisatie</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De manager groene detailhandel voert zijn werk zelfstandig uit. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij heeft naast een uitvoerende rol, een leidinggevende en coördinerende rol en is verantwoordelijk voor de algehele bedrijfsvoering van het bedrijf (of het filiaal of een afdeling). Hij is verantwoordelijk voor het behalen van de vastgestelde bedrijfsdoelen. Hij legt voor zijn werkzaamheden verantwoording af aan de eigenaar/ondernemer/bedrijfsleider (indien er sprake van is). Een startende manager moet de competenties hebben om deze taken en verantwoordelijkheden zelfstandig op te pakken, maar er wordt niet verwacht dat hij dit direct vanaf de start kan. Hij zal de bedrijfsprocessen eerst goed moeten leren kennen voordat hij zelfstandig kan opereren.</p> <p>Hij is verantwoordelijk voor de toepassing van wet- en regelgeving met betrekking tot arbeidsrisico's, veiligheid, dierenwelzijn en diergezondheid, hygiëne en voedselveiligheid.</p>

	<p>Naar klanten heeft hij een adviserende, uitvoerende en signalerende rol. Hij is verantwoordelijk voor een zorgvuldig en maatgericht advies aan de klant. Hij is zich ervan bewust dat de gezondheidsondersteunende werking van een tal van de producten niet de reguliere gezondheidszorg vervangt. Hij is verantwoordelijk voor een goede inschatting van de situatie/determinatie en een tijdig doorverwijzen naar bijvoorbeeld een arts.</p> <p>Hij reflecteert op zijn eigen kennis en werkzaamheden en weet waar zijn verantwoordelijkheden beginnen en eindigen en wanneer hij er verantwoordelijk voor is dit over te dragen aan anderen.</p>
Complexiteit	<p>Het managen van een bedrijf(sonderdeel) is in het algemeen complex. De manager groene detailhandel combineert professionaliteit en uitgebreide vakkennis met visie en strategie. Hij beheerst het vakgebied in de breedte en diepte, legt verbanden en combineert ter zake doende gegevens. Daarnaast maakt ook zijn dubbele rol (uitvoerend en leidinggevend/coördinerend) zijn werk complex in de samenwerking met anderen.</p> <p>De manager groene detailhandel maakt op basis van relevante bedrijfsinformatie afwegingen en neemt beslissingen, stelt prioriteiten en komt met oplossingen voor problemen of anticipeert juist op ontwikkelingen, zowel binnen als buiten de bedrijfsorganisatie. Hij stemt alle aspecten op elkaar af (zoals klant, markt, seizoen, assortiment, veiligheid en werkzaamheden van werknemers, tijd en middelen, resultaten).</p> <p>Hij kan ketendenken toepassen en natuurlijke en levende producten vanaf levering tot en met de verkoop aan de klant goed verzorgen/onderhouden waardoor een kwaliteitsproduct kan worden verkocht en derving wordt tegengegaan.</p> <p>De manager registreert, controleert en beheert de voor het management noodzakelijke informatie van de afdeling of het bedrijf. Hij voert op overtuigende wijze binnen en buiten het bedrijf waar nodig interventies uit, zodat doelstellingen en verbeteringen worden gerealiseerd. Hij combineert nieuwe invalshoeken/inzichten tot innovaties. Hij stelt nieuwe werkwijzen voor en past deze toe. Hij is goed op de hoogte van de vakmatige en beroepsinhoudelijke processen die een rol spelen bij de verkoop van producten van voedsel en leefomgeving.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft een MVT naar keuze.</p>

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel controleert binnenkomende producten op de specifieke (keten)kwaliteitseisen voor de diverse natuurlijke producten. Bij afwijkingen onderneemt hij actie. Hij beoordeelt de status van de producten en houdt hiermee rekening wanneer hij de producten verder verwerkt, opslaat in het magazijn onder de vereiste condities of direct transporteert naar de verkoopruimte. Bij de ontvangst van de producten registreert hij de kwaliteit en kwantiteit, voorziet hij de producten indien gewenst van prijs- en productinformatie of controleert of de prijs- en productinformatie correct in het digitale artikelbestand staat.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel verzorgt en onderhoudt de natuurlijke/levende/plantaardige producten. Hij let op afwijkingen door beschadigingen, ziektes of onjuiste condities en op derving van de producten. Bij afwijkingen onderneemt hij de gewenste actie. Hij zorgt ervoor dat de producten steeds de voor de opslag of verkoop benodigde kwaliteit hebben en er onnodig kwaliteitsverlies is voorkomen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel bedenkt in opdracht van zijn leidinggevende of klant toepassingsmogelijkheden voor de natuurlijke/levende/plantaardige producten. Als het idee is afgestemd, voert hij deze indien gewenst uit. Hij houdt hierbij rekening met de eigenschappen en de benodigde verzorging van de producten.</p> <p>De manager groene detailhandel koopt natuurlijke/levende/plantaardige (en overige) producten in. Bij het inkopen van de producten houdt hij nadrukkelijk rekening met de kwaliteit en versheid van deze producten en het voorkomen van derving. Hij houdt ook rekening met het aanbod van het seizoen. Hij stelt op basis van de voorraadregistratie het inkoopvolume vast. Vraagt offertes op, onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, leveringsvoorwaarden en levertijden en koopt in.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel voert deze kerntaak uit op basis van zijn uitgebreide product- en vakkennis en vaktechnieken.</p> <p>Het bedenken en/of uitvoeren van toepassingen voor producten is afhankelijk van waar de beroepsbeoefenaar groene detailhandel werkt. Bij tuincentra kan het bijvoorbeeld gaan om het opmaken van plantenbakken voor klanten (maatwerk of voor de standaard verkoop) en bij verswinkels of saladebars bijvoorbeeld het samenstellen van salades.</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p>	<p>Ontvangt producten en slaat deze op</p> <p>Verzorgt en onderhoudt producten</p> <p>Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit</p> <p>Koopt natuurlijke/levende/plantaardige producten in</p>

5.2 Kerntaak 2: Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel verzorgt de winkel en/of het magazijn. Hij zorgt voor een schone en opgeruimde representatieve werkomgeving. Hij bewaakt de voorraad, zorgt dat de producten in de verkooppriemte goed zijn aangevuld (first in, first out-principe) en er commercieel aantrekkelijk, in de juiste conditie bij staan en zijn voorzien van de juiste verkoopinformatie. Hij verzorgt de winkelpresentatie volgens afgesproken normen, waaronder ook promotieactiviteiten en -artikelen. Hij meldt nodige reparaties en/of ander onderhoud en/of maakt hier indien van toepassing een plan voor en/of voert zelf kleine reparaties uit. Hij gaat verantwoordelijk met afval om en het gebruik van materialen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel begroet klanten en staat hen behulpzaam te woord. Hij beantwoordt vragen en stimuleert het nemen van een koopbeslissing en stuurt actief aan op bijverkoop.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel adviseert klanten over het volledige (groene) assortiment. Hij achterhaalt de behoefte van de klant en combineert dit met de mogelijkheden of beperkingen van het product in een vakkundig advies. Hij geeft informatie over de diverse mogelijkheden en adviseert daarbij wat het beste aansluit bij de wensen en/of de mogelijkheden van de producten. Hij geeft voorlichting over het gebruik, de plaatsing en/of de verzorging van de producten. Als hij een vraag van een klant niet kan beantwoorden, schakelt hij een collega in.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel verleent verkoopservice door bestellingen aan te nemen en klanten te voorzien van product-, onderhouds- en verkoopinformatie, zoals bijvoorbeeld garantie-, ruil- en leveringsvoorwaarden. Hij signaleert klachten en handelt deze af of schakelt een collega in. Indien van toepassing handelt hij ook de verkooptransactie af.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Hij houdt bij zijn werkzaamheden rekening met arbeidshygiëne en indien van toepassing voedselhygiëne. Speciaal bij de verkoop van natuurvoeding en natuurproducten is integriteit belangrijk, zeker bij de verkoop van medische producten zoals homeopatische middelen. Hij is zich daarbij bewust van eventuele medische risico's en zijn positie. Hij informeert klanten daarover of verwijst hen door naar bijvoorbeeld een arts zodra hij daar aanleiding toe ziet.</p> <p>Het afhandelen van verkooptransacties komt niet altijd voor. Bij grote warenhuizen/supermarkten is daar vaak apart personeel voor.</p> <p>Tijdens zijn werkzaamheden signaleert hij ongewenst of verdacht gedrag als diefstal en/of agressie en bepaalt of hij de situatie zelf aanpakt of de bedrijfsleider/ondernemer of andere hulp inschakelt.</p>	2.1	Verzorgt de winkel en/of het magazijn
	2.2	Stimuleert klanten tot aankoop
	2.3	Adviseert over het volledige (groene) assortiment
	2.4	Verleent service

In het werkproces 'stimuleert klanten tot aankoop' staat het commercieel belang t.b.v. de onderneming centraal en in het werkproces 'adviseert over de natuurlijke producten' gaat het om een voor de klant op maat gesneden, gedegen vakkundig productadvies over de natuurlijke/levende/plantaardige producten.

5.3 Kerntaak 3: Geeft leiding

Kerntaak 3 Geeft leiding	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De vakbekwaam medewerker groene detailhandel of de manager groene detailhandel inventariseert en organiseert in overleg planmatig alle werkzaamheden in het bedrijf(sonderdeel) en verdeelt de inzet van de juiste medewerkers die nodig is voor het behalen van de doelstellingen. Hij ziet er op toe dat de werkzaamheden verlopen volgens de planning en signaleert knelpunten in de planning en/of uitvoering en doet verbetervoorstellen.</p> <p>De manager groene detailhandel stuurt medewerkers aan. Hij instrueert de medewerkers over bedrijfsprocedures en de te verrichten werkzaamheden, verantwoordelijkheden en verwachtingen. Hij informeert medewerkers over interne afspraken, huisregels en wet- en regelgeving m.b.t. arbeidsinzet van medewerkers, arbo, veiligheid en milieu. Hij lost problemen in de directe werkuitvoering op. Hij motiveert/stimuleert de medewerkers voor het effectief uitvoeren van de werkzaamheden in een goede sfeer. Hij spreekt medewerkers aan op hun gedrag en houding als daar aanleiding toe is.</p> <p>De vakbekwaam medewerker groene detailhandel of de manager groene detailhandel begeleidt, indien voorkomend, medewerkers (of stagiaires) bij de dagelijkse vaktechnische werkzaamheden. Hij geeft vaktechnische instructie indien nodig en/of beantwoordt vaktechnische vragen.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Het leidinggeven is meestal een taak die een beroepsbeoefenaar pas na enkele jaren ervaring helemaal zelfstandig uitvoert. De startende beroepsbeoefenaar houdt zich wel bezig met deze taak maar onder verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Hij is zich bewust van zijn verantwoordelijke rol doordat hij met mensen werkt en schakelt daarom indien nodig zijn leidinggevende in of overlegt met hem. De manager groene detailhandel delegeert in het algemeen de uitvoerende taken en ziet toe op een goede uitvoering daarvan. In voorkomende gevallen en zeker aan het begin van zijn carrière is hij zelf ook inzetbaar voor de uitvoerende taken om feeling te krijgen met de uitvoering van de werkzaamheden.</p> <p>Het plannen en verdelen van werk is een complexe taak waarbij rekening gehouden moet worden met piekbelasting door seizoensinvloeden.</p> <p>De vakbekwaam medewerker groene detailhandel of de manager groene detailhandel gebruikt zijn vakkennis om een reële inschatting te kunnen maken van werkzaamheden en om vaktechnische begeleiding te kunnen geven aan medewerkers.</p>	3.1	Organiseert werkzaamheden
	3.2	Stuurt medewerkers aan
	3.3	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied

5.4 Kerntaak 4: Onderneemt

Kerntaak 4 Onderneemt	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De manager groene detailhandel onderzoekt wat de meest geschikte vestigingsplaats is. Hij weegt de mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af en kiest een vestigingsplaats. Hij regelt juridische, financiële en organisatorische aspecten voor het huren of kopen.</p> <p>De manager groene detailhandel onderzoekt de meest geschikte ondernemingsvorm. Hierbij weegt hij mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af. Hij voert de administratieve handelingen uit om een onderneming te starten.</p> <p>De manager groene detailhandel beschrijft de marketingmix door de gemaakte keuzes weer te geven. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet bij elkaar aansluiten.</p> <p>De manager groene detailhandel blikt regelmatig en systematisch terug op de resultaten van de onderneming en de manier waarop het beleid en de plannen zijn uitgevoerd. Hij signaleert ontwikkelingen en verbetermogelijkheden voor de onderneming. In overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige bepaalt en stelt hij verbeteracties voor. Hij stelt zijn leidinggevende/externe deskundige investeringen in nieuwe producten/diensten voor.</p> <p>De manager groene detailhandel stelt indien van toepassing een jaarrekening op en controleert en bewaakt de financiële administratie. Hij houdt de financiële administratie bij en archiveert financiële gegevens of besteedt dit uit. Hij stelt indien van toepassing nota's op voor geleverde producten of diensten en controleert en verwerkt inkoopnota's. Hij betaalt indien van toepassing facturen op tijd en verzorgt de salarisadministratie en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen.</p> <p>De manager groene detailhandel analyseert periodiek de financiële informatie en controleert en bewaakt budgetten. Hij past in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige begrotingen aan.</p> <p>De manager groene detailhandel stelt in overleg met zijn leidinggevende de behoefte aan personeel vast. Hij gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij maakt een afweging tussen de kosten en de baten van het in dienst nemen van personeel. Hij participeert in het werven van kandidaten voor de betreffende functie of is betrokken bij het uitbesteden ervan. Hij voert (mede) een sollicitatiegesprek en selecteert (mede) een medewerker.</p> <p>De manager groene detailhandel stelt het beleid op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid vast. Hij selecteert voor het eigen bedrijf passende zorgsystemen. Hij houdt rekening met de geldende wet- en regelgeving, de voorschriften uit zorgsystemen en het bedrijfsbeleid. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt of er gewerkt wordt volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij procedures en werkinstructies aan.</p>	4.1	Bepaalt vestigingsplaats
	4.2	Onderzoekt ondernemingsvorm
	4.3	Stelt marketingplan op
	4.4	Innoveert de onderneming
	4.5	Verzorgt financiële administratie
	4.6	Analyseert de financiële situatie
	4.7	Bepaalt personeelsbehoefte
	4.8	Bepaalt beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo
	4.9	Profileert en promoot de onderneming
	4.10	Stelt verkoopprijs vast

De manager groene detailhandel maakt een promotieplan voor naamsbekendheid en zet marketing en pr-instrumenten in. Hij doet dit in overleg met en na opdracht van zijn leidinggevende/externe deskundige.

De manager groene detailhandel berekent en evalueert de verkoopprijs. Hij berekent op basis van de markt, het ondernemingsresultaat, de winstmarge, de inkoopprijs, kostprijs en BTW de verkoopprijs.

Toelichting:

Voor succesvol ondernemen is het van belang dat de manager groene detailhandel rekening houdt met marktontwikkelingen.

Binnen de beroepscontext van dit kwalificatiedossier is er een grote verscheidenheid aan bedrijfstype en bedrijfsgrootte. Alle werkprocessen worden uitgewerkt in de context van het bedrijf. Managers groene detailhandel kunnen als zelfstandig ondernemer of als manager/bedrijfsleider binnen een groter bedrijf/team werkzaam zijn. De manager groene detailhandel in *loondienst* is ondersteunend aan de ondernemer dan wel bedrijfsleider. Hij overlegt met en/of adviseert de ondernemer dan wel bedrijfsleider over besluiten aangaande de bedrijfsvoering of de producten. De manager groene detailhandel die tevens *eigenaar* is van een bedrijf zal zeker als startend beroepsbeoefenaar op de arbeidsmarkt externe deskundigen raadplegen. Indien de manager groene detailhandel niet zelf de ondernemer is, ondersteunt hij de ondernemer in de in deze kerntaak beschreven werkprocessen. Hij is echter niet zelf verantwoordelijk voor de keuzes en/of beslissingen. De bij het werkproces behorende competenties moet hij wel beheersen.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		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	Ontvangt producten en slaat deze op																										
1.2	Verzorgt en onderhoudt producten																										
1.3	Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit																										
1.4	Koopt natuurlijke/levende/plantaardige producten in																										

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit	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	Verzorgt de winkel en/of het magazijn																									
2.2	Stimuleert klanten tot aankoop																									

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		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																											
2.3	Adviseert over het volledige (groene) assortiment																										
2.4	Verleent service																										

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Onderneemt

Kerntaak 4 Onderneemt	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
4.1	Bepaalt vestigingsplaats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
4.2	Onderzoekt ondernemingsvorm				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.3	Stelt marketingplan op	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4	Innoveert de onderneming	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5	Verzorgt financiële administratie									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
4.6	Analyseert de financiële situatie				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>

Kerntaak 4 Onderneemt		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	Gedrevenheid handelen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
4.7	Bepaalt personeelsbehoefte					<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>															<input type="checkbox"/>
4.8	Bepaalt beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo										<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
4.9	Profileert en promoot de onderneming											<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>	
4.10	Stelt verkoopprijs vast											<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>	



Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten

Proces-competentie-matrix Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		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	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
1.1	Ontvangt producten en slaat deze op										X	X									X					
1.2	Verzorgt en onderhoudt producten					X						X	X													
1.3	Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit											X								X						
1.4	Koopt natuurlijke/levende/plantaardige producten in																									

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 groene detailhandel

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		
1.1 werkproces: Ontvangt producten en slaat deze op		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel controleert binnenkomende natuurlijke/levende/plantaardige (en overige) producten op specifieke (keten)kwaliteitseisen. Hij beoordeelt de status van de producten en onderneemt bij afwijkingen een passende actie. Zorgvuldig verwerkt hij de producten, slaat ze op of transporteert ze direct naar de verkooppriimte onder de benodigde condities voor het specifieke natuurlijke product. Bij twijfel vraagt hij advies aan zijn leidinggevende. Bij de ontvangst van de producten registreert hij de kwaliteit en/of kwantiteit, voorziet producten indien gewenst van prijs- en productinformatie of controleert of de prijs- en productinformatie correct in het digitale artikelbestand staat.	
Gewenst resultaat	De ontvangen producten zijn gecontroleerd op kwaliteit en kwantiteit, geregistreerd en verwerkt onder de vereiste condities. Afwijkingen zijn gesignaleerd en afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen • Toepassen van het kernassortiment • Vaardig in onder meer het lezen van procedures en veiligheidsvoorschriften 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij herkent afwijkingen van de meest voorkomende producten en rapporteert hierover aan zijn leidinggevende. Hij verzorgt de producten volgens de vereiste condities waarbij hij rekening houdt met de kwetsbaarheid en houdbaarheid van het product.
	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.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt volgens instructies, aanwijzingen en/of voorgeschreven (werk)procedures.

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		
1.2 werkproces: Verzorgt en onderhoudt producten		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel verzorgt en onderhoudt de natuurlijke/levende/plantaardige producten. Hij signaleert afwijkingen door beschadigingen, ziektes of onjuiste condities en derving van de producten. Hij zorgt ervoor dat de natuurlijke producten steeds de -voor de opslag of verkoop- benodigde ketenkwiteit hebben en er onnodig kwaliteitsverlies is voorkomen. Bij afwijkingen onderneemt hij de benodigde actie. Bij twijfel wint hij advies in bij zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	De natuurlijke producten verkeren steeds in een zo optimaal mogelijke conditie.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen • Toepassen van het kernassortiment 	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. Hij toont inzicht in de kwaliteit van de meest voorkomende 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 natuurlijke materialen, kent de werking ervan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen 	Hij vraagt bij onduidelijkheden tijdig hulp en meldt direct schade en afwijkingen aan de producten.

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		
1.3 werkproces: Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel bedenkt in opdracht van zijn leidinggevende of de klant toepassingsmogelijkheden voor de natuurlijke producten. Bij tuincentra gaat het bijvoorbeeld om het opmaken van plantenbakken, bij natuurvoedingswinkels om het samenstellen van geschenkverpakkingen en bij verswinkels om het uitvoeren van nieuwe salades. Hij stemt het idee af en voert het uit. Hij houdt hierbij rekening met de eigenschappen en/of de benodigde verzorging van de producten.	
Gewenst resultaat	De natuurlijke producten zijn volgens de juiste condities verwerkt en naar wens toegepast.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (verkoop)gesprekstechnieken • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen • Toepassen van het kernassortiment • Kennis van trends in relatie tot de producten en de seizoenen 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij bedenkt binnen zijn mogelijkheden toepassingen die geschikt zijn voor het product en commercieel aantrekkelijk zijn. Hij verwerkt de producten vakkundig, op een juist tempo en met respect en verantwoordelijkheidsgevoel voor de producten en passend bij de producteigenschappen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Hij inventariseert door vragen te stellen de wensen van de opdrachtgever (klant/leidinggevende). Bij opdrachten van klanten maakt hij een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		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	Verzorgt de winkel en/of het magazijn											X									X						
2.2	Stimuleert klanten tot aankoop								X																	X	
2.3	Adviseert over het volledige (groene) assortiment										X								X								
2.4	Verleent service				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 groene detailhandel

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.1 werkproces: Verzorgt de winkel en/of het magazijn		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel verzorgt de winkel en/of het magazijn. Hij zorgt voor een schone en opgeruimde representatieve werkomgeving. Hij bewaakt de voorraad, zorgt dat de producten in de verkoopruimte goed zijn aangevuld (fifo) en er commercieel aantrekkelijk en in de juiste conditie bij staan, voorzien van de juiste verkoopinformatie. Hij verzorgt de winkelpresentatie, waaronder ook promotieactiviteiten en -artikelen. Hij meldt nodige reparaties en/of ander onderhoud en/of voert zelf kleine reparaties uit. Hij gaat verantwoordelijk met afval om en met het gebruik van materialen. Tijdens zijn werkzaamheden is hij alert op ongewenst gedrag als diefstal en/of agressie.	
Gewenst resultaat	De winkel en/of het magazijn zijn commercieel aantrekkelijk en zien er verzorgd uit.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassen van presentatietechnieken • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van schoonmaakmiddelen en -materialen • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij verzorgt de winkel en/of het magazijn volgens de voorgeschreven procedures, normen en/of presentatieplan en volgens de gegeven instructies. Hij reageert volgens afgesproken procedures zodra hij agressief gedrag en/of winkeldiefstal signaleert.
	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 (schoonmaak)materialen en (hulp)middelen, past deze toe en gaat er zorgvuldig en netjes mee om. Hij voert kleine reparaties en onderhoud uit volgens voorschrift en past de veiligheidseisen toe.

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.2 werkproces: Stimuleert klanten tot aankoop		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel begroet klanten en staat hen behulpzaam te woord. Hij beantwoordt vragen, stimuleert het nemen van een koopbeslissing en stuurt actief aan op bijverkoop in het commerciële belang van de organisatie.	
Gewenst resultaat	De klant is naar tevredenheid ontvangen en te woord gestaan en voelt zich gestimuleerd om tot aankoop over te gaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van verkoopgesprekken • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen • Toepassen van het kernassortiment • Kan klanten correct en beleefd te woord staan in netjes Nederlands 	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. Hij stemt de wijze en het moment van benaderen af op de klant en schat in om welk type klant het gaat en met welk doel hij binnenkomt.
		Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.3 werkproces: Adviseert over het volledige (groene) assortiment		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel adviseert klanten over de natuurlijke/levende/plantaardige producten. Hij beantwoordt vragen en achterhaalt de behoefte van de klant en combineert dit met de mogelijkheden of beperkingen van het product in een gedegen, vakkundig advies. Hij geeft informatie over de diverse mogelijkheden en adviseert daarbij wat het beste aansluit bij de wensen van de klant en/of de mogelijkheden van de producten. Hij geeft voorlichting over het gebruik, de plaatsing en/of de verzorging van de producten op een manier die is afgestemd op de klant. Als hij een vraag van een klant niet kan beantwoorden, schakelt hij een collega in.	
Gewenst resultaat	Een gedegen advies afgestemd op de wensen van de klant en de mogelijkheden van het product.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (verkoop)gesprekstechnieken • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen • Toepassen van het kernassortiment 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Expertise delen 	Hij stelt de juiste vragen, legt duidelijk uit wat de mogelijkheden zijn, de beste verzorging is en/of hoe de producten kunnen worden gebruikt. Hij kent zijn expertise en weet wanneer hij hulp moet vragen.
	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. Wanneer hij de klant informeert, checkt hij of de klant dit begrijpt en/of tevreden is met zijn antwoord.

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.4 werkproces: Verleent service		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel verleent verkoopservice door bestellingen op te nemen en te registreren en klanten te voorzien van verkoopinformatie, zoals bijvoorbeeld garantie-, ruil- en leveringsvoorwaarden. Hij signaleert eenvoudige klachten en handelt deze af en schakelt bij andere klachten een collega in. Indien van toepassing handelt hij ook de verkooptransactie af.	
Gewenst resultaat	De klant is naar tevredenheid geholpen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert nauwkeurig de voorgeschreven bestel- en klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van bestellingen en klachten.
	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 vraagt en controleert actief wat de klant wil en geeft de klant duidelijk aan wat de mogelijkheden zijn en wat hij voor de klant kan betekenen. Hij checkt of de klant naar tevredenheid is geholpen.
	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 zijn geïnformeerd.

Detaillering proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		
1.1 werkproces: Ontvangt producten en slaat deze op		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel controleert binnenkomende natuurlijke/levende/plantaardige (en overige) producten op specifieke (keten)kwaliteitseisen. Hij beoordeelt de status van de producten en onderneemt bij afwijkingen een passende actie. Zorgvuldig verwerkt hij de producten, slaat ze op of transporteert ze direct naar de verkoopruimte onder de benodigde condities voor het specifieke product. Bij twijfel vraagt hij advies aan zijn leidinggevende. Bij de ontvangst van de producten registreert hij de kwaliteit en kwantiteit, voorziet producten indien gewenst van prijs- en productinformatie of controleert of de prijs- en productinformatie correct in het digitale artikelbestand staat.	
Gewenst resultaat	De ontvangen producten zijn gecontroleerd op kwaliteit en kwantiteit, geregistreerd en verwerkt onder de vereiste condities. Afwijkingen zijn gesignaleerd en afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Toepassen van het rand- en kernassortiment • Vaardig in onder meer het lezen van procedures en veiligheidsvoorschriften 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij toont inzicht in de vereiste kwaliteit van de producten doordat hij afwijkingen herkent. Hij houdt rekening met de kwetsbaarheid en houdbaarheid van het product en verzorgt de producten volgens de vereiste condities en slaat deze op.
	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.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Hij werkt volgens voorgeschreven (werk)procedures.

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		
1.2 werkproces: Verzorgt en onderhoudt producten		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel verzorgt en onderhoudt de natuurlijke/levende/plantaardige producten. Hij signaleert afwijkingen door beschadigingen, ziektes of onjuiste condities en derving van de producten. Hij zorgt ervoor dat de natuurlijke producten steeds de -voor de opslag of verkoop- benodigde ketenkwaliteit hebben en er onnodig kwaliteitsverlies is voorkomen. Bij afwijkingen onderneemt hij de benodigde actie. Bij twijfel wint hij advies in bij zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	De natuurlijke producten verkeren steeds in een zo optimaal mogelijke conditie.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Toepassen van het rand- en kernassortiment 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij verzorgt vakkundig, op het gevraagde tempo en met respect en verantwoordelijkheidsgevoel de producten en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. Hij toont inzicht in de kwaliteit van producten door schade en afwijkingen te herkennen en producten tijdig volgens procedure te verversen/vervangen 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 natuurlijke materialen, kent de werking ervan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen 	Hij vraagt bij onduidelijkheden tijdig hulp en meldt direct schade en afwijkingen aan de producten of onderneemt de juiste actie.

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		
1.3 werkproces: Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel bedenkt in opdracht van zijn leidinggevende of de klant (maatwerk) toepassingsmogelijkheden voor de natuurlijke/levende/plantaardige producten. Bij tuincentra gaat het bijvoorbeeld om het opmaken van plantenbakken, bij natuurvoedingswinkels om het samenstellen van geschenkverpakkingen en bij verswinkels om het bedenken en uitvoeren van nieuwe salades. Hij stemt het idee indien nodig af en voert het uit. Hij houdt hierbij rekening met de eigenschappen en/of de benodigde verzorging van de producten.	
Gewenst resultaat	De natuurlijke/levende/plantaardige producten zijn volgens de juiste condities verwerkt en naar wens toegepast.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (verkoop)gesprekstechnieken • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Toepassen van het rand- en kernassortiment • Kennis van trends in relatie tot de producten en de seizoenen 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij bedenkt toepassingen die geschikt zijn voor het product en commercieel aantrekkelijk zijn, hij verwerkt de producten vakkundig, op het gevraagde tempo en met respect en verantwoordelijkheidsgevoel voor de producten.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Hij inventariseert de wensen van de opdrachtgever (klant/leidinggevende) en laat zijn toepassingen hierop aansluiten. Bij maatwerkopdrachten van klanten maakt hij een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		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	Verzorgt de winkel en/of het magazijn											x									x						
2.2	Stimuleert klanten tot aankoop								x																	x	
2.3	Adviseert over het volledige (groene) assortiment										x								x								
2.4	Verleent service				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 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.1 werkproces: Verzorgt de winkel en/of het magazijn		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel verzorgt de winkel en/of het magazijn. Hij zorgt voor een schone en opgeruimde representatieve werkomgeving. Hij bewaakt de voorraad, zorgt dat de producten in de verkoopp ruimte goed zijn aangevuld (fifo) en er commercieel aantrekkelijk, in de juiste conditie bij staan en zijn voorzien van de juiste verkoopinformatie. Hij verzorgt de winkelpresentatie, waaronder ook promotieactiviteiten en -artikelen. Hij meldt nodige reparaties en/of ander onderhoud en/of voert zelf kleine reparaties uit. Hij gaat verantwoordelijk met afval om en met het gebruik van materialen. Tijdens zijn werkzaamheden is hij alert op ongewenst gedrag als winkeldiefstal en/of agressie.	
Gewenst resultaat	De winkel en/of het magazijn zijn commercieel aantrekkelijk verzorgd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassen van presentatietechnieken • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van schoonmaakmiddelen en -materialen • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Toepassen van het rand- en kernassortiment • Kan schaaltekeningen lezen en toepassing in een winkelruimte 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij verzorgt de winkel en/of het magazijn volgens de voorgeschreven procedures, normen en/of presentatieplan. Hij reageert volgens afgesproken procedures zodra hij agressief gedrag en/of winkeldiefstal signaleert.
	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 (schoonmaak)materialen en (hulp)middelen, past deze toe en gaat er zorgvuldig en netjes mee om. Hij voert kleine reparaties en onderhoud uit volgens voorschrift en neemt de veiligheidseisen goed in acht.

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.2 werkproces: Stimuleert klanten tot aankoop		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel begroet klanten en staat hen behulpzaam te woord. Hij benadert de klant, beantwoordt vragen, stimuleert het nemen van een koopbeslissing en stuurt actief aan op bijverkoop in het commerciële belang van de organisatie.	
Gewenst resultaat	De klant is naar tevredenheid ontvangen en te woord gestaan en voelt zich gestimuleerd om tot aankoop over te gaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van verkoopgesprekken • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Toepassen van het rand- en kernassortiment • Kan klanten correct en beleefd te woord staan in netjes Nederlands • Kan klanten in een moderne vreemde taal informeren en adviseren over producten en/of diensten 	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. Hij stemt de wijze en het moment van benaderen af op de klant en schat in om welk type klant het gaat en met welk doel hij binnen komt.
		Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.3 werkproces: Adviseert over het volledige (groene) assortiment		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel adviseert klanten over de natuurlijke/levende/plantaardige producten. Hij beantwoordt vragen en achterhaalt de behoefte van de klant en combineert dit met de mogelijkheden of beperkingen van het product in een gedegen, vakkundig advies. Hij geeft informatie over de diverse mogelijkheden en adviseert daarbij wat het beste aansluit bij de wensen van de klant en/of de mogelijkheden van de producten. Hij geeft voorlichting over het gebruik, de plaatsing en/of de verzorging van de producten op een manier die is afgestemd op de klant. Als hij een vraag van een klant niet kan beantwoorden, schakelt hij een collega in.	
Gewenst resultaat	Een gedegen advies afgestemd op de wensen van de klant en de mogelijkheden van het natuurlijke/levende/plantaardige product.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (verkoop)gesprekstechnieken • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Toepassen van het rand- en kernassortiment • Kan klanten in een moderne vreemde taal informeren en adviseren over producten en/of diensten 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Expertise delen 	Hij stelt de juiste vragen, legt duidelijk uit wat de mogelijkheden zijn, de beste verzorging is en/of hoe de producten kunnen worden gebruikt. Hij kent zijn expertise en weet wanneer hij hulp moet vragen.
	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 de wensen en informatiebehoefte van de klant. Hij checkt of de klant zijn advies begrijpt of daarmee instemt en/of tevreden is met zijn antwoord.

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.4 werkproces: Verleent service		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel verleent verkoopservice door bestellingen op te nemen en te registreren en klanten te voorzien van product-, onderhouds- en verkoopinformatie, zoals bijvoorbeeld garantie-, ruil- en leveringsvoorwaarden. Hij signaleert klachten en handelt deze af of schakelt zijn leidinggevende in. Indien van toepassing handelt hij ook de verkooptransactie af.	
Gewenst resultaat	De klant is naar tevredenheid geholpen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Kan klanten in een moderne vreemde taal informeren en adviseren over producten en/of diensten 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert nauwkeurig de voorgeschreven bestel- en klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van bestellingen en klachten.
	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 vraagt en controleert actief wat de klant wil en geeft duidelijk aan wat de mogelijkheden zijn en wat hij voor de klant kan betekenen. Hij checkt of de klant naar tevredenheid is geholpen.
	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 zijn geïnformeerd.

Detaillering proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Kerntaak 3 Geeft leiding		
3.1 werkproces: Organiseert werkzaamheden		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel inventariseert en organiseert in overleg planmatig alle werkzaamheden in het bedrijf(sonderdeel) en verdeelt de inzet van de juiste medewerkers die nodig is voor het behalen van de doelstellingen. Hij ziet er op toe dat de werkzaamheden verlopen volgens de planning en signaleert knelpunten in de planning en/of uitvoering en doet verbetervoorstellen.	
Gewenst resultaat	Een reële planning van de werkzaamheden en effectieve uitvoering daarvan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van organisatorische aspecten van de organisatie • Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers • Vaardig in het duidelijk op papier zetten van werkzaamheden, planningen en instructies 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij overlegt tijdig over de op te stellen planning en een eventuele aanpassing ervan en communiceert dit met de medewerkers.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken • Activiteiten plannen 	Hij maakt een planning voor de inzet van materiaal en personeel, afgestemd op de kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de organisatie, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden (zoals werkdruk pieken i.v.m. seizoenen). Hij past indien nodig de gemaakte planning aan en ziet toe op de uitvoering hiervan.

Kerntaak 3 Geeft leiding		
3.3 werkproces: Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel begeleidt indien voorkomend medewerkers (of stagiaires) bij het uitvoeren van de dagelijkse vaktechnische werkzaamheden. Waar nodig geeft hij instructie en uitleg en beantwoordt vaktechnische vragen.	
Gewenst resultaat	Medewerkers weten hoe ze hun werkzaamheden vaktechnisch moeten uitvoeren.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Communiceren in het Nederlands • Kennis van begeleiden nieuwe medewerkers • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Toepassen van het rand- en kernassortiment 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	Hij draagt zijn vaktechnische kennis en expertise op begrijpelijke wijze aan anderen over, toont in de praktijk hoe dingen aangepakt moeten worden en beantwoordt vragen adequaat.

2.3 Manager groene detailhandel

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten

Proces-competentie-matrix Manager groene detailhandel

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		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	Ontvangt producten en slaat deze op										X	X																
1.2	Verzorgt en onderhoudt producten											X	X															
1.3	Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit											X							X									
1.4	Koopt natuurlijke/levende/plantaardige producten in	X				X						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 Manager groene detailhandel

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		
1.1 werkproces: Ontvangt producten en slaat deze op		
Omschrijving	De manager groene detailhandel controleert binnenkomende natuurlijke/levende/plantaardige (en overige) producten op specifieke (keten)kwaliteitseisen. Hij beoordeelt de status van de producten en onderneemt bij afwijkingen een passende actie. Zorgvuldig verwerkt hij de producten, slaat ze op of transporteert ze direct naar de verkoopruimte onder de benodigde condities voor het specifieke product. Bij de ontvangst van de producten registreert hij de kwaliteit en kwantiteit, voorziet producten indien gewenst van prijs- en productinformatie of controleert of de prijs- en productinformatie correct in het digitale artikelbestand staat.	
Gewenst resultaat	De ontvangen producten zijn gecontroleerd op kwaliteit en kwantiteit, geregistreerd en verwerkt onder de vereiste condities. Afwijkingen zijn gesignaleerd en afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Toepassen van het rand- en kernassortiment • Heeft inzicht in facilitaire randvoorwaarden • Vaardig in onder meer het lezen van procedures en veiligheidsvoorschriften 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij toont inzicht in en heeft kennis van de kwetsbaarheid en houdbaarheid van het volledige assortiment en scheidt de randvoorwaarden voor de opslag.
	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.

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		
1.2 werkproces: Verzorgt en onderhoudt producten		
Omschrijving	De manager groene detailhandel verzorgt en onderhoudt de natuurlijke producten. Hij signaleert afwijkingen door beschadigingen, ziektes of onjuiste condities en derving van de producten. Hij zorgt ervoor dat de producten steeds de -voor de opslag of verkoop- benodigde ketenkwaliteit hebben en er onnodig kwaliteitsverlies is voorkomen. Bij afwijkingen onderneemt hij de benodigde actie.	
Gewenst resultaat	De natuurlijke producten verkeren steeds in een zo optimaal mogelijke conditie.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Toepassen van het rand- en kernassortiment 	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 waarbij derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. Hij toont inzicht in de kwaliteit van het volledige assortiment door schade en afwijkingen te herkennen en producten tijdig te verversen/vervangen 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 natuurlijke materialen, kent de werking ervan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om.

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		
1.3 werkproces: Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit		
Omschrijving	De manager groene detailhandel bedenkt al dan niet in opdracht van de klant toepassingsmogelijkheden voor de natuurlijke/levende/plantaardige producten. Bij tuincentra gaat het bijvoorbeeld om het opmaken van plantenbakken, bij natuurvoedingswinkels om het samenstellen van geschenkverpakkingen en bij verzwinkels om het bedenken en uitvoeren van nieuwe salades. Hij voert het idee uit. Hij houdt hierbij rekening met de eigenschappen en/of de benodigde verzorging van de producten.	
Gewenst resultaat	De natuurlijke/levende/plantaardige producten zijn volgens de juiste condities verwerkt en naar wens toegepast.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (verkoop)gesprekstechnieken • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Toepassen van het rand- en kernassortiment • Kennis van trends in relatie tot de producten en de seizoenen 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij bedenkt toepassingen die geschikt zijn voor het product en commercieel aantrekkelijk zijn, hij verwerkt de producten vakkundig, op het gevraagde tempo en met respect en verantwoordelijkheidsgevoel voor de producten.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Hij inventariseert door vragen te stellen de wensen van de opdrachtgever (klant/leidinggevende) zodat duidelijk is wat deze verwacht en laat zijn toepassingen hierop aansluiten. Bij maatwerkopdrachten van klanten maakt hij een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		
1.4 werkproces: Koopt natuurlijke/levende/plantaardige producten in		
Omschrijving	De manager groene detailhandel koopt natuurlijke/levende/plantaardige (en overige) producten in. Hierbij houdt hij rekening met de kwaliteit, de versheid en het aanbod van het seizoen. Hij beoordeelt het aanbod van de producten en besluit deze al dan niet in te kopen. Hij stelt op basis van de voorraadregistratie het inkoopvolume vast. Hij vraagt offertes op, onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, leveringsvoorwaarden en levertijden en koopt in.	
Gewenst resultaat	De juiste producten zijn tijdig ingekocht tegen gunstige voorwaarden. De voorraad is op peil.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt • Kennis over budgetten, begrotingen en investerings- en financieringsplannen • Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van de kostprijs • Kennis van onderhandelingstechnieken • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Kennis van trends in relatie tot de producten en de seizoenen 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	Hij weegt de voor- en nadelen van de voorwaarden van verschillende leveranciers tegen elkaar af en kiest op basis daarvan de producten/diensten die worden ingekocht, welke leverancier en welk inkoopkanaal.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Indien van toepassing overlegt hij met zijn leidinggevende over het beschikbare inkoopbudget, het gewenste inkoopvolume en de voor de onderneming geschikte producten, inkoopkanalen en leveranciers. Hij rapporteert de inkoopgegevens aan zijn leidinggevende.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren 	Hij stelt de hoeveelheid producten die hij nodig heeft vast en koopt deze producten tijdig in om de voorraad op peil te houden.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen 	Hij gebruikt bij de keuze van en in de onderhandelingen met leveranciers kennis over de markt, concurrenten en prijsstelling van andere leveranciers.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij beoordeelt de kwaliteit en de eigenschappen van het aanbod van de producten op basis van zijn vakkennis en de vraag van de onderneming en laat dit zwaar meewegen in zijn besluit de producten al dan niet in te kopen.

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Manager groene detailhandel

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		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	Verzorgt de winkel en/of het magazijn																										
2.2	Stimuleert klanten tot aankoop								X																	X	
2.3	Adviseert over het volledige (groene) assortiment											X							X								
2.4	Verleent service																		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 Manager groene detailhandel

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.2 werkproces: Stimuleert klanten tot aankoop		
Omschrijving	De manager groene detailhandel begroet klanten en staat hen behulpzaam te woord. Hij benadert de klant, beantwoordt vragen, stimuleert het nemen van een koopbeslissing en stuurt actief aan op bijverkoop in het commerciële belang van de organisatie.	
Gewenst resultaat	De klant is naar tevredenheid ontvangen en te woord gestaan en voelt zich gestimuleerd om tot aankoop over te gaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van verkoopgesprekken • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Toepassen van het rand- en kernassortiment • Kan klanten correct en beleefd te woord staan in netjes Nederlands • Kan klanten in een moderne vreemde taal informeren en adviseren over producten en/of diensten 	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. Hij stemt de wijze en het moment van benaderen en ontvangen af op de klant en schat in om welk type klant het gaat en met welk doel hij binnen komt.
	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 stuurt hierop aan bij het geven van informatie.

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.3 werkproces: Adviseert over het volledige (groene) assortiment		
Omschrijving	De manager groene detailhandel adviseert klanten over de natuurlijke/levende/plantaardige producten. Hij beantwoordt vragen en achterhaalt de behoefte van de klant en combineert dit met de mogelijkheden of beperkingen van het product in een gedegen, vakkundig advies. Hij geeft informatie over de diverse mogelijkheden en adviseert daarbij wat het beste aansluit bij de wensen van de klant en/of de mogelijkheden van de producten. Hij geeft voorlichting over het gebruik, de plaatsing en/of de verzorging van de producten op een manier die is afgestemd op de klant.	
Gewenst resultaat	Een gedegen advies afgestemd op de wensen van de klant en de mogelijkheden van het natuurlijke/levende/plantaardige product.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (verkoop)gesprekstechnieken • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Toepassen van het rand- en kernassortiment • Kan klanten in een moderne vreemde taal informeren en adviseren over producten en/of diensten 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Expertise delen 	Hij stelt de juiste vragen, legt duidelijk uit wat de mogelijkheden zijn, de beste verzorging is en/of hoe de producten kunnen worden gebruikt.
	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 de wensen en informatiebehoefte van de klant. Hij checkt of de klant zijn advies begrijpt en daarmee instemt en/of tevreden is met zijn antwoord.

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.4 werkproces: Verleent service		
Omschrijving	De manager groene detailhandel verleent verkoopservice door bestellingen op te nemen en te registreren en klanten te voorzien van product-, onderhouds- en verkoopinformatie, zoals bijvoorbeeld garantie-, ruil- en leveringsvoorwaarden. Hij signaleert klachten en handelt deze af. Indien van toepassing handelt hij ook de verkooptransactie af.	
Gewenst resultaat	De klant is naar tevredenheid geholpen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Kan klanten in een moderne vreemde taal informeren en adviseren over producten en/of diensten 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert nauwkeurig de voorgeschreven bestel- en klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van bestellingen en klachten.
	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 vraagt en controleert actief wat de klant wil en geeft de klant duidelijk aan wat de mogelijkheden zijn en wat hij voor de klant kan betekenen. Hij checkt of de klant naar tevredenheid is geholpen.

Detaillering proces-competentie-matrix Manager groene detailhandel

Kerntaak 3 Geeft leiding		
3.1 werkproces: Organiseert werkzaamheden		
Omschrijving	De manager groene detailhandel inventariseert en organiseert in overleg planmatig alle werkzaamheden in het bedrijf(sonderdeel) en verdeelt de inzet van de juiste medewerkers die nodig is voor het behalen van de doelstellingen. Hij ziet er op toe dat de werkzaamheden verlopen volgens de planning en signaleert knelpunten in de planning en/of uitvoering en doet verbetervoorstellen.	
Gewenst resultaat	Een reële planning van de werkzaamheden en effectieve uitvoering daarvan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van organisatorische aspecten van de organisatie • Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers • Vaardig in het duidelijk op papier zetten van werkzaamheden, planningen en instructies 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij overlegt tijdig met de medewerkers over de op te stellen planning en een eventuele aanpassing ervan.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	Hij maakt een planning voor de inzet van materiaal en personeel, afgestemd op de kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de organisatie, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden (zoals werkdruk pieken i.v.m. seizoenen). Hij past indien nodig de gemaakte planning aan en ziet toe op de uitvoering hiervan.

Kerntaak 3 Geeft leiding		
3.2 werkproces: Stuurt medewerkers aan		
Omschrijving	De manager groene detailhandel stuurt medewerkers aan. Hij instrueert de medewerkers over bedrijfsprocedures en de te verrichten werkzaamheden, verantwoordelijkheden en verwachtingen. Hij informeert medewerkers over interne afspraken, huisregels en wet- en regelgeving m.b.t. arbeidsinzet van medewerkers, arbo, veiligheid en milieu. Hij lost problemen in de directe werkuitvoering op. Hij motiveert/stimuleert de medewerkers voor het effectief uitvoeren van de werkzaamheden in een goede sfeer. Hij spreekt medewerkers aan op hun gedrag en houding als daar aanleiding toe is.	
Gewenst resultaat	Een goed lopend en efficiënt werkend team van medewerkers dat van alle relevante (arbeids)zaken op de hoogte is en zich aangesproken en gestimuleerd voelt goed werk af te leveren.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van wet- en regelgeving • Kennis van Arbo-wetgeving • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Vaardigheid in het omgaan met mensen • Coachings of begeleidingsvaardigheden 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Richting geven • Instructies en aanwijzingen geven 	Hij informeert medewerkers over de interne afspraken, prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten en instrueert hen helder en duidelijk over de te verrichten taken.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Motiveren 	Hij geeft medewerkers heldere, eerlijke en constructieve feedback met betrekking tot hun werk en hun handelen en stimuleert hen kritisch naar zichzelf te kijken. Hij motiveert medewerkers doelen te bereiken en met een positieve instelling hun taken uit te voeren.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden.

Kerntaak 3 Geeft leiding		
3.3 werkproces: Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		
Omschrijving	De manager groene detailhandel begeleidt indien voorkomend medewerkers (of stagiaires) bij het uitvoeren van de dagelijkse vaktechnische werkzaamheden. Waar nodig geeft hij instructie en uitleg en beantwoordt vaktechnische vragen.	
Gewenst resultaat	Medewerkers weten hoe ze hun werkzaamheden vaktechnisch moeten uitvoeren.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Communiceren in het Nederlands • Kennis van begeleiden nieuwe medewerkers • Productkennis van verse, levende en dode materialen • Toepassen van het rand- en kernassortiment 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	Hij draagt zijn vaktechnische kennis en expertise op begrijpelijke wijze aan anderen over, toont in de praktijk hoe dingen aangepakt moeten worden en beantwoordt vragen adequaat.

Kerntaak 4 Onderneemt

Proces-competentie-matrix Manager groene detailhandel

Kerntaak 4 Onderneemt		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.1	Bepaalt vestigingsplaats	x											x					x									
4.2	Onderzoekt ondernemingsvorm					x								x							x					x	
4.3	Stelt marketingplan op	x				x																				x	x
4.4	Innoveert de onderneming	x				x								x												x	x
4.5	Verzorgt financiële administratie										x	x						x									
4.6	Analyseert de financiële situatie					x								x				x									x
4.7	Bepaalt personeelsbehoefte					x							x														x
4.8	Bepaalt beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo										x			x						x	x						
4.9	Profileert en promoot de onderneming											x														x	

Kerntaak 4 Onderneemt	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
4.10	Stelt verkoopprijs vast										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 Manager groene detailhandel

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.1 werkproces: Bepaalt vestigingsplaats		
Omschrijving	De manager groene detailhandel onderzoekt wat de meest geschikte vestigingsplaats is. Hij weegt de mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af en kiest in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige een vestigingsplaats. Hij regelt juridische, financiële en organisatorische aspecten voor het huren of kopen.	
Gewenst resultaat	Een geschikte vestigingsplaats.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt • Kennis van sector en branche • Kennis van wet- en regelgeving 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Op eigen initiatief handelen 	Hij maakt een weloverwogen keuze voor een vestigingsplaats die voor de onderneming de meeste kansen biedt en stelt zich op de hoogte van de juridische, financiële en organisatorische aspecten van kopen of huren zodat hij zijn bedrijf kan vestigen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren 	Hij zorgt ervoor dat alle middelen beschikbaar zijn om een koop- dan wel huurcontact te tekenen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Hij analyseert de beschikbare informatie over de verschillende vestigingsplaatsen grondig en weegt de voor- en nadelen van de verschillende vestigingsplaatsen goed tegen elkaar af zodat hij een weloverwogen keuze kan maken.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.2 werkproces: Onderzoekt ondernemingsvorm		
Omschrijving	De manager groene detailhandel onderzoekt in overleg met de ondernemer/externe deskundige de meest geschikte ondernemingsvorm. Hierbij weegt hij mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af. Hij voert de administratieve handelingen uit om een onderneming te starten.	
Gewenst resultaat	- De ondernemingsvorm past bij de uitgangspunten en mogelijkheden van de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt • Kennis van sector en branche • Kennis van wet- en regelgeving 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Hij combineert verschillende soorten gegevens en bronnen en komt na analyse op basis van deze gegevens en rekening houdend met voor- en nadelen en de mogelijkheden en beperkingen van de verschillende alternatieven tot de meest geschikte ondernemersvorm.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij past de wettelijke richtlijnen voor het opstarten van een onderneming toe, afgestemd op de gekozen ondernemingsvorm.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij kiest een passende ondernemingsvorm.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij bespreekt de meest geschikte ondernemingsvorm met zijn leidinggevende/externe deskundige op basis van zijn gemaakte analyse.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.3 werkproces: Stelt marketingplan op		
Omschrijving	De manager groene detailhandel stelt in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige een marketingmix op door de gemaakte keuzes weer te geven. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet bij elkaar aansluiten.	
Gewenst resultaat	Het marketingplan maakt deel uit van het ondernemersplan en past bij de bedrijfsformule van de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt • Kennis van sector en branche 	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	Hij toont inzicht in de eigen concurrentiepositie, de marktwerking en –ontwikkelingen en ziet op basis daarvan kansen, die door de inzet van marketinginstrumenten kunnen worden benut.
	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Afgewogen risico's nemen 	Hij weegt risico's af en maakt op basis van de ondernemingsdoelstellingen en -activiteiten een weloverwogen keuze ten aanzien van het marketingplan.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Hij bekijkt de mogelijkheden om bij de inzet van marketinginstrumenten kosten te reduceren en/of maximaal financieel effect te sorteren.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt zijn leidinggevende/externe deskundige over de meest geschikte marketingmix.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.4 werkproces: Innoveert de onderneming		
Omschrijving	De manager groene detailhandel blikt regelmatig en systematisch terug op de resultaten van de onderneming en de manier waarop het beleid en de plannen zijn uitgevoerd. Hij signaleert ontwikkelingen en verbetermogelijkheden voor de onderneming. In overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige bepaalt en stelt hij verbeteracties voor. Hij stelt zijn leidinggevende/externe deskundige investeringen in nieuwe producten/diensten voor.	
Gewenst resultaat	Hij heeft zicht op hoe hij met zijn onderneming verder wil gaan en sluit met de onderneming aan op ontwikkelingen in de markt.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt • Kennis van sector en branche • Kennis van financiële aspecten van de organisatie • Kennis van organisatorische aspecten van de organisatie • Kennis van zorgsystemen 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Afgewogen risico's nemen 	Hij neemt weloverwogen risico's in de voorstellen voor verbeteracties, investeringen, nieuwe productiemethoden of producten ten aanzien van de invoering van deze voorstellen.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt zijn leidinggevende/externe deskundige over de gesignaleerde ontwikkelingen, de evaluatie van de organisatie en gesignaleerde mogelijkheden zodat hij gedegen verbeteracties kan formuleren.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	Hij oriënteert zich op ontwikkelingen en innovaties in de branche en koppelt dit aan kansen en bedreigingen voor de organisatie zodat de organisatie is toegerust voor de toekomst.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij bekijkt de mogelijkheden van verbetervoorstellen voor de onderneming en stemt ze af op het bedrijfsbeleid waarbij hij rekening houdt met financiële- en organisatorische aspecten.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Hij analyseert grondig de beschikbare gegevens over resultaten van de onderneming, de uitvoering van het beleid en de plannen en maakt op basis hiervan rationele inschattingen over de gevolgen voor de organisatie zodat hij zijn conclusies kan omzetten in verbeteracties.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.5 werkproces: Verzorgt financiële administratie		
Omschrijving	De manager groene detailhandel stelt (samen met de administrateur) een jaarrekening op en controleert en bewaakt de financiële administratie. Hij houdt de financiële administratie bij en archiveert financiële gegevens of besteedt dit uit. Hij stelt indien van toepassing nota's op voor geleverde producten of diensten en controleert en verwerkt inkoopnota's. Hij betaalt indien van toepassing facturen op tijd, verzorgt de salarisadministratie en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen.	
Gewenst resultaat	De financiële administratie geeft een correct overzicht op de financiële situatie van de onderneming. De financiële administratie is op orde.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van wet- en regelgeving • Kennis van financiële aspecten van de organisatie 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij past bij het uitvoeren van de administratie de juiste methoden en technieken toe.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	Hij bepaalt welke delen van de administratie hij zelf uitvoert of laat uitvoeren en bewaakt de voortgang.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert de financiële gegevens accuraat.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.6 werkproces: Analyseert de financiële situatie		
Omschrijving	De manager groene detailhandel analyseert periodiek de financiële informatie en controleert en bewaakt budgetten. Hij past in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige begrotingen aan.	
Gewenst resultaat	Conclusies zijn getrokken uit de beschikbare financiële informatie.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van financiële aspecten van de organisatie • Analyseren van financiële informatie • Kennis over budgetten, begrotingen en investerings- en financieringsplannen 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Hij analyseert grondig de beschikbare cijfermatige financiële gegevens, combineert de verschillende soorten gegevens en maakt op basis van deze informatie een reële inschatting over de financiële aspecten van de onderneming.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	Hij bewaakt op basis van de verkoop/omzet de realisering van de ondernemersdoelstellingen en past indien nodig de budgetten aan.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij overlegt met zijn leidinggevende/externe deskundige of de conclusies uit de analyse van de financiële informatie aanleiding geven tot het aanpassen van de budgetten.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Hij signaleert de kritische succesfactoren voor de verkoop/omzet op basis van de cijfers en gaat na hoe overschrijding van de begroting en budgetten voorkomen kan worden.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.7 werkproces: Bepaalt personeelsbehoefte		
Omschrijving	De manager groene detailhandel stelt in overleg met zijn leidinggevende de behoefte aan personeel vast. Hij gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij maakt een afweging tussen de kosten en de baten van het in dienst nemen van personeel.	
Gewenst resultaat	Er is vastgesteld hoeveel personeel er nodig is. Er is een overzicht van de kosten en baten van het in dienst nemen van personeel.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kennis over budgetten, begrotingen en investerings- en financieringsplannen 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij overlegt indien van toepassing met zijn leidinggevende over de te verwachte behoefte aan personeel.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij bepaalt de eisen waaraan toekomstige medewerkers moeten voldoen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	Hij weegt de kosten van het aannemen van personeel en het uitbreiden van het personeelsbestand af tegen de baten die dit oplevert voor de organisatie op korte, middellange en lange termijn en verwerkt dit in een voorstel voor zijn leidinggevende.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.8 werkproces: Bepaalt beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo		
Omschrijving	De manager groene detailhandel stelt in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige het beleid op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid vast. Hij selecteert voor het eigen bedrijf passende zorgsystemen. Hij houdt rekening met de geldende wet- en regelgeving, de voorschriften uit zorgsystemen en het bedrijfsbeleid. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt of er gewerkt wordt volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige procedures en werkinstructies aan.	
Gewenst resultaat	Het beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, arbo, en milieu is vastgesteld. De zorgsystemen zijn actueel en passend bij het beleid en er wordt gewerkt volgens deze zorgsystemen. Signalen voor verbetering van het zorgsysteem worden vertaald in verbetervoorstellen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van zorgsystemen • Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van Arbo-wetgeving • Kennis van kwaliteitsmanagement 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen 	Hij stelt procedures en werkinstructies nauwkeurig en gestructureerd op.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Hij gebruikt benodigde gegevens voor het selecteren van zorgsystemen en voor het opstellen en aanpassen van procedures en werkinstructies, houdt daarbij het grote geheel en de actualiteit in de gaten, bepaalt welke zorgsystemen, procedures en werkinstructies gewenst zijn en combineert ze tot een geheel.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij werkt bij het opstellen van het kwaliteitsbeleid en het selecteren van zorgsystemen volgens de (wettelijke) richtlijnen en voorgeschreven procedures van de gekozen zorgsystemen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Hij formuleert in het beleid hoge kwaliteits- en productiviteitsnormen waarbij hij deze vergelijkt met de normen en criteria die moeten gelden voor het gekozen zorgsysteem. Hij bewaakt of er gewerkt wordt volgens de voor de organisatie geldende zorgsystemen.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.9 werkproces: Profileert en promoot de onderneming		
Omschrijving	De manager groene detailhandel maakt in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige een promotieplan voor naamsbekendheid en zet marketing en pr-instrumenten in.	
Gewenst resultaat	Potentiële klanten of de omgeving kennen de organisatie en het producten- en dienstenaanbod.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt • Effectief netwerken 	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Hij gebruikt de invloed van promotie om (potentiële) klanten te beïnvloeden en/of aan zich te binden.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij maakt op basis van de doelstellingen van de onderneming en passend bij de uitstraling van het bedrijf een promotieplan en zet marketing en pr-instrumenten in, op basis van dit plan en rekeninghoudend met de financiële situatie van de onderneming, het promotieplan en de financiële situatie.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.10 werkproces: Stelt verkoopprijs vast		
Omschrijving	De manager groene detailhandel berekent en evalueert indien van toepassing de verkoopprijs. Hij berekent de verkoopprijs op basis van zijn kennis van de markt, het ondernemingsresultaat, de winstmarge, inkooprijs, BTW en de kostprijs.	
Gewenst resultaat	Er is een realistische verkoopprijs die past bij de bedrijfsformule.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt • Kennis van sector en branche • Kennis van financiële aspecten van de organisatie • Kennis van de kostprijs • Kennis van bedrijfsformules 	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Hij bepaalt de invloed van een te hoge of te lage verkoopprijs/tarief op het ondernemingsresultaat.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij berekent de verkoopprijs uitgaande van de kosten/kostprijs en de gewenste winstmarge.

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Het kwalificatiedossier Groene detailhandel is ontwikkeld door Aequor, afdeling Kwalificatie. Voortdurend zijn bij het ontwikkelproces inhoudsdeskundigen uit het bedrijfsleven betrokken.

Binnen Aequor vormen de vertegenwoordigers van bedrijfsleven en vakbonden de bedrijfseenheid.

In de bedrijfseenheid 'Bloemen en tuincentrumbranche' zijn de volgende organisaties vertegenwoordigd:

VBW (Centrale Vereniging Bloemendetailhandel), Tuinbranche Nederland, CVAH (Centrale Vereniging voor de Ambulante Handel).

Vertegenwoordigers van de bedrijfseenheid vormen samen met onderwijsvertegenwoordigers de Sectorcommissie. Waar nodig en gewenst zijn voor specifieke vragen extra deskundigen bevroegd.

Het dossier is tevens voorgelegd aan de Paritaire commissie die bestaat uit vertegenwoordigers van het onderwijs (AOC Raad, ipc's, groene hogescholen en het vmbo), werkgevers en werknemers. In totaal bestaat de commissie uit 20 leden.

2.2 Verwantschap

Aan het kwalificatiedossier Groene detailhandel liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:
Verkoper groene detailhandel, 11-03-2010
Eerste verkoper groene detailhandel, 11-03-2010
Manager groene detailhandel, 11-03-2010

Deze beroepscompetentieprofielen zijn samengevoegd in één kwalificatiedossier, omdat bij vergelijking van de beroepscompetentieprofielen brede overeenkomsten zijn gevonden in de beroepsuitoefening van de verschillende beroepsbeoefenaren. De verwantschap van deze profielen kenmerkt zich in de overeenkomstige beschrijvingen van kerntaken en beroepscompetenties. De onderliggende beroepscompetentieprofielen geven inhoudelijke verwantschap in verticale zin. De verwantschap is gedeeld en specifiek voor de beschreven beroepscontext. De hogere niveaus kennen een verdieping van de kern en eigen aandachtspunten. De verwantschap tussen deze beroepscompetentieprofielen heeft betrekking op de werkzaamheden ten behoeve van de verkoop. Alle niveaus verrichten deze werkzaamheden met ieder een eigen verdieping van de kern en eigen aandachtspunten. Deze verticale clustering kent een logische opbouw in doorstroming en dus in opleidingsmogelijkheden.

De onderliggende beroepscompetentieprofielen geven op het aspect verkopen verwantschap met beroepscompetentieprofielen voor verkoop buiten de sector natuur, voedsel en leefomgeving. Gezien de specifieke aspecten voor de sector natuur, voedsel en leefomgeving te weten: voedselveiligheid, bederfelijke producten, kwaliteitsverlies en geconditioneerde opslag en transport en het belang van de gehele keten is besloten de onderliggende beroepscompetentieprofielen niet te clusteren met beroepscompetentieprofielen uit de overige sectoren.

Verwantschap binnen de sector natuur, voedsel en leefomgeving is vormgegeven door het gebruik van (nagenoeg) dezelfde verkoopwerkprocessen. Voor verdergaande clustering is niet gekozen omdat de uitgebreide vakkennis van het groene assortiment, naast verkoop, van dusdanig belang is dat bij clustering dit onvoldoende vorm gegeven kan worden.

Door het clusteren van deze beroepscompetentieprofielen in één kwalificatiedossier is in uitvoerende zin voor het onderwijs een brede opleidingsmogelijkheid gecreëerd. De civiele waarde voor deze brede basis en de gespecialiseerde kwalificatie, is herkenbaar in de beroepspraktijk.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Om te komen van de beschreven beroepscompetentieprofielen naar de beschrijving in dit kwalificatiedossier is een tweetal vertaalslagen aan de orde:

- herformulering van de beroepsbeschrijving, kerntaken en beroepscompetenties;
- vertaling van de in het beroepscompetentieprofiel beschreven vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar de in het kwalificatiedossier beschreven startend beroepsbeoefenaar.

Herformulering

Er is een vergelijkende analyse van de onderliggende beroepscompetentieprofielen. Deze onderdelen zijn zodanig beschreven dat ze aansluiten bij de diverse beroepscontexten. De Bedrijfseenheid Bloem heeft al in een vroeg stadium aangegeven dat de beroepsuitoefening van de te onderscheiden beroepen veel raakvlakken kent. De profielen voor de verschillende beroepen zijn daarom gelijktijdig ontwikkeld en in formuleringen zoveel mogelijk op elkaar afgestemd. Er hoefde slechts in beperkte mate herformulering plaats te vinden.

Het kwalificatiedossier bevat kerntaken, werkprocessen en competenties die door de Paritaire Commissie zijn aangemerkt als geldig voor de beroepsuitoefening voor een aantal jaren. Door de inzet van vele deskundigen uit de specifieke subsectoren is dit aspect gewaarborgd. Aequor voorziet in een onderhoudsprocedure waardoor indien nodig bijstellingen aan kwalificatiedossier kunnen worden gedaan om de duurzaamheid te waarborgen. De manier waarop kerntaken, werkprocessen en competenties zijn omschreven maken het volgens de Paritaire Commissie mogelijk om innovatieve ontwikkelingen in het onderwijs snel door te voeren in samenspraak met het bedrijfsleven. De contacten tussen onderwijs, bedrijfsleven en kenniscentrum zijn zodanig dat dit snel wordt opgepakt.

Door het gebruik van de gestandaardiseerde competentielijst voor de landelijke kwalificatiestructuur zijn de competenties in het kwalificatiedossier in andere woorden geformuleerd dan in de beroepscompetentieprofielen. Alle informatie uit de beroepscompetentieprofielen is terug te vinden in het kwalificatiedossier, hoewel anders geformuleerd.

Vertaalslag naar startend beroepsbeoefenaar

Het beroepscompetentieprofiel geeft een beschrijving van het beroep en de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. Deze heeft naast de benodigde vakvaardigheden ook inzicht en routine ontwikkeld in zijn beroep. Het kwalificatiedossier geeft een beschrijving van de beroepscontext en competenties van de startend beroepsbeoefenaar. Hij voldoet aan de eisen die gesteld worden in een kwalificatiedossier en beschikt daarmee over de competenties die voor een bepaald beroep nodig zijn. Het verschil tussen het beroepscompetentieprofiel en het kwalificatiedossier is vooral gelegen in verschillen in complexiteit, verantwoordelijkheid, inzicht en zelfstandigheid. Over het algemeen zal de mate van complexiteit, verantwoordelijkheid (beslissingsbevoegdheid), inzicht en zelfstandigheid zijn afgezwakt in het kwalificatiedossier ten opzichte van het beroepscompetentieprofiel. Op deze manier kan de onderwijsdeelnemer een basis leggen waarop hij kan doorgroeien naar vakvolwassenheid. Bij de vertaling is met name gekeken naar situaties waarin overleg met de leidinggevende nodig is. In de werkprocessen is aandacht geschonken aan overleg over de werkzaamheden met de leidinggevende. Ook is aandacht besteed aan de momenten waarop de startend beroepsbeoefenaar hulp zou moeten inschakelen.

De kerntaak onderneemt is (vrijwel) identiek aan de kerntaak onderneemt van het dossier Bloemendetailhandel (vanaf cohort 2011-2012). Ook overige werkprocessen die overlap vertonen met werkprocessen uit het dossier Bloemendetailhandel zijn in deel C zoveel mogelijk gelijk getrokken.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Medewerker groene detailhandel

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Medewerker groene detailhandel zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid:
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Mondelinge taalvaardigheid (spreken, gesprekken voeren en luisteren) is nodig bij het achterhalen van de wens van de klant, het informeren en adviseren van klanten en bij het behandelen van klachten (de werkprocessen 3.6 en 3.9).

Leesvaardigheid is nodig voor het ontvangen en verwerken van producten (werkproces 3.3) en in het algemeen voor het lezen van instructies, gebruiksaanwijzingen en etiketten.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Medewerker groene detailhandel zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen:
- Meten en meetkunde:
- Verbanden:

Toelichting:

Van elke medewerker wordt commercieel inzicht verwacht en daarvoor is het belangrijk dat een medewerker kan rekenen met getallen, weet wat de kostprijs is en de verkoopprijs en snapt dat als een klant meerdere producten koopt de omzet groter is. Dit komt het duidelijkst naar voren in de werkprocessen 1.1 Ontvangt producten en slaat deze op en 2.2 Stimuleert klanten tot aankoop.

2.4.2 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vakbekwaam medewerker groene detailhandel zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:

Mondelinge taalvaardigheid is nodig bij het te woord staan en adviseren van klanten (de werkprocessen 2.2, 2.3 en 2.4).

Leesvaardigheid is nodig voor het controleren van de bestellingen (werkproces 1.1) en bij het lezen van de gebruiksaanwijzingen, etiketten tijdens het verzorgen en onderhouden van producten (werkproces 1.2).

Bij het organiseren van de werkzaamheden (werkproces 3.1), het verdelen van de taken en het opstellen van een planning moet de beroepsbeoefenaar een redelijke schrijfvaardigheid hebben met bijbehorende taalverzorging.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vakbekwaam medewerker groene detailhandel zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde:
- Verbanden:

Toelichting:

Van elke vakbekwaam medewerker wordt commercieel inzicht verwacht en daarvoor is het belangrijk dat een vakbekwaam medewerker kan rekenen met getallen, weet wat de kostprijs is en de verkoopprijs en snapt dat als een klant meerdere producten koopt de omzet groter is. Dit komt het duidelijkst naar voren in de werkprocessen 1.1 Ontvangt producten en slaat deze op en 2.2 Stimuleert klanten tot aankoop. Bij werkproces 2.1 kan hij een tekening op schaal vertalen naar de grootte van de winkelruimte bij het inrichten van de winkel en het opstellen van (nieuwe) presentaties.

Moderne vreemde talen - een MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vakbekwaam medewerker groene detailhandel zich op het volgende niveau:

- Luisteren:
- Lezen:
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven:

Toelichting:

Spreken en gesprekken voeren in een moderne vreemde taal is nodig bij het stimuleren van klanten tot verkoop (werkproces 2.2), bij het adviseren over het volledige (groene) assortiment (werkproces 2.3) en bij het verlenen van service (werkproces 2.4).

2.4.3 Manager groene detailhandel

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager groene detailhandel zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:

Mondelinge taalvaardigheid is nodig bij het informeren en adviseren van klanten (de werkprocessen 2.2, 2.3 en 2.4).

Leesvaardigheid is voor de manager nodig bij het onderzoeken van de meest geschikte ondernemingsvorm (werkproces 4.2) en het bepalen van het beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, arbo en milieu (werkproces 4.8).

Schrijfvaardigheid en taalverzorging is nodig bij het opstellen van een marketingplan (werkproces 4.3) en het schrijven van concrete procedures of werkinstructies bij het bepalen van beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, arbo en milieu (werkproces 4.8).

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager groene detailhandel zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Alle aspecten van rekenen zijn nodig met name voor het prijzen van de producten (het berekenen van de verkoopprijs en het bepalen van de winstmarge, werkproces 4.10), het verzorgen van de financiële administratie en het analyseren daarvan en het bepalen van de personeelsbehoefte (werkproces 4.5, 4.6 en 4.7) en het tekenen, berekenen en uitleggen van plattegronden en oppervlakte-indeling van de winkel.

Moderne vreemde talen - een MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager groene detailhandel zich op het volgende niveau:

- Luisteren:
- Lezen:
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven:

Toelichting:

Spreken en gesprekken voeren in een moderne vreemde taal is nodig bij het stimuleren van klanten tot verkoop (werkproces 2.2), bij het adviseren over het volledige (groene) assortiment (werkproces 2.3) en bij het verlenen van service (werkproces 2.4).

2.5 Discussiepunten

Vakkennis en vaardigheden over de natuurlijke/levende/verse/plantaardige producten wegen zwaar voor de branche. Ook is er vraag naar goede ondernemersvaardigheden. Verkoopwerkprocessen zijn t.o.v. het vorige dossier ingedikt, omdat er door segmentering van de werkzaamheden (grote ondernemingen) vaak apart personeel voor in dienst is. In kleine bedrijven moeten medewerkers wel allround kunnen werken. Om het dossier goed aan te laten sluiten bij de vraag van de branche is het zo 'groen' mogelijk omschreven. Dit weegt voor de branche zwaarder dan de algemene verkoopwerkprocessen.

2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen	x	Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen		Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

- De indeling van de kerntaken en werkprocessen is veranderd.
- Het dossier is zo 'groen' mogelijk beschreven i.v.m. betere aansluiting bij de sector en om zo onderscheidend mogelijk te zijn.
- Verkooptaken zijn ingedikt i.v.m. meer nadruk op groene werkprocessen en segmentering.
- Kerntaak onderneemt (4) is na een grondige check (vrijwel identiek) overgenomen van het dossier bloemendetailhandel dat vorig jaar is geactualiseerd. Dit zorgt voor transparantie in de onderwijsuitvoering. De inhoud sluit goed aan bij de bcp's en bij de nieuwe trends en ontwikkelingen.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Logistiek vakman	Samenvoegen logistieke dossiers. IJkpunt is de herkenbaarheid voor de branche.	Team Kwalificatie, andere kenniscentra die een logistieke kwalificatie hebben, bedrijfseenheid/sectorcommissie Plant	2012
Natuur en groene ruimte 2 Natuur en groene ruimte 3 Natuur en groene ruimte 4 Grond, groen en infra	Herclustering van de beroepscompetentieprofielen tot dossiers die herkenbaar zijn voor de sector en nieuwe beroepen inbedden. Hierin wordt ook de gewenste kwalificatie voor natuur, voeding en gezondheid meegenomen.	Team Kwalificatie, samen met de bedrijfseenheid/sectorcommissie Groene ruimte en Plant	2011-2012
Paardensport	NOC/NSF eisen het invoegen van alle kwalificaties over paarden en paardensport tot één dossier	Team Kwalificatie, samen met de NOC/NSF en de FNRS	2011-2012
Natuur en vormgeving	Meer onderscheid tussen de kwalificatie van Savantis en die van Aequor	Team Kwalificatie, Savantis en inhoudsdeskundigen	2011-2012
Bloemendetailhandel	Mogelijke samenvoeging met Natuur en vormgeving	Team Kwalificatie, bedrijfseenheid/sectorcommissie Bloemen- en tuincentrumbranche	2011-2012
Milieu en ruimte	Actualiseren van het dossier naar aanleiding van ontwikkelingen op de arbeidsmarkt	Team Kwalificatie en bedrijfseenheid/sectorcommissie Groene ruimte	2012
Ondernemerschap	Standaardiseren van de werkprocessen voor ondernemerschap in de kwalificaties	Team Kwalificatie en alle commissies	2012
Wettelijke beroepsvereisten	Het opnemen van de wettelijke beroepsvereisten in de kwalificaties	Team Kwalificatie	2011-2012
Teelt 2/3 Teelt 4 Biologisch-Dynamisch bedrijf	Actualisering en mogelijke samenvoeging van de biologisch-dynamische teelt met de overige teelten	Team Kwalificatie en bedrijfseenheid/sectorcommissie Plant	2013
Overige dossiers	Actualisering en aanpassing aan de vernieuwing van de kwalificatiestructuur	Team Kwalificatie	2013

De ontwikkelagenda is vooral gericht op de ontwikkelingen op korte termijn. Het is op dit moment nog onduidelijk hoe de plannen van de minister van OCW moeten worden uitgevoerd, welke eisen het SBB gaat stellen en of er een nieuw format komt voor de kwalificatiestructuur waardoor alle kwalificatiedossiers moeten worden aangepast.