

Kwalificatiedossier mbo

Ondernemerschap handel en zakelijke dienstverlening

Crebonr. 23443

Kwalificaties

» **Ondernemer handel en/of diensten (Crebonr. 27121)**

Geldig vanaf

01-08-2026

Opleidingsdomein

Handel en ondernemerschap (Crebonr. 79080)

Penvoerder: Sectorkamer handel
Gevalideerd door: Sectorkamer handel
Op: 25-09-2025

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	6
1. Beroepsspecifieke onderdelen	6
B1-K1: Profileert zichzelf als ondernemer	6
B1-K1-W1: Bereidt zich op ondernemen voor	7
B1-K1-W2: Onderzoekt de markt	8
B1-K1-W3: Ontwikkelt een ondernemingsconcept	8
B1-K2: Geeft invulling aan een businessmodel	10
B1-K2-W1: Selecteert een klantsegment en werkt de waardepropositie van de onderneming uit	11
B1-K2-W2: Kiest de kanalen en klantrelaties van de onderneming	12
B1-K2-W3: Maakt een financieel plan voor de onderneming	12
B1-K2-W4: Kiest een rechtsvorm voor de onderneming	13
B1-K2-W5: Bouwt een zakelijk netwerk op	13
B1-K2-W6: Schrijft een businessplan	14
B1-K3: Voert operationele processen in een onderneming uit	15
B1-K3-W1: Koopt producten en/of diensten	16
B1-K3-W2: Verkoopt producten en/of diensten	17
B1-K3-W3: Voert logistieke processen uit	18
B1-K3-W4: Voert marketing- en communicatieprocessen uit	18
B1-K3-W5: Voert financiële en administratieve processen uit	19
B1-K3-W6: Maakt een operationeel plan voor de onderneming	19
B1-K4: Ontwikkelt zich in het ondernemen	20
B1-K4-W1: Volgt trends en ontwikkelingen in het vakgebied en de markt	20
B1-K4-W2: Reflecteert op de eigen werkzaamheden in relatie tot de ondernemersvaardigheden	21
2. Generieke onderdelen	22
Profieldeel	23
P1: Ondernemer handel en/of diensten	23

Leeswijzer

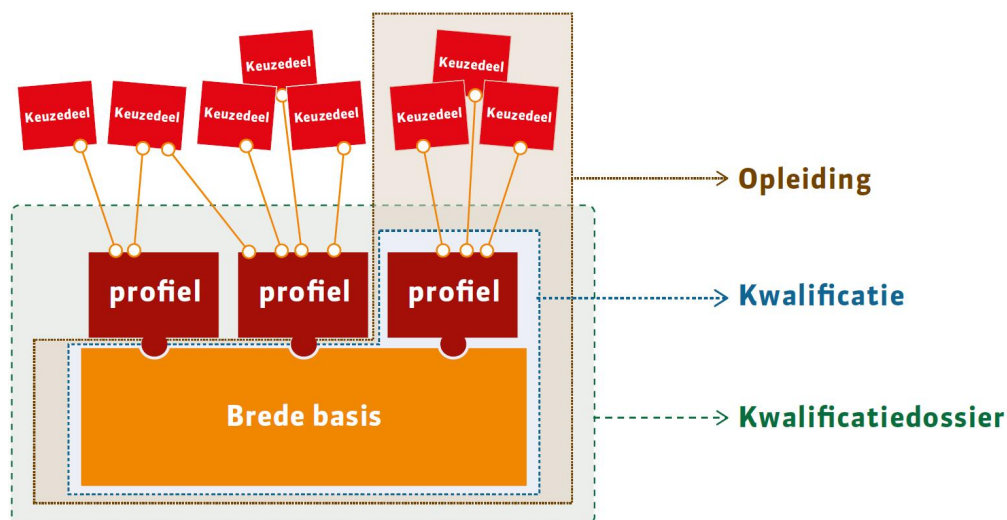
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Ondernemer handel en/of diensten	4	Nee	middenkaderopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Profileert zichzelf als ondernemer	B1-K1-W1	Bereidt zich op ondernemen voor
	B1-K1-W2	Onderzoekt de markt
	B1-K1-W3	Ontwikkelt een ondernemingsconcept
B1-K2 Geeft invulling aan een businessmodel	B1-K2-W1	Selecteert een klantsegment en werkt de waardepropositie van de onderneming uit
	B1-K2-W2	Kiest de kanalen en klantrelaties van de onderneming
	B1-K2-W3	Maakt een financieel plan voor de onderneming
	B1-K2-W4	Kiest een rechtsvorm voor de onderneming
	B1-K2-W5	Bouwt een zakelijk netwerk op
	B1-K2-W6	Schrijft een businessplan
B1-K3 Voert operationele processen in een onderneming uit	B1-K3-W1	Koopt producten en/of diensten
	B1-K3-W2	Verkoopt producten en/of diensten
	B1-K3-W3	Voert logistieke processen uit
	B1-K3-W4	Voert marketing- en communicatieprocessen uit
	B1-K3-W5	Voert financiële en administratieve processen uit
	B1-K3-W6	Maakt een operationeel plan voor de onderneming
B1-K4 Ontwikkelt zich in het ondernemen	B1-K4-W1	Volgt trends en ontwikkelingen in het vakgebied en de markt
	B1-K4-W2	Reflecteert op de eigen werkzaamheden in relatie tot de ondernemersvaardigheden

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Ondernemer handel en/of diensten
Geen extra kerntaken en werkprocessen

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De ondernemer handel en/of diensten onderneemt voor eigen geld en risico in het midden- en kleinbedrijf in de sector Handel of in de sector Zakelijke dienstverlening. Dit kan in verschillende bedrijfstakken, verschillende branches, verschillende landen, met verschillende focus en verdienmodellen. Voorbeelden van verdienmodellen zijn productverkoop, verhuur van diensten, uurtje factuurtje, Product as a Service, abonnement en webshop. De onderneming heeft als focus business-to-business (b2b), business-to-consumer (b2c), of een combinatie van beide.

In de kern gaat ondernemen over waarde toevoegen en zorgen voor continuïteit van de onderneming. Voor continuïteit van een onderneming is groei nodig op de gebieden vakken, vaardigheden, gedrag en ervaring. Bij veel ondernemingen gaat het ook om het maken van winst. Het is van belang dat de ondernemer handel en/of diensten aansluit op wensen en behoeften van klanten. Het verkopen aan klanten staat centraal. Afhankelijk van de onderneming kan er onder andere sprake zijn van (commerciële) samenwerkingsverbanden met andere ondernemingen, kunnen er medewerkers in dienst zijn en is te kiezen voor het uitbesteden van activiteiten.

Typerende beroepshouding

De ondernemer handel en/of diensten combineert een ambitieuze, resultaatgerichte en ondernemende houding met commercieel inzicht en creativiteit. De ondernemer handel en/of diensten heeft, onder andere, een visie op ondernemen, ziet commerciële en/of innovatieve kansen, neemt zelfstandig initiatieven, kan omgaan met onzekerheid, toont doorzettingsvermogen, beschikt over zelfinzicht en zelfreflectie en is op de hoogte van trends en ontwikkelingen in een specialisme of vakgebied en van wet- en regelgeving. De ondernemer handel en/of diensten denkt klantgericht, is gedreven, zoekt en benut kansen en onderneemt op een manier waarbij ondernemingsbelang, klantbelang en maatschappelijk belang steeds in evenwicht zijn. Dit is nodig om een resultaat te boeken en om de onderneming continu te kunnen (door)ontwikkelen.

Resultaat van de beroepengroep

Een financieel gezonde onderneming in de sector Handel of Zakelijke dienstverlening met een gunstig toekomstperspectief. De gewenste commerciële doelen zijn bereikt met een goed evenwicht tussen klantbelang, maatschappelijk belang en het belang van de onderneming.

B1-K1: Profileert zichzelf als ondernemer

Complexiteit

In een voortdurend veranderende wereld met oneindig veel opties en onzekerheden schat de ondernemer handel en/of diensten ontwikkelingen in, maakt die onderbouwde keuzes voor een toekomstbestendig ondernemingsconcept en past zich voortdurend aan veranderende omstandigheden aan. De ondernemer handel en/of diensten heeft kennis van de actuele internationale, nationale, regionale en/of lokale sociaaleconomische situatie nodig om relevante ontwikkelingen te kunnen signaleren en om daarop snel te reageren. Het werk kan, afhankelijk van de producten en/of de dienstverlening en het verdienmodel, zeer afwisselend en ongestructureerd zijn. Ondernemen is een complex geheel te noemen, omdat de verantwoordelijke ondernemer handel en/of diensten zelf waarde creëert en zichzelf in de markt positioneert. Hiervoor is er onder andere brede kennis nodig van bedrijfskundige onderwerpen en kennis van ondernemend gedrag. De ondernemer handel en/of diensten is persoonlijk verantwoordelijk voor het ondernemen. Persoonlijke en/of privé gerelateerde keuzes, zoals persoonlijk profileren met behulp van social media, kunnen tot nadelige zakelijke gevolgen leiden, hetgeen een afbreukrisico kan vormen. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is beheersing van de Engelse taal nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De ondernemer handel en/of diensten voert de eigen taken zelfstandig uit en kan op momenten advies vragen aan onder andere ervaringsdeskundigen. De ondernemer handel en/of diensten is verantwoordelijk voor de resultaten van de eigen activiteiten bij de ontwikkeling van het ondernemingsconcept en de profilering van de onderneming.

B1-K1: Profileert zichzelf als ondernemer

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Bedrijfskunde

- heeft brede kennis van online en offline handelen in een (inter)nationale context
- heeft brede kennis van de concepten business-to-business (B2B) en business-to-consumer (B2C)
- heeft brede kennis van bedrijfseconomie
- heeft brede kennis van organisatiekunde
- heeft brede kennis van unique selling points (USP's) en positionering in de markt
- heeft brede kennis van (commerciële) samenwerkingsvormen

Beroepsspecifiek Engels

- kan gesproken informatie in het Engels begrijpen
- kan geschreven teksten in het Engels lezen en begrijpen
- kan gesprekken in het Engels voeren
- kan teksten in het Engels schrijven
- kan een presentatie in het Engels geven

Cultureel-maatschappelijk

- heeft kennis van de eigen cultuur en van andere culturen
- heeft kennis van sociale veiligheid
- kan verbanden leggen tussen ondernemen/ondernemerschap en maatschappelijk relevante onderwerpen, zoals duurzaamheid, inclusie en klimaat

ICT/digitale vaardigheden

- kan werken met relevante en gangbare informatie- en communicatiesystemen, computersystemen en applicaties

(e-)Marketing en communicatie

- kan informatie beoordelen op relevantie en betrouwbaarheid

Ondernemen en ondernemend gedrag

- heeft kennis van duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen
- heeft brede kennis van de concepten business-to-business (B2B) en business-to-consumer (B2C)
- heeft brede kennis van de markt, doelgroepen, producten en online en offline dienstverlening
- kan ondernemingsdoelstellingen formuleren

Professionele ontwikkeling

- heeft kennis van onderzoek en onderzoeksmethoden
- heeft kennis van kenmerken en eigenschappen van persoonlijke en zakelijke profielen
- kan onderzoek naar de markt, producten en concurrentie uitvoeren
- kan een (digitaal) zakelijk profiel opstellen
- kan principes en uitgangspunten van duurzaamheid toepassen
- kan prioriteiten in werkzaamheden stellen

Technologie en innovatie

- heeft brede kennis van innovaties en ontwikkelingen in het vakgebied

B1-K1-W1: Bereidt zich op ondernemen voor

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten bereidt zich op ondernemen voor, door zich te verdiepen in de eigen ondernemende kwaliteiten en in de verschillende ondernemende kansen binnen de sectoren Handel en/of Zakelijke dienstverlening. De ondernemer handel en/of diensten gaat na welke impact ondernemen op mens, milieu en maatschappij kan hebben. De ondernemer handel en/of diensten verkent diens persoonlijke drijfveren en kernkwaliteiten, reflecteert op de eigen ondernemerscapaciteiten en -kwaliteiten en gaat na hoe en waarmee waarde door middel van ondernemerschap is toe te voegen.

Resultaat

Inzicht in de eigen sterke en verder te ontwikkelen ondernemerscapaciteiten en -kwaliteiten voor het starten met ondernemen. De mogelijke impact van ondernemen op mens, milieu en maatschappij is in kaart gebracht.

B1-K1-W1: Bereidt zich op ondernemen voor

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- verdiept zich grondig in de persoonlijke drijfveren en kwaliteiten;
- verdiept zich grondig in de sector;
- toont een realistisch beeld van de eigen ondernemerskwaliteiten;
- formuleert concrete ideeën voor ondernemen;
- reflecteert adequaat en toont zelflerend vermogen.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Onderzoeken, Leren, Gedrevenheid en ambitie tonen

B1-K1-W2: Onderzoekt de markt

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten verzamelt informatie over de branche(s) en markten binnen een sector. De ondernemer handel en/of diensten oriënteert zich op de actuele en verwachte commercieel-economische situatie en bepaalt welke mogelijkheden er zijn om meerwaarde te creëren, zoals met een bepaald product voor een doelgroep. De ondernemer handel en/of diensten brengt (potentiële) concurrenten, doelgroepen, partners, netwerken, en ontwikkelingen in de lokale, regionale en (inter)nationale markt in kaart. Vervolgens analyseert de ondernemer handel en/of diensten de verzamelde informatie, trekt conclusies en formuleert kansen en risico's voor het ondernemen.

Resultaat

Een compleet en onderbouwd overzicht van de kansen en risico's voor het ondernemen.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- maakt adequaat gebruik van relevante en betrouwbare bronnen;
- brengt kundig en volledig het vakgebied en de ontwikkelingen in de markt in kaart;
- verdiept zich grondig in wensen en behoeften van potentiële klanten en doelgroepen;
- vertaalt realistische kansen en risico's voor ondernemen naar concrete ideeën;

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K1-W3: Ontwikkelt een ondernemingsconcept

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten duidt ontwikkelingen op sociaal, economisch, ecologisch, politiek en cultureel vlak om mogelijke vraagstukken en oplossingen te benoemen. De ondernemer handel en/of diensten verbindt de persoonlijke kwaliteiten aan de ondernemerskwaliteiten, de maatschappelijke context en de verzamelde marktinformatie, trekt conclusies en vertaalt ideeën voor ondernemen naar een ondernemingsconcept. Hierbij houdt de ondernemer handel en/of diensten rekening met de mogelijke impact van het ondernemen op de mens, het milieu en de maatschappij. De ondernemer handel en/of diensten presenteert en profileert het ondernemingsconcept, verzamelt feedback, reflecteert op het ondernemingsconcept en stelt het bij en/of ontwikkelt het door.

Resultaat

Een uitgewerkt en onderbouwd ondernemingsconcept, met een passend en herkenbaar ondernemingsprofiel.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- toont een realistisch beeld van de eigen kwaliteiten in relatie tot de benodigde ondernemerskwaliteiten;
- vertaalt onderzoeksresultaten en eigen ideeën voor ondernemen naar een samenhangend en realistisch ondernemingsconcept;
- communiceert correct, volledig en duidelijk;

B1-K1-W3: Ontwikkelt een ondernemingsconcept

- reflecteert adequaat en toont zelflerend vermogen;
- toont inzicht, visie en maatschappelijk bewustzijn;
- ontwikkelt een origineel en aansprekend professioneel profiel.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Ondernemend en commercieel handelen, Gedrevenheid en ambitie tonen, Presenteren, Creëren en innoveren, Overtuigen en beïnvloeden

B1-K2: Geeft invulling aan een businessmodel

Complexiteit

Het invulling geven aan een businessmodel ten behoeve van ondernemerschap is complex. Dit komt omdat ondernemerschap veel aspecten kent om in onderling verbanden met elkaar te brengen, uit te werken en om besluiten over te nemen. Voorbeelden van aspecten van ondernemerschap zijn de visie op ondernemen, de concurrentiepositie, de te bereiken (groepen van) klanten, en het ondernemingsklimaat. De uiteindelijk te maken onderbouwde keuzes voor onder andere inkoop- en verkoopkanalen, marketing en communicatie zijn bepalend voor het verdere verloop van de onderneming. De werkzaamheden zijn divers van aard. Dit vraagt onder andere om kennis en vaardigheden met betrekking tot het verzamelen van goede informatie over de markt, bedrijfskunde en commerciële en financiële rekenvaardigheid. De ondernemer handel en/of diensten zet met name brede kennis en sociale en communicatieve vaardigheden in, bijvoorbeeld voor het opzetten van een zakelijk netwerk en samenwerken met partners.

Er wordt op veranderende en op deels onverwachte omstandigheden ingespeeld. Dit gaat gepaard met risico's en maakt het werken complex. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is beheersing van de Engelse taal nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De ondernemer handel en/of diensten werkt zelfstandig, is verantwoordelijk voor het takenpakket en eindverantwoordelijk voor de resultaten van het werk. Dit geldt onder andere voor de persoonlijke deskundigheidsbevordering, voor het uitgewerkte businessmodel, voor de vertaling hiervan naar een volwaardig businessplan en voor het kunnen opzetten van een onderneming. Hierbij worden een (beleids)bepalende en een uitvoerende rol ingevuld. Indien nodig zijn experts ingeschakeld en is advies ingewonnen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Bedrijfskunde

- heeft kennis van (commerciële) samenwerkingsvormen
- heeft kennis van financiële stromen
- heeft brede kennis van bedrijfseconomie
- heeft brede kennis van organisatiekunde
- heeft brede kennis van kenmerken en eigenschappen van verdienmodellen

Beroepsgericht rekenen

- kan een financieel plan, balans, exploitatie- en liquiditeitsbegroting opstellen
- kan commerciële cijfers berekenen en relevante bedrijfseconomische kengetallen interpreteren, zoals conversie, marge, verkoopcijfers en break-even point
- kan financiële cijfers berekenen en relevante financiële kengetallen interpreteren, zoals een begroting, liquiditeit, budgetten en exploitatiekosten

Beroepsspecifiek Engels

- kan gesproken informatie in het Engels begrijpen
- kan geschreven teksten in het Engels lezen en begrijpen
- kan gesprekken in het Engels voeren
- kan teksten in het Engels schrijven
- kan een presentatie in het Engels geven

Cultureel-maatschappelijk

- heeft kennis van de eigen cultuur en van andere culturen
- heeft kennis van sociale veiligheid
- kan verbanden leggen tussen ondernemen/ondernemerschap en maatschappelijk relevante onderwerpen, zoals duurzaamheid, inclusie en klimaat

ICT/digitale vaardigheden

- kan werken met relevante en gangbare informatie- en communicatiesystemen, computersystemen en applicaties

(e-)Marketing en communicatie

- heeft kennis van onderzoek en onderzoeksmethoden
- heeft brede kennis van kenmerken en eigenschappen van klantgroepen
- heeft brede kennis van het verloop van een customer journey (klantreis)
- heeft brede kennis van mondelinge en schriftelijke communicatiemodellen en -processen

B1-K2: Geeft invulling aan een businessmodel

- kan informatie beoordelen op relevantie en betrouwbaarheid
- kan onderzoek naar de markt, producten en concurrentie uitvoeren
- kan klantdoelgroepen in kaart brengen
- kan netwerken
- kan evalueren en verbeterpunten formuleren

Ondernemen en ondernemend gedrag

- heeft kennis van duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen
- heeft kennis van het aanbod van producten en/of diensten
- heeft brede kennis van de markt, doelgroepen, producten en online en offline dienstverlening
- kan ondernemingsdoelstellingen formuleren

Personeel

- heeft brede kennis van personeelsbeleid
- kan de inzet van personeel berekenen en bepalen

Professionele ontwikkeling

- kan samenwerken met collega's, partners en concurrenten met verschillende achtergronden en perspectieven
- kan projectmatig werken
- kan omgaan met onzekerheid, verschillen en conflicten
- kan sociale vaardigheden toepassen
- kan begeleidingsvaardigheden toepassen
- kan een SWOT-analyse uitvoeren
- kan doelen voor ontwikkeling specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden (SMART) formuleren
- kan principes en uitgangspunten van duurzaamheid toepassen
- kan prioriteiten in werkzaamheden stellen
- kan evalueren en verbeterpunten formuleren

Wet- en regelgeving

- heeft kennis van juridische ondernemingsvormen
- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving, zoals (product)aansprakelijkheid, consumentenrecht, vergunningen, verzekeringen en algemene voorwaarden
- kan de wettelijke gevolgen van het inzetten van personeel inschatten

B1-K2-W1: Selecteert een klantsegment en werkt de waardepropositie van de onderneming uit

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten voert doelgroep(en)onderzoek uit en selecteert een of meer klantsegmenten. Hierin betreft die onder andere trends en ontwikkelingen in het vakgebied op sociaal, economisch, ecologisch, politiek en cultureel vlak. De ondernemer handel en/of diensten voert een onderzoek uit naar het mogelijke aanbod van producten en/of diensten. Vervolgens analyseert en interpreteert die de verzamelde onderzoeksresultaten en betreft hier onder andere de huidige en toekomstige behoeften en wensen van klanten bij. De ondernemer handel en/of diensten gebruikt de resultaten voor de onderbouwing van gemaakte keuzes en brengt deze vervolgens in verband met de beoogde waardepropositie van de onderneming. Bij het uitwerken van de waardepropositie houdt de ondernemer handel en/of diensten onder andere rekening met de mogelijke impact van het ondernemen op de mens, het milieu en de maatschappij ('footprint').

Resultaat

Een onderbouwde beschrijving van gemaakte keuzes bij de uitwerking van de klantsegment en waardepropositie van de onderneming.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- maakt adequaat gebruik van relevante en betrouwbare informatiebronnen;
- analyseert de informatie grondig en begrijpt de onderlinge verbanden;
- toetst de informatie kritisch op juistheid, bruikbaarheid en relevantie;
- onderbouwt gemaakte keuzes helder;
- werkt de informatie duidelijk, gestructureerd en concreet uit.
- vertaalt informatie en ideeën voor ondernemen naar een samenhangende en realistische waardepropositie;

B1-K2-W1: Selecteert een klantsegment en werkt de waardepropositie van de onderneming uit

- reflecteert adequaat en toont zelflerend vermogen.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Creëren en innoveren, Onderzoeken, Analyseren, Gedrevenheid en ambitie tonen

B1-K2-W2: Kiest de kanalen en klantrelaties van de onderneming

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten gebruikt communicatie-, distributie- en verkoopkanalen waarmee de (potentiële) klanten in aanraking komen met de onderneming. De ondernemer handel en/of diensten kiest de kanalen op basis van de functie, het doel van het kanaal, en de praktische en financiële gevolgen hiervan. De ondernemer handel en/of diensten werkt de gevolgen van de keuzes voor de customer journey uit en brengt in kaart wanneer en hoe het klantcontact plaatsvindt. De keuze voor de wijze van contact verschilt per fase in de customer journey, klantgroep en doel; bijvoorbeeld betere beoordelingen of een andere doelgroep aanboren. De ondernemer handel en/of diensten stemt de in te zetten kanalen en de klantrelaties op elkaar af.

Resultaat

Een onderbouwde beschrijving van de gekozen (online en/of offline) kanalen en klantrelaties.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- maakt adequaat gebruik van relevante en betrouwbare bronnen;
- toetst de informatie kritisch op juistheid, volledigheid en bruikbaarheid;
- analyseert de verzamelde informatie grondig;
- legt logische verbanden tussen de customer journey, klantrelaties en kanalen;
- onderbouwt gemaakte keuzes helder;
- werkt de informatie duidelijk, gestructureerd en concreet uit.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W3: Maakt een financieel plan voor de onderneming

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten maakt een gedetailleerde beschrijving van de kernactiviteit(en) van de onderneming. Hierbij is er aandacht voor de inzet van onder andere kennis en kwaliteiten van mensen en hulpmiddelen om de activiteiten uit te voeren. Hierbij betreft die onder andere de berekeningen van de verwachte uitgaven en inkomsten. Voorbeelden van belangrijke berekeningen zijn het omzetspotentieel, de benodigde omzet, de prijsstelling om ten minste quitte te kunnen spelen en, afhankelijk van de onderneming(svorm), de eventuele behoefte aan medewerkers. Deze vertaalt de ondernemer handel en/of diensten naar een financieel plan en besteedt hierin aandacht aan onder andere inkomsten, vaste en variabele kosten. De ondernemer handel en/of diensten bepaalt van de uit te voeren activiteiten welke zelf uit te voeren, welke aan een samenwerkingspartner uit te besteden en of er medewerkers nodig zijn. In het geval van benodigde investeringen of benodigde externe financiering verkent de ondernemer handel en/of diensten de mogelijkheden. De ondernemer handel en/of diensten valideert het financiële plan door onder andere te toetsen op haalbaarheid en uitvoerbaarheid. Waar nodig stelt de ondernemer handel en/of diensten het financieel plan bij.

Resultaat

Een kansrijk financieel plan met een uitgewerkte inkomstenstroom en kostenstructuur.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- maakt adequaat gebruik van relevante en betrouwbare bronnen;
- analyseert de informatie grondig en begrijpt de onderlinge verbanden;
- toetst de informatie kritisch op juistheid, volledigheid en bruikbaarheid;

B1-K2-W3: Maakt een financieel plan voor de onderneming

- weegt voor- en nadelen zorgvuldig tegen elkaar af;
- neemt weloverwogen risico's om kansen te kunnen grijpen;
- trekt logische conclusies en onderbouwt keuzes voor de onderneming en de financiën helder;
- werkt een compleet financiële plan van de onderneming duidelijk, gestructureerd en concreet uit.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Ondernemend en commercieel handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren

B1-K2-W4: Kiest een rechtsvorm voor de onderneming

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten verzamelt informatie over en verdiept zich in rechtsvormen voor de onderneming en in relevante wet- en regelgeving. Hierbij analyseert die onder andere de kenmerken, zoals van de eenmanszaak, besloten vennootschap en vennootschap onder firma. De ondernemer handel en/of diensten betreft ideeën en/of verwachtingen over onder andere samenwerkingsvormen met een externe partij en/of co-creatie, de inzet van eventuele medewerkers, juridische aspecten en financiële consequenties. De ondernemer handel en/of diensten kiest vervolgens een ondernemingsvorm die het beste bij het ondernemingsconcept past en wint waar nodig wint advies of aanvullende informatie in.

Resultaat

Een onderbouwde keuze voor de best passende rechts- en ondernemingsvorm.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- maakt adequaat gebruik van relevante en betrouwbare bronnen;
- analyseert de informatie grondig en begrijpt de onderlinge verbanden;
- toetst de informatie kritisch op juistheid, volledigheid en bruikbaarheid;
- weegt voor- en nadelen zorgvuldig tegen elkaar af;
- trekt logische conclusies en onderbouwt de gemaakte keuze voor de ondernemingsvorm helder.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K2-W5: Bouwt een zakelijk netwerk op

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten brengt (mogelijke) zakelijke partners van de onderneming in kaart, zoals leveranciers, zakelijke dienstverleners, inkooporganisaties, strategische allianties, sponsormogelijkheden, ondernemersverenigingen en netwerkclubs. De ondernemer handel en/of diensten inventariseert van mogelijke samenwerkingspartners kenmerken en op welke wijze een zakelijke relatie een bijdrage kan leveren aan de ondernemingsdoelstellingen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een financieel voordeel en om een positief imago voor de onderneming. De ondernemer handel en/of diensten ontwikkelt een strategie om de (potentiële) partners te leren kennen en om de samenwerking succesvol te maken en te houden. De ondernemer handel en/of diensten bouwt een zakelijk netwerk voor de onderneming op door gebruik te maken van het professionele profiel, contacten te leggen, activiteiten te bezoeken en/of (mede) te organiseren.

Resultaat

Een overzicht van (mogelijke) samenwerkingspartners met een uitgewerkte samenwerkingsstrategie gericht op duurzaam partnerschap, waarbij de onderneming aan de doelgroep gepresenteerd is.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- maakt adequaat gebruik van relevante contacten in het eigen netwerk;
- benut commerciële kansen effectief;
- maakt weloverwogen keuzes;
- past de communicatie aan op het doel en de doelgroep;
- handelt op maatschappelijk verantwoorde wijze;

B1-K2-W5: Bouwt een zakelijk netwerk op

- presenteert zichzelf en de onderneming op representatieve wijze aan de doelgroep.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W6: Schrijft een businessplan

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten voegt de uitgewerkte onderdelen van een businessmodel samen tot een businessplan. Hierin betreft die onder andere het financiële plan en licht de uitgewerkte onderdelen met onderliggende processen in onderlinge samenhang toe. De ondernemer handel en/of diensten reflecteert op het businessplan, analyseert de vermoedelijke impact en de mogelijke consequenties van keuzes voor de haalbaarheid en de uitvoerbaarheid. Indien nodig past die het businessplan aan. De ondernemer handel en/of diensten presenteert het businessplan aan (ervarings)deskundigen, verzamelt feedback en gebruikt de feedback voor de doorontwikkeling van het businessplan.

Resultaat

Een onderbouwd en uitvoerbaar businessplan.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- kijkt kritisch naar de haalbaarheid van het businessplan;
- formuleert meetbare uitdagende doelen;
- werkt alle onderdelen duidelijk, gestructureerd en concreet uit;
- trekt logische conclusies, maakt weloverwogen keuzes en onderbouwt deze helder;
- weegt voor- en nadelen zorgvuldig tegen elkaar af.
- heeft er vertrouwen in dat de initiatieven succesvol kunnen zijn;
- laat zien achter het businessplan te staan.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Gedrevenheid en ambitie tonen, Overtuigen en beïnvloeden, Omgaan met verandering en aanpassen, Beslissen en activiteiten initiëren, Ondernemend en commercieel handelen

Complexiteit

Per onderneming waar de ondernemer handel en/of diensten operationele processen uitvoert, verschillen onder andere de situatie, de processen en de mensen om mee (samen) te werken. Dit vraagt van de ondernemer handel en/of diensten flexibiliteit en aanpassingsvermogen. Er zijn veel verschillende werkzaamheden en de omstandigheden zijn divers. De ondernemer handel en/of diensten werkt volgens standaardwerkzaamheden die, afhankelijk van de situatie, zijn aan te passen en soms zijn te combineren. Hoewel de ondernemer handel en/of diensten voortdurend de belangen van de onderneming tegen die van klanten afweegt, de klanttevredenheid staat altijd voorop. Want negatieve klantervaringen kunnen ten koste gaan van het imago van de onderneming en op die manier een afbreukrisico vormen.

De ondernemer handel en/of diensten heeft van een aantal onderwerpen, waarvoor meestal een samenwerkingspartner zoals een belastingconsulent wordt ingeschakeld, kennis nodig, zoals belastingen en verzekeringen. De ondernemer handel en/of diensten heeft brede kennis van onder andere bedrijfskundige processen en beheerst de operationele processen, waaronder het inkoopproces, het verkoopproces en het logistieke proces. Hierdoor slaagt de ondernemer handel en/of diensten er in klanten optimaal te helpen en om bij te dragen aan het behalen van de ondernemingsdoelstellingen. De ondernemer handel en/of diensten past reflectievaardigheden toe om onderlinge verbanden van operationele processen te leggen en een operationeel plan te ontwikkelen. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is beheersing van de Engelse taal nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De ondernemer handel en/of diensten voert zelfstandig de eigen operationele taken en werkzaamheden uit. De ondernemer handel en/of diensten is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de bedrijfsprocessen ten behoeve van het behalen van de ondernemingsdoelstellingen. Afhankelijk van de grootte van de onderneming werkt de ondernemer handel en/of diensten samen met collega's en/of heeft die coördinerende taken. Indien nodig kan die advies vragen aan experts of ervaringsdeskundigen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Bedrijfskunde

- heeft kennis van (commerciële) samenwerkingsvormen
- heeft kennis van vergunningen en verzekeringen ten behoeve van ondernemen
- heeft brede kennis van salarisadministratie
- heeft brede kennis van kenmerken en eigenschappen van business modellen
- heeft brede kennis van kenmerken en eigenschappen van verdienmodellen
- heeft brede kennis van bedrijfsadministratieve processen
- heeft brede kennis van financiële stromen
- kan financiële en administratieve activiteiten ten behoeve van de bedrijfsvoering bijhouden
- kan facturen sturen
- kan rekeningen betalen
- kan informatie inwinnen over belastingen/heffingen, vergunningen en verzekeringen ten behoeve van ondernemen

Beroepsgericht rekenen

- heeft kennis van de functie en de werking van een balans en een resultatenrekening
- kan commerciële cijfers berekenen en relevante bedrijfseconomische kengetallen interpreteren, zoals conversie, marge, verkoopcijfers en break-even point
- kan financiële cijfers berekenen en relevante financiële kengetallen interpreteren, zoals een begroting, liquiditeit, budgetten en exploitatiekosten

Beroepsspecifiek Engels

- kan gesproken informatie in het Engels begrijpen
- kan geschreven teksten in het Engels lezen en begrijpen
- kan gesprekken in het Engels voeren
- kan teksten in het Engels schrijven
- kan een presentatie in het Engels geven

Cultureel-maatschappelijk

- heeft kennis van de eigen cultuur en van andere culturen
- heeft kennis van sociale veiligheid

B1-K3: Voert operationele processen in een onderneming uit

ICT/digitale vaardigheden

- kan werken met relevante en gangbare informatie- en communicatiesystemen, computersystemen en applicaties

Inkoop

- heeft brede kennis van methoden van een leveranciersselectie
- heeft brede kennis van inkoopprocessen en -kanalen
- heeft brede kennis van het opstellen van inkoopcontracten

(e-)Logistiek

- heeft brede kennis van logistieke structuren en processen

(e-)Marketing en communicatie

- heeft kennis van vaktaal/vaktermen uit het werkveld
- heeft brede kennis van marketing- en communicatietheorieën
- heeft brede kennis van het verloop van een customer journey (klantreis)
- kan beschikbare data analyseren, interpreteren en toepassen voor, bijvoorbeeld commerciële, doeleinden
- kan gespreks- en verkooptechnieken toepassen
- kan evalueren en verbeterpunten formuleren

Professionele ontwikkeling

- heeft kennis van sociale veiligheid
- heeft kennis van leiderschapstijlen
- kan voorstellen voor optimalisatie van de verkoop en producten en/of diensten doen
- kan samenwerken met collega's, partners en concurrenten met verschillende achtergronden en perspectieven
- kan omgaan met onzekerheid, verschillen en conflicten
- kan taken delegeren en instructies geven
- kan op het werk en de werkzaamheden reflecteren
- kan een SWOT-analyse uitvoeren
- kan onderhandelings technieken toepassen

Technologie en innovatie

- heeft brede kennis van innovaties en ontwikkelingen in het vakgebied

Verkoop

- heeft brede kennis van benaderingswijzen van klanten
- heeft brede kennis van het bevorderen van verkoop
- heeft brede kennis van het opstellen van verkoopcontracten
- heeft brede kennis van klantgedrag, koopbehoeften, koopmotieven
- kan klantgedrag analyseren en hierop inspelen
- kan klant-/verkoop-/adviesgesprekken voeren
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan onderhandelings technieken toepassen
- kan een klantgerichte beroepshouding toepassen
- kan kosten en kostensoorten uitleggen aan klanten
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen

Wet- en regelgeving

- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving, zoals (product)aansprakelijkheid, consumentenrecht, vergunningen, verzekeringen en algemene voorwaarden
- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving op het gebied van overeenkomsten en verbintenissen
- heeft kennis van belastingwetgeving ten behoeve van ondernemen
- kan werken volgens Arbo- en privacywetgeving

B1-K3-W1: Koopt producten en/of diensten

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten onderzoekt en bepaalt welke producten en/of diensten, zoals energie, en/of producten voor de onderneming in te kopen en/of in te huren en zoekt uit welke financiële middelen ervoor nodig zijn. Hierbij betreft die, afhankelijk van de situatie, informatie over en/of algemene voorwaarden van bijvoorbeeld een inkooporganisatie. De ondernemer handel en/of diensten inventariseert en onderzoekt onder andere potentiële

B1-K3-W1: Koopt producten en/of diensten

leveranciers en samenwerkingspartners, vraagt offertes op, onderhandelt indien nodig over bijvoorbeeld prijs en kwaliteit en neemt een besluit tot inkopen en/of inhuren. Mogelijke vervolgstappen zijn onder andere het plaatsen van een bestelling of een inkooporder, onderhandelen over een offerte of leveringscondities en contact opnemen met een alternatieve leverancier. De ondernemer handel en/of diensten controleert en evalueert de gemaakte zakelijke afspraken, onder andere op juistheid, geldigheid en volledigheid. Daarnaast berekent die de gevolgen van de afspraken voor onder andere de planning en financiën voor de onderneming door.

Resultaat

Het inkoopproces is beschreven, toegepast en beheerd waardoor er producten en/of diensten worden afgenomen tegen gunstige voorwaarden.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- analyseert zorgvuldig inkooprelevante aspecten, zoals prijs, kwaliteit en leveringsvoorwaarden;
- is steeds alert op commerciële kansen;
- vertaalt kansen in concrete acties en initiatieven;
- volgt procedures zorgvuldig en gestructureerd bij het plaatsen van een bestelling/inkooporder;
- brengt kritisch de voor- en nadelen van samenwerkingspartners in kaart;
- is erop gericht om het beste inkoopresultaat voor de onderneming te behalen;
- reflecteert objectief en kritisch op effecten van inkopen/inhuren op de ondernemingsdoelen;
- maakt weloverwogen afwegingen tussen de kosten en baten;
- voert de inkoopwerkzaamheden efficiënt uit.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Bedrijfsmatig handelen, Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Overtuigen en beïnvloeden, Onderzoeken, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K3-W2: Verkoopt producten en/of diensten

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten voert voorkomende verkoopactiviteiten in een onderneming uit en brengt het verkoopproces in kaart. Hierbij is er aandacht voor onder andere verkoopkanalen, het verloop van de customer journey, winstmarge, webcare en data, aftersales en klantenservice. In het contact met de klant informeert de ondernemer handel naar diens ideeën en behoeften en sluit hierop aan met de mogelijkheden van de onderneming, beantwoordt vragen, adviseert, speelt in op koop- en weerstandsignalen, stuurt aan op een zakelijke afspraak en probeert bijverkoop toe te passen. Bij het opstellen van gevraagde offerte voegt de ondernemer handel en/of diensten onder andere (commerciële) berekeningen toe en voorziet het voorstel van de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden. Indien de klant (nog) niet op een aanbod ingaat, helpt de ondernemer handel en/of diensten verder door bijvoorbeeld de klant te attenderen op informatiebronnen en/of verkoopkanalen.

Resultaat

Het verkoopproces is beschreven, toegepast en beheerd. Klanten zijn geïnformeerd en/of geadviseerd over het producten- en/of dienstenaanbod. Aan klanten zijn producten en/of diensten verkocht die de klanten waarde leveren en een bijdrage leveren aan de ondernemingsdoelstellingen.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- presenteert zichzelf en de onderneming als professional aan de klant;
- neemt initiatieven om te verkopen en/of diensten te verlenen;
- speelt integer en klantgericht in op de klant;
- reageert adequaat op koop- en weerstandssignalen;
- informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze;
- weegt commerciële belangen van de klant en van de onderneming zorgvuldig af;
- maakt correcte berekeningen;
- onderhandelt met argumenten en houdt zich met discipline aan de gegeven onderhandelingsruimte;
- legt afspraken en gegevens van klanten nauwkeurig en zorgvuldig vast.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en

B1-K3-W2: Verkoopt producten en/of diensten

middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Samenwerken en overleggen, Presenteren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K3-W3: Voert logistieke processen uit

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten voert voorkomende logistieke activiteiten in een onderneming uit en brengt het logistieke proces in kaart. Hierbij is er aandacht voor onder andere de productenstroom, derving, de logistieke keten en inzet van hulpmiddelen, zoals interne transportmiddelen. De ondernemer handel en/of diensten onderhoudt over het verloop van de logistieke processen contacten met onder andere leveranciers, vervoerders en klanten. Afhankelijk van de onderneming houdt de ondernemer handel en/of diensten het voorraadniveau bij en voert één of meer logistieke processen uit, zoals ontvangst van producten, opslag van producten en verzendgereed maken van producten. Eventueel voert de ondernemer handel en/of diensten met de klant afgesproken extra handelingen uit die waarde toevoegen, zoals het aanpassen van verpakkingen. Bij afwijkingen, zoals derving of schade, probeert de ondernemer handel en/of diensten voor een oplossing te zorgen.

Resultaat

De opslag, verwerking en verzending van producten zijn beschreven. Deze zijn volgens de eisen van de onderneming uitgevoerd en passend bij de afspraken met klanten. Op gesignaleerde afwijkingen tijdens de logistieke processen is ingespeeld.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- stelt de juiste prioriteiten bij het uitvoeren van werkzaamheden;
- controleert en verzorgt de bijbehorende administratie zorgvuldig en juist;
- voert werkzaamheden conform de arboregels en -normen uit;
- is alert op afwijkingen en neemt tijdig passende maatregelen;
- gebruikt hulpmiddelen effectief en efficiënt.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K3-W4: Voert marketing- en communicatieprocessen uit

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten verzamelt informatie over uit te voeren marketing- en communicatievraagstukken. Hiervoor stelt die criteria op waaraan een oplossing moet voldoen. Hierbij houdt die rekening met onder andere de gekozen marketing- en communicatiestrategie, de operationele doelstellingen en de in te zetten media. De ondernemer handel en/of diensten trekt conclusies en werkt, eventueel in samenwerkingsverband, voorstellen voor marketing- en communicatie-activiteiten uit. Dit kan onder andere gaan om offline activiteiten, zoals voorlichtings-, promotie- en pr-materiaal en feedback geven op concepten zoals een tekst of een drukproef. Ook kan het gaan om online activiteiten, zoals het samenstellen van een elektronische nieuwsbrief, content voor een website en berichten voor social media en online marketing. Hierbij let de ondernemer handel en/of diensten onder andere op de afstemming van de inhoud/boodschap op het doel van de activiteit en op de doelgroep.

Resultaat

De marketing- en communicatieprocessen zijn beschreven, toegepast, beheerd en sluiten aan op de doelgroep(en).

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- toont vaktechnisch inzicht en creativiteit bij het uitwerken van voorstellen;
- communiceert taalkundig correct en klantgericht;
- maakt efficiënt en effectief gebruik van hulpmiddelen en materialen;
- stemt marketing- en communicatie-activiteiten passend af op de doelgroep(en);
- presenteert informatie/content zodanig dat het belangstelling wekt.

B1-K3-W4: Voert marketing- en communicatieprocessen uit

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Overtuigen en beïnvloeden, Analyseren, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K3-W5: Voert financiële en administratieve processen uit

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten voert voorkomende financiële en administratieve processen in een onderneming uit en brengt het financiële administratieve proces in kaart. Hierbij is er aandacht voor onder andere belastingzaken, verzekeringen, salarisadministratie en de boekhouding. De ondernemer handel en/of diensten legt de financiële en administratieve activiteiten ten behoeve van de bedrijfsvoering vast, zoals klantgegevens en financiële gegevens, controleert gegevens en brengt indien nodig aanpassingen aan, stuurt facturen en betaalt rekeningen. Aanvullend wordt er data verzameld en geïnterpreteerd over onder andere klachten, de klanttevredenheid en verkoop.

Resultaat

De financiële en administratieve processen zijn beschreven, toegepast en beheerd.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- houdt financiële administratieve gegevens correct en accuraat bij;
- houdt zich zorgvuldig aan de voorgeschreven procedures van de onderneming en wet- en regelgeving;
- communiceert tijdig en correct over financiële en of administratieve zaken met betrokkenen;
- gaat integer om met vertrouwelijkheid en (bedrijfs)gevoelige informatie;
- toetst bevindingen kritisch op onder andere relevantie, juistheid en volledigheid.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W6: Maakt een operationeel plan voor de onderneming

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten werkt een operationeel plan uit op basis van het businessmodel. De ondernemer handel en/of diensten koppelt de verschillende processen aan elkaar en beschrijft de onderlinge verbanden. Vervolgens weegt de ondernemer handel en/of diensten voor- en nadelen af en onderbouwt en bepaalt hoe de benodigde operationele processen in te zetten. Hierbij is er aandacht voor onder andere de maatschappelijke ontwikkelingen, haalbaarheid, betaalbaarheid, uitvoerbaarheid, automatisering en eventuele samenwerkingsverbanden.

Resultaat

Een onderbouwde beschrijving voor een optimale inrichting van de operationele processen.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten :

- maakt weloverwogen strategische keuzes over het inrichten, organiseren en uitvoeren van operationele processen;
- legt logische verbanden tussen de verschillende processen en sociaal-maatschappelijke onderwerpen, waaronder duurzaamheid en inclusie;
- maakt praktische vertalingen naar een consistent operationeel plan;
- onderbouwt de gemaakte keuzes helder en duidelijk;
- reflecteert adequaat en toont zelflerend vermogen.

De onderliggende competenties zijn: Omgaan met verandering en aanpassen, Aansturen, Begeleiden, Bedrijfsmatig handelen

B1-K4: Ontwikkelt zich in het ondernemen

Complexiteit

De ondernemer handel en/of diensten heeft brede kennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied en van sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen nodig om zich verder in het ondernemen en het ondernemerschap te kunnen ontwikkelen. Het continue innoveren van de onderneming en het kunnen zien en benutten van kansen, vraagt om inzicht in het persoonlijk handelen, om creativiteit, om een groot doorzettingsvermogen en om aanpassingsvermogen. Inspelen op ontwikkelingen gaat vaak met onzekerheden gepaard, dit maakt het complex. Waar mogelijk combineert de ondernemer handel en/of diensten standaardprocedures en -werkwijzen. Er is voortdurend sprake van reflectie op hetgeen er gebeurt en van het afwegen van belangen van de onderneming en van klanten. Negatieve klantervaringen kunnen ten koste gaan van het imago van de onderneming en op die manier een afbreukrisico vormen. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is beheersing van de Engelse taal nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De ondernemer handel en/of diensten werkt in principe zelfstandig en is verantwoordelijk voor de persoonlijke ontwikkeling, het behalen van commerciële resultaten en de doorontwikkeling van de onderneming. De ondernemer handel en/of diensten vraagt desgewenst input en/of advies aan gelijken en/of experts.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Beroepsspecifiek Engels

- kan gesproken informatie in het Engels begrijpen
- kan geschreven teksten in het Engels lezen en begrijpen
- kan gesprekken in het Engels voeren
- kan teksten in het Engels schrijven
- kan een presentatie in het Engels geven

Cultureel-maatschappelijk

- kan verbanden leggen tussen ondernemen/ondernemerschap en maatschappelijk relevante onderwerpen, zoals duurzaamheid, inclusie en klimaat
- kan brede kennis van culturele achtergronden en culturele verschillen toepassen

ICT/digitale vaardigheden

- kan werken met relevante en gangbare informatie- en communicatiesystemen, computersystemen en applicaties

(e-)Marketing en communicatie

- heeft brede kennis van bedrijfsprocessen
- kan informatie beoordelen op relevantie en betrouwbaarheid
- kan beschikbare data analyseren, interpreteren en toepassen voor, bijvoorbeeld commerciële, doeleinden
- kan evalueren en verbeterpunten formuleren

Ondernemen en ondernemend gedrag

- heeft kennis van duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen

Professionele ontwikkeling

- kan op ontwikkelpunten reflecteren
- kan doelen voor ontwikkeling specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden (SMART) formuleren
- kan prioriteiten in werkzaamheden stellen
- kan vaktaal/vaktermen uit het werkveld gebruiken

Technologie en innovatie

- heeft brede kennis van innovaties en ontwikkelingen in het vakgebied

B1-K4-W1: Volgt trends en ontwikkelingen in het vakgebied en de markt

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten houdt trends en ontwikkelingen bij door verschillende online en offline bronnen te raadplegen, zoals (vak)bladen, vakwebsites, blogs, social media en beurzen. De ondernemer handel en/of diensten interpreteert en analyseert de verzamelde informatie en bepaalt welke informatie voor de onderneming

B1-K4-W1: Volgt trends en ontwikkelingen in het vakgebied en de markt

en/of voor zichzelf mogelijk relevant is. De ondernemer handel en/of diensten combineert de verzamelde informatie met diens vakspecialisme en ondernemend gedrag en vertaalt dit, bijvoorbeeld in een visie op toekomstige vraagstukken en ontwikkelingen, naar kansen en mogelijkheden en een impact op mensen, het milieu en de maatschappij.

Resultaat

Een actueel overzicht van trends en ontwikkelingen in het vakgebied met aandacht voor bijbehorende kansen en bedreigingen voor de onderneming en voor zichzelf.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- kiest relevante informatiebronnen en gebruikt deze doelgericht en efficiënt;
- toetst informatie kritisch op juistheid, bruikbaarheid en relevantie;
- bakent de verzamelde informatie/data logisch en realistisch af;
- analyseert informatie/data op een zorgvuldige en kritische wijze;
- toont inzicht in (commerciële) doelen en activiteiten van de vestiging;
- kijkt vanuit meer invalshoeken kritisch naar kansen, mogelijkheden en risico's en weegt deze zorgvuldig af.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen, Onderzoeken, Leren

B1-K4-W2: Reflecteert op de eigen werkzaamheden in relatie tot de ondernemersvaardigheden

Omschrijving

De ondernemer handel en/of diensten reflecteert op de eigen werkzaamheden in relatie tot de ondernemersvaardigheden en de continuïteit van de onderneming. De ondernemer handel en/of diensten reflecteert onder andere op processen, resultaten, impact op mens, milieu en maatschappij en betreft hier trends en ontwikkelingen in het vakgebied bij. De ondernemer handel en/of diensten trekt conclusies en formuleert ontwikkelpunten voor de onderneming en voor zichzelf. De ondernemer handel en/of diensten vraagt één of meer externe partners, zoals een adviseur, om feedback en verwerkt de feedback.

Resultaat

Een toekomstbeeld van de onderneming, passend bij de maatschappelijke, sociaaleconomische en bedrijfseconomische ontwikkelingen en bij de eigen kwaliteiten en mogelijkheden.

Gedrag

De ondernemer handel en/of diensten:

- reflecteert positief-kritisch op de eigen ondernemerskwaliteiten in relatie tot de ondernemingsdoelstellingen;
- kijkt vanuit meer invalshoeken kritisch naar kansen, mogelijkheden en risico's voor de onderneming en de persoonlijke ontwikkeling en weegt deze zorgvuldig af;
- formuleert concrete en duidelijke ontwikkelpunten;
- vertaalt onderbouwde kansen creatief naar ideeën en activiteiten;
- toont inzicht in de haalbaarheid van kansen en ontwikkelpunten, inclusief eventuele risico's;
- staat open voor en gebruikt feedback constructief.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Analyseren, Leren, Omgaan met verandering en aanpassen, Gedrevenheid en ambitie tonen, Samenwerken en overleggen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Ondernemer handel en/of diensten

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

n.v.t.

Beroepsvereisten

Nee