

Kwalificatiedossier mbo

Juweliersbedrijf

Crebonr. 23411

Kwalificaties

- » **Allround medewerker Juwelier (Crebonr. 27028)**
- » **Juwelier-ondernemer (Crebonr. 27029)**

Versie

Gewijzigd 2025

Geldig vanaf

01-08-2025

Opleidingsdomein

Ambacht, laboratorium en gezondheidstechniek (Crebonr. 79030)

Penvoerder: Sectorkamer specialistisch vakmanschap
Gevalideerd door: Sectorkamer specialistisch vakmanschap
Op: 01-10-2024

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	6
1. Beroepsspecifieke onderdelen	6
B1-K1: Voert juwelierswerkzaamheden uit	6
B1-K1-W1: Houdt de voorraad bij en verwerkt bestellingen	7
B1-K1-W2: Voert standaardreparaties en onderhoud aan juweliersartikelen uit	7
B1-K1-W3: Evalueert de werkzaamheden en draagt verbeter suggesties aan	8
B1-K2: Voert commerciële werkzaamheden uit	9
B1-K2-W1: Ontvangt de klant	10
B1-K2-W2: Neemt de opdracht aan en stemt af met de klant	10
B1-K2-W3: Verkoopt juweliersartikelen en -diensten	11
B1-K2-W4: Verzorgt online/offline presentatie en promotie	11
B1-K2-W5: Voert aftersales uit	12
B1-K2-W6: Behandelt klachten	12
B1-K2-W7: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving	12
2. Generieke onderdelen	14
Profieldeel	15
P1: Allround medewerker Juwelier	15
P2: Juwelier-ondernemer	16
P2-K1: Voert specialistische juwelierswerkzaamheden uit	16
P2-K1-W1: Maakt een ontwerpschets	17
P2-K1-W2: Beoordeelt juweliersartikelen	17
P2-K2: Onderneemt als juwelier	18
P2-K2-W1: Ontwikkelt een business model	19
P2-K2-W2: Maakt een financieel plan	19
P2-K2-W3: Koopt in voor de onderneming	19
P2-K2-W4: Voert de financiële administratie uit	20
P2-K2-W5: Profileert en promoot de onderneming	20
P2-K2-W6: Stuurt medewerkers aan	21
P2-K2-W7: Optimaliseert de dienstverlening	21

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 Allround medewerker Juwelier	3	Nee	vakopleiding
P2 Juwelier-ondernemer	4	Nee	middenkaderopleiding

Basisdeel

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

B1-K1 Voert juwelierswerkzaamheden uit	B1-K1-W1	Houdt de voorraad bij en verwerkt bestellingen
	B1-K1-W2	Voert standaardreparaties en onderhoud aan juweliersartikelen uit
	B1-K1-W3	Evalueert de werkzaamheden en draagt verbeteruggesties aan
B1-K2 Voert commerciële werkzaamheden uit	B1-K2-W1	Ontvangt de klant
	B1-K2-W2	Neemt de opdracht aan en stemt af met de klant
	B1-K2-W3	Verkoopt juweliersartikelen en -diensten
	B1-K2-W4	Verzorgt online/offline presentatie en promotie
	B1-K2-W5	Voert aftersales uit
	B1-K2-W6	Behandelt klachten
	B1-K2-W7	Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving

Profieldeel

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

P1 Allround medewerker Juwelier		
Geen extra kerntaken en werkprocessen		
P2 Juwelier-ondernemer		
P2-K1 Voert specialistische juwelierswerkzaamheden uit	P2-K1-W1	Maakt een ontwerpschets
	P2-K1-W2	Beoordeelt juweliersartikelen
P2-K2 Onderneemt als juwelier	P2-K2-W1	Ontwikkelt een business model
	P2-K2-W2	Maakt een financieel plan
	P2-K2-W3	Koopt in voor de onderneming
	P2-K2-W4	Voert de financiële administratie uit
	P2-K2-W5	Profileert en promoot de onderneming
	P2-K2-W6	Stuurt medewerkers aan
	P2-K2-W7	Optimaliseert de dienstverlening

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De juwelier-ondernemer en de allround medewerker juwelier werken in een juweliersbedrijf. Zij leveren service, advies, repareren en verkopen (online en offline) juweliersartikelen. De juweliersbranche bestaat voornamelijk uit zelfstandige bedrijven met één of enkele vestigingen. Ook zijn enkele ketens actief in de branche. Juweliers werken samen met klanten, leveranciers, goud-/zilvermeden, uurwerktechnici en collega-ondernemers.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar is sociaal, representatief, creatief en commercieel, heeft vaktechnisch inzicht, een dienstverlenende instelling en treedt gastvrij op in de verkoopruimte. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een scherp oog voor trends en ontwikkelingen in de markt van sieraden, uurwerken en andere juweliersartikelen en -diensten en kan daarop inspelen.

Resultaat van de beroepengroep

Juweliersartikelen van kwaliteit zijn ingekocht, verkocht, gerepareerd of onderhouden. Klanten hebben het juiste advies, product of dienst gekregen en zijn tevreden.

B1-K1: Voert juwelierswerkzaamheden uit

Complexiteit

De complexiteit van het werk zit in verschillende aspecten; de grote diversiteit in het aanbod van reparaties vraagt branchespecifieke kennis van eigenschappen en design van juweliersartikelen. Maar ook technische kennis, inzicht en vaardigheden om de juweliersartikelen te controleren op afwijkingen en beschadigingen en de mogelijkheden van de reparaties in te schatten. Daarnaast moet de beginnend beroepsbeoefenaar in staat zijn om informatie op een begrijpelijke manier aan klanten over te brengen. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met kwetsbare artikelen met een hoge financiële en emotionele waarde. De werkzaamheden zijn divers maar grotendeels volgens standaardprocedures uit te voeren. Daarnaast vraagt het werk van de beginnende beroepsbeoefenaar om het groter geheel te kunnen zien en daar de eigen plek te kennen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol en werkt samen met collega's maar is (mede)verantwoordelijk voor het uitvoeren en controleren van de eigen werkzaamheden en veiligheid. Deze werkzaamheden voert die grotendeels zelfstandig en naar eigen inzicht uit, maar altijd volgens bedrijfsvoorschriften en onder supervisie van een eindverantwoordelijke. De beginnend beroepsbeoefenaar schat zelf in wanneer die anderen (collega's, eindverantwoordelijke) moet inschakelen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van gebruik, eigenschappen en toepassing van materialen van juweliersartikelen
- heeft brede kennis van het commerciële aanbod
- heeft brede kennis van reparatiemogelijkheden van juweliersartikelen
- heeft kennis van afvalscheiding
- heeft kennis van de customer journey
- heeft kennis van de duur van de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden
- heeft kennis van de specialismen goud-/zilvermeden en uurwerktechniek
- heeft kennis van de veiligheids- en milieuvoorschriften in de juweliersbranche
- heeft kennis van de SDG's (sustainable development goals) en duurzaamheid in relatie tot het beroep
- heeft kennis van gangbare vaktermen in het Engels
- heeft kennis van gangbare vaktermen in het Nederlands
- heeft kennis van methoden van voorraadbeheer
- heeft kennis van verpakkingsmaterialen

B1-K1: Voert juwelierswerkzaamheden uit

- heeft kennis van verzendmethodes
- heeft kennis van richtlijnen m.b.t. sociale veiligheid
- heeft kennis van voor de juweliersbranche geldende wet- en regelgeving waaronder AVG, Arbo, Kimberly Agreement
- kan colliers rijgen, knopen en monteren
- kan een batterij inzetten bij horloges
- kan feedback geven en ontvangen
- kan horlogebanden op maat maken en aanzetten
- kan horloges controleren op waterdichtheid
- kan kettingwerk en ringen op maat maken
- kan machinale gravures uitvoeren
- kan polijsten
- kan principes en uitgangspunten van duurzaamheid toepassen
- kan prioriteiten stellen in de eigen werkzaamheden
- kan reflecteren op het eigen handelen
- kan samenwerken met collega's
- kan sluitingen afstellen en aanzetten
- kan SMART-doelen formuleren
- kan werken met in de juweliersbranche veelgebruikt materialen en middelen
- kan werken met toetsgereedschap en onderzoeksapparatuur
- kan werken met veelgebruikte systemen zoals CRM, betaal- of reparatievolgsysteem
- kan korte, eenvoudige, gangbare teksten zoals handleidingen, order- en productinformatie lezen en begrijpen in het Engels

B1-K1-W1: Houdt de voorraad bij en verwerkt bestellingen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar checkt de hoeveelheid en kwaliteit van de voorraad, signaleert (dreigende) tekorten en eventuele schades en bestelt zo nodig bij. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert geleverde bestellingen op juistheid en kwaliteit of schades, boekt ze in en slaat ze op. De beginnend beroepsbeoefenaar beoordeelt teruggekomen reparaties en maakt ze klantgereed. De beginnend beroepsbeoefenaar verstuurt bestellingen of maakt ze verzendklaar, verwerkt orders en verzorgt de bijbehorende zakelijke correspondentie. Relevante gegevens en eventuele afwijkingen, beschadigingen of bijzonderheden worden geregistreerd in het systeem.

Resultaat

De voorraad is op orde en bestellingen zijn verwerkt. Gegevens en eventuele bijzonderheden zijn geregistreerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bepaalt tijdig het juiste moment van bestellen;
- hanteert de veiligheids- en bedrijfsvoorschriften accuraat;
- controleert bestellingen en producten zorgvuldig;
- handelt duurzaam en gaat verantwoord om met afval;
- registreert relevante informatie volledig en nauwkeurig.

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

B1-K1-W2: Voert standaardreparaties en onderhoud aan juweliersartikelen uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert kleine reparaties, aanpassingen en servicehandelingen aan juweliersartikelen uit, zoals reiniging, het inkorten van banden, het vervangen van batterijen, rijgwerk of graveren. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert na afloop de kwaliteit van het werk. Daarnaast ziet die toe op een tijdige levering en controleert het artikel voordat die het aan de klant levert.

B1-K1-W2: Voert standaardreparaties en onderhoud aan juweliersartikelen uit**Resultaat**

Het juweliersartikel is gerepareerd of onderhouden volgens (in het bedrijf) geldende normen en toleranties.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest de juiste methode voor de reparatie of het onderhoud;
- gebruikt materialen en middelen correct en efficiënt;
- gebruikt vaktechnisch inzicht om de reparatiewerkzaamheden efficiënt uit te voeren;
- werkt nauwgezet en met tempo.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W3: Evalueert de werkzaamheden en draagt verbeter suggesties aan**Omschrijving**

De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt (periodiek) de uitgevoerde werkzaamheden met collega's en/of de leidinggevende, waarbij die reflecteert op het eigen handelen in relatie tot de bedrijfsformule (en de customer journey). De beginnend beroepsbeoefenaar noemt verbeterpunten voor het eigen handelen, maakt zo nodig afspraken over (aanpassing van) de werkwijze en draagt suggesties aan voor doorontwikkeling van het commerciële aanbod en/of de dienstverlening.

Resultaat

De werkzaamheden zijn samen met collega's of leidinggevende geëvalueerd. Concrete verbeterpunten zijn geformuleerd en suggesties voor doorontwikkeling van het aanbod of de dienstverlening zijn gedaan.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- schetst een realistisch beeld van het eigen functioneren;
- formuleert concrete verbeterpunten;
- onderbouwt de gemaakte keuzes helder.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Onderzoeken, Leren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2: Voert commerciële werkzaamheden uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar kan werken in verschillende (online/offline/(inter)nationale) verkoopomgevingen en krijgt daarin te maken met een grote variëteit aan klanten die verschillen qua achtergrond, cultuur, leeftijd, besteedbaar budget, wensen en behoeften en de (voor)kennis die zij hebben over juweliersartikelen en -diensten. De beginnend beroepsbeoefenaar moet hierop kunnen inspelen en bewaakt voortdurend de balans tussen klantbelang en -relatie enerzijds en commercieel belang anderzijds. Om te kunnen informeren, adviseren en verkopen, zijn brede kennis van de producten/diensten en sociale, communicatieve en interculturele vaardigheden nodig. De werkzaamheden voert de beginnend beroepsbeoefenaar meestal volgens vaste procedures en bedrijfsvoorschriften uit.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol en werkt samen met collega's maar is verantwoordelijk voor het uitvoeren en controleren van de eigen werkzaamheden. Deze werkzaamheden voert die grotendeels zelfstandig en naar eigen inzicht uit, maar altijd volgens bedrijfsvoorschriften en onder supervisie van een eindverantwoordelijke. De beginnend beroepsbeoefenaar schat zelf in wanneer die anderen (collega's, eindverantwoordelijke) moet inschakelen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van gebruik, eigenschappen en toepassing van materialen van juweliersartikelen
- heeft brede kennis van het commerciële aanbod
- heeft brede kennis van stijlen en modetrends van juweliersartikelen
- heeft kennis van benaderingswijzen van klanten
- heeft kennis van de customer journey
- heeft kennis van de duur van de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden
- heeft kennis van de eigen en andere culturen
- heeft kennis van de specialismen goud-/zilvermeden en uurwerktechniek
- heeft kennis van de veiligheids- en milieuvoorschriften in de juweliersbranche
- heeft kennis van e-commerce
- heeft kennis van garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten
- heeft kennis van het bevorderen van verkoop
- heeft kennis van hospitality in relatie tot verkoop
- heeft kennis van klantgedrag, koopbehoeften en koopmotieven
- heeft kennis van gangbare vaktermen in het Engels
- heeft kennis van gangbare vaktermen in het Nederlands
- heeft kennis van online- en offline productpresentatie
- heeft kennis van prijsopbouw van juweliersartikelen
- heeft kennis van richtlijnen m.b.t. sociale veiligheid
- heeft kennis van sociale omgangsvormen
- heeft kennis van voor de juweliersbranche geldende wet- en regelgeving waaronder AVG, Arbo, GGD Hygiënerichtlijn voor piercen, Waarborgwet, Wet Koop op Afstand, Digitaal Opkopersregister, WWFT, Kimberly Agreement, CITES
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan commerciële calculaties uitvoeren
- kan de eigen grenzen aangeven
- kan gangbare digitale informatie- en communicatiemiddelen en -systemen gebruiken
- kan gesprekstechnieken (waaronder Luisteren, Samenvatten, Doorvragen) toepassen
- kan klantgedrag analyseren en hierop inspelen
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen
- kan samenwerken met collega's
- kan storytelling toepassen
- kan veiligheidsinstructies hanteren
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan verkooptransacties afhandelen
- kan werken met veelgebruikte systemen zoals CRM, betaal- of reparatievolgssysteem
- kan een kort, eenvoudig verkoop- of adviesgesprek voeren in het Engels
- kan mondeling eenvoudige, standaardinformatie over juweliersartikelen of diensten geven
- kan mondeling eenvoudige, standaardinformatie over offertes of verkoopvoorwaarden geven
- kan eenvoudige zakelijke e-mails sturen in het Engels

B1-K2-W1: Ontvangt de klant

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt de klant in de (online of fysieke) verkoopomgeving, maakt contact en heet deze welkom. De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt het doel van het bezoek en inventariseert de specifieke wens, behoefte en verwachting van de klant door deze hierover gerichte vragen te stellen en eventuele vragen te beantwoorden. Indien van toepassing assisteert de beginnend beroepsbeoefenaar de klant bij het gebruik van (digitale) hulpmiddelen in de verkoopomgeving.

Resultaat

De klant is gastvrij ontvangen, het doel van het bezoek is achterhaald.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft een open en uitnodigende houding;
- ontvangt de klant hartelijk;
- stelt zich proactief en dienstbaar op;
- stelt de juiste vragen om het doel van het bezoek te kunnen achterhalen;
- communiceert (verbaal en non-verbaal) op een manier die helder en passend is.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Onderzoeken

B1-K2-W2: Neemt de opdracht aan en stemt af met de klant

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar inspecteert het juweliersartikel, vraagt door om extra informatie te achterhalen met betrekking tot de opdracht en gebruikt beschikbare klantdata. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt zo nodig af met collega's/leidinggevende om te bepalen of die de reparatie of het onderhoud zelf kan uitvoeren, en besteedt reparatiewerk dat die niet zelf kan doen, uit aan een goud-/zilversmid/uurwerktechnicus. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt afspraken over de uit te voeren werkzaamheden en de levertijd met de specialist. De beginnend beroepsbeoefenaar legt de klant uit wat voor gebrek(en) en eventuele beschadigingen er bij de inspectie zijn geconstateerd. De beginnend beroepsbeoefenaar adviseert de klant over de reparatie/het onderhoud, benoemt daarbij voor- en nadelen en geeft (een indicatie van) de prijs en de levertijd. Daarbij informeert de beginnend beroepsbeoefenaar de klant ook over de eventuele risico's en mogelijk noodzakelijke extra kosten. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt afspraken met de klant over de reparatie/het onderhoud, de wensen over de oplevering en de eventuele extra kosten. Indien de klant akkoord gaat met het voorstel, geeft de beginnend beroepsbeoefenaar de klant een prijsopgave, licht deze toe registreert de gemaakte afspraken en de bijzonderheden in het reparatievolgsysteem.

Resultaat

De opdracht is aangenomen en indien van toepassing is er reparatiewerk uitbesteed aan de specialist. Relevante gegevens zijn geregistreerd in het reparatievolgsysteem.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt de juiste vragen om de benodigde informatie te kunnen achterhalen;
- gebruikt vaktechnisch inzicht om de klant een passend advies te kunnen geven;
- onderbouwt het advies helder;
- informeert de klant volledig en op begrijpelijke wijze;
- maakt duidelijke afspraken met de specialist;
- controleert zorgvuldig de gegevens en gemaakte afspraken;
- registreert relevante informatie volledig en nauwkeurig.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren

B1-K2-W3: Verkoopt juweliersartikelen en -diensten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar vertaalt de specifieke wensen en behoeften van de klant naar een aan te schaffen artikel of af te nemen dienst. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft informatie over het aanbod, de toepassing of eigenschappen ervan, beantwoordt eventuele vragen van de klant, denkt mee en helpt/begeleidt de klant bij het maken van een keuze. De beginnend beroepsbeoefenaar ziet en benut kansen voor (bij)verkoop, wijst indien van toepassing op aanbiedingen, doet de klant een voorstel en draagt zo nodig alternatieven aan. Als de klant overgaat tot aankoop, assisteert de beginnend beroepsbeoefenaar de klant bij de betaling. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert de klant over de vervolprocedure, garantie-, verkoop- en verzendvoorwaarden, loyaltyprogramma's of (onderhouds)service. Indien van toepassing verzorgt de beginnend beroepsbeoefenaar de afhandeling van garanties of certificaten. Relevante gegevens worden geregistreerd in een systeem.

Resultaat

Er is een passend aanbod gedaan. De verkoop is volgens richtlijnen afgehandeld. Relevante gegevens zijn geregistreerd in een systeem.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt zich proactief en dienstbaar op;
- doet de klant een passend aanbod;
- ziet en benut commerciële kansen effectief;
- communiceert (verbaal en non-verbaal) op een manier die helder en passend is;
- registreert relevante informatie volledig en nauwkeurig in een systeem.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W4: Verzorgt online/offline presentatie en promotie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt en onderhoudt de representativiteit van de verkoopomgeving en de presentatie en promotie van het commerciële aanbod in de verkoopomgeving of -kanalen. De beginnend beroepsbeoefenaar ontwikkelt content voor social media, vult de website met informatie en aanbiedingen, houdt het aanbod actueel en/of richt etalages, stands of balies in. De beginnend beroepsbeoefenaar doet suggesties voor de presentatie en promotie.

Resultaat

De online/offline presentatie en promotie zijn aantrekkelijk en actueel. Er zijn concrete suggesties voor de presentatie en promotie gedaan.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- past de communicatie aan op het doel en de doelgroep;
- presenteert het aanbod op aantrekkelijke en representatieve wijze;
- onderbouwt de gemaakte keuzes helder;
- werkt netjes, veilig en met tempo.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Onderzoeken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W5: Voert aftersales uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar informeert klanten over speciale acties, events, kortingen of promoties voor toekomstige producten/diensten, stuurt gepersonaliseerde berichten en doet gepersonaliseerde aanbiedingen voor producten/diensten. De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare informatie/data of verzamelt feedback van klanten over hun ervaringen en signaleert knelpunten en kansen voor de dienstverlening.

Resultaat

Klanten krijgen gepersonaliseerde service en aanbiedingen. Kansen en knelpunten voor de dienstverlening zijn gesignaleerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt zich proactief op;
- maakt adequaat gebruik van relevante klantdata;
- doet de klant een passend aanbod;
- communiceert op een manier die helder en passend is.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W6: Behandelt klachten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert klachten, achterhaalt de oorzaak van de klachten en beoordeelt deze. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt zo nodig in afstemming met een eindverantwoordelijke een alternatief, korting of (extra) service aan en controleert of de klant tevreden is met de oplossing.

Resultaat

Klachten zijn volgens richtlijnen en naar tevredenheid van de klant afgehandeld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- onderzoekt de klacht grondig en trekt logische conclusies;
- stelt zich dienstbaar en empathisch op;
- communiceert helder en duidelijk;
- handelt volgens geldende protocollen en richtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Materialen en middelen inzetten, Analyseren, Aandacht en begrip tonen, Onderzoeken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2-W7: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de veiligheid van materialen en middelen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert mogelijke bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van zichzelf, collega's, en/of klanten en neemt preventieve maatregelen om criminaliteit te voorkomen. De beginnend beroepsbeoefenaar is alert op de aanwezigheid van verdachte personen en mogelijk risicovolle of vervelende situaties en grijpt binnen de grenzen van de veiligheids- en bedrijfsinstructies zo nodig in zonder zichzelf en anderen daarbij in gevaar te brengen. In het geval van grensoverschrijdend gedrag maakt de beginnend beroepsbeoefenaar dit bespreekbaar en/of meldt dit bij een leidinggevende.

B1-K2-W7: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving

Resultaat

Er is bijgedragen aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving, waarbij criminaliteit zoveel als mogelijk is voorkomen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- is alert;
- schakelt tijdig hulp in bij calamiteiten;
- schat de situatie juist in;
- geeft de eigen grenzen duidelijk aan;
- handelt snel en volgens geldende protocollen en richtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

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 Allround medewerker Juwelier
Mbo-niveau
3
Typering van het beroep
De beginnend beroepsbeoefenaar werkt als allround medewerker in de juweliersbranche en is deskundig op het gebied van juweliersartikelen. De beginnend beroepsbeoefenaar combineert vaktechnische kennis en vaardigheden om deze te repareren en onderhouden. Hiernaast heeft de beginnend beroepsbeoefenaar commercieel inzicht, een dienstverlenende instelling en sociaal-communicatieve vaardigheden om te kunnen verkopen, adviseren en de klant de best passende service te bieden.
Beroepsvereisten
Nee

P2 Juwelier-ondernemer

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt als zelfstandig ondernemer of als manager/leidinggevende (bij een keten) in de juweliersbranche. De beginnend beroepsbeoefenaar is deskundig op het gebied van juweliersartikelen en combineert creativiteit, vaktechnische kennis en vaardigheden om deze te verkopen, onderhouden, determineren of ontwerpen. Hiernaast heeft de beginnend beroepsbeoefenaar commercieel inzicht, sociaal-communicatieve vaardigheden en ondernemersvaardigheden om een onderneming te kunnen runnen en leidinggevende kwaliteiten om het personeel aan te sturen. Daarnaast kan de beginnende beroepsbeoefenaar bewuste keuzes maken in relatie tot duurzaamheid, deze keuzes inzichtelijk maken en verantwoorden aan derden.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Voert specialistische juwelierswerkzaamheden uit

Complexiteit

De complexiteit ontstaat door de benodigde technische kennis en vaardigheden die nodig zijn voor het specialistische juwelierswerk. Het vraagt analytische vaardigheden en specialistische kennis om de juweliersartikelen te kunnen beoordelen. Het ontwerpen van juweliersartikelen is nooit standaard en elke opdracht vraagt een maatwerkapproach. Het afstemmen met derden vraagt tevens om communicatieve vaardigheden. Het voortdurend aanpassen aan omstandigheden is nooit standaard en vraagt veel flexibiliteit van de beginnend beroepsbeoefenaar.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft als vakspecialist een uitvoerende rol. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de uitvoering, controle en kwaliteit van het eigen werk. Deze werkzaamheden voert die zelfstandig en naar eigen inzicht uit. De beginnend beroepsbeoefenaar schat zelf in wanneer die anderen (zoals een goudsmid, uurwerktechnicus of taxateur) moet inschakelen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van de (lokale en (inter)nationale) markt van juweliersartikelen
- heeft brede kennis van kwaliteitseisen
- heeft brede kennis van voor de juweliersbranche geldende wet- en regelgeving waaronder Waarborgwet, WWFT, Kimberly Agreement, CITES
- heeft specialistische kennis van de opbouw en inhoud van taxatierapporten
- heeft specialistische kennis van edelstenen en hun waarde
- heeft specialistische kennis van herkomst, gebruik, levensduur, recycling, eigenschappen en toepassing van materialen van juweliersartikelen
- heeft specialistische kennis van prijsopbouw van juweliersartikelen
- heeft specialistische kennis van stijlen en stijlperioden van juweliersartikelen
- heeft specialistische kennis van verschillende soorten waardes van juweliersartikelen
- heeft specialistische kennis van vormgevingselementen van juweliersartikelen
- kan een ontwerpvrage omzetten naar een ontwerpschets
- kan gangbare digitale informatie- en communicatiemiddelen en -systemen gebruiken
- kan presentatietechnieken toepassen
- kan verschillende (ontwerp)technieken en bewerkingen toepassen
- kan vormgevingsprincipes toepassen
- kan werken met gangbare ontwerpprogramma's
- kan werken met toetsgereedschap en onderzoekapparatuur
- kan mondeling een standaard taxatierapport toelichten in het Engels
- kan eenvoudige productinformatie lezen en begrijpen in het Engels
- kan een kort, eenvoudig verkoop- of adviesgesprek voeren in het Engels

P2-K1-W1 Maakt een ontwerpschets

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert de wensen van de klant voor het ontwerpen van een nieuw te vervaardigen juweliersartikel of gebruiksvoorwerp, de gelegenheid waarvoor het gemaakt moet worden en het budget van de klant. In overleg met de klant stelt die de stijl, vorm, materialen en indien van toepassing edelstenen vast. Op basis van deze informatie maakt die in overleg met de klant een ontwerp; indien noodzakelijk betreft die de goud-/zilvermid hierbij. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt het ontwerp uit in een ontwerpschets en draagt het over aan de specialist.

Resultaat

Een ontwerpschets die voldoet aan de wensen van de klant en realiseerbaar is qua materialen en budget.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt de juiste vragen om de benodigde informatie te kunnen achterhalen;
- gebruikt creativiteit en vaktechnisch inzicht om het ontwerpschets uit te werken;
- licht de ideeën en ontwerp mogelijkheden in begrijpelijke taal toe aan de klant;
- houdt rekening met beperkingen, beschikbaarheid en kosten bij de keuze voor materialen en technieken.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P2-K1-W2 Beoordeelt juweliersartikelen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar determineert het juweliersartikel door de staat en kwaliteit te beoordelen en te bepalen uit welke periode of stroming het afkomstig is. De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert welke materialen gebruikt zijn en wat de kwaliteit van de materialen is. Vervolgens informeert die de klant over de bevindingen en geeft een indicatie van de waarde. De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt het doel van de waardebeoordeling. Als de klant een officiële taxatie wil, schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar een taxateur in of verwijst die daarnaar door. Indien van toepassing kan de beginnend beroepsbeoefenaar het taxatierapport op waarde inschatten en uitleggen aan de klant.

Resultaat

Het doel van de waardebeoordeling is achterhaald en de klant is geïnformeerd over de waarde van het artikel. Indien nodig is er een taxateur ingeschakeld, is de klant doorverwezen en het taxatierapport uitgelegd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- analyseert het juweliersartikel grondig en systematisch;
- vraagt door om extra informatie te achterhalen indien nodig;
- onderbouwt de waarde-indicatie helder;
- informeert de klant volledig en op begrijpelijke wijze.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Onderzoeken, Ethisch en integer handelen

Complexiteit

De complexiteit van het ondernemerschap ontstaat door de trend- en conjunctuurgevoeligheid van de markt voor juweliersartikelen. Het betreft voorwerpen met een zeer hoge financiële en vaak ook emotionele waarde. De keuzes die de beginnend beroepsbeoefenaar maakt inzake marketing, prijzen en producten hangen in voorkomende gevallen af van de eisen vanuit de merken die worden verkocht en zijn bepalend voor het succes van de onderneming. Ondernemen als juwelier vraagt (specialistische) kennis van de markt, het aanbod en van de bedrijfsvoering, evenals een mix van cognitieve, praktische en communicatieve vaardigheden. Het aansturen van medewerkers vereist daarnaast brede kennis op dit vlak, empathie, sociale en feedbackvaardigheden. Ondernemerschap vraagt een voortdurende aanpassing aan omstandigheden en proactief handelen. De werkzaamheden zijn daarom niet routinematig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft als ondernemer een uitvoerende en leidinggevende rol. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de uitvoering, controle en kwaliteit van het eigen werk en van dat van de medewerkers. De gemaakte bedrijfseconomische keuzes zijn bepalend voor het succes van de onderneming.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van de (lokale en (inter)nationale) markt van juweliersartikelen
- heeft brede kennis van de markt, doelgroepen, producten en online en offline dienstverlening
- heeft brede kennis van trends & ontwikkelingen in het vakgebied en de markt
- heeft kennis van maatschappelijk verantwoord ondernemen en de OESO-richtlijnen
- heeft kennis van (commerciële) samenwerkingsvormen
- heeft kennis van boekhouden
- heeft kennis van de administratieve handelingen bij het aannemen van personeel
- heeft kennis van de eigen en andere culturen
- heeft kennis van duurzaam ondernemen
- heeft kennis van en inzicht in interne en externe financieringsvormen
- heeft kennis van en inzicht in vaste en vlottende activa
- heeft kennis van inclusief werkgeverschap
- heeft kennis van leiderschapstijlen
- heeft kennis van sociale veiligheid
- heeft kennis van unique selling points (USP)
- heeft kennis van verschillende ondernemingsvormen
- heeft kennis van wettelijk verplichte en noodzakelijke administratieve handelingen voor het opstarten van een onderneming
- heeft specialistische kennis van het verloop van de customer journey
- heeft specialistische kennis van voor het ondernemen in de juweliersbranche relevante wet- en regelgeving zoals AVG, Arbo, CAO, belasting, verkoopvoorwaarden, Digitaal Opkopersregister, Waarborgwet, CITES
- kan budgetteren
- kan commerciële cijfers berekenen en interpreteren
- kan een begroting opstellen
- kan feedback en complimenten geven en ontvangen
- kan formele gesprekken voeren
- kan gangbare digitale informatie- en communicatiemiddelen en -systemen gebruiken
- kan informatie beoordelen op relevantie en betrouwbaarheid
- kan klantdata verzamelen en interpreteren
- kan klantdoelgroepen in kaart brengen
- kan medewerkers instrueren en begeleiden
- kan omzetprognoses opstellen
- kan onderhandelings technieken toepassen
- kan ondernemingsdoelstellingen formuleren
- kan onderzoek naar de markt, producten en concurrentie uitvoeren
- kan presentatietechnieken toepassen om de onderneming en/of producten en diensten te promoten
- kan principes en uitgangspunten van duurzaamheid toepassen
- kan samenwerken met collega's, partners en concurrenten met verschillende achtergronden en perspectieven
- kan korte berichten over het vakgebied lezen en begrijpen in het Engels
- kan eenvoudige productinformatie lezen en begrijpen in het Engels

P2-K2-W1 Ontwikkelt een business model

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontwikkelt een business model voor de onderneming. Hierin beschrijft die de kernactiviteit en het aanbod, de toegevoegde waarde, de doelgroep, de customer journey, de online en offline verkoop - en communicatiekanalen en welke middelen en handelingen ervoor nodig zijn om te gaan ondernemen. De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept zich in de verschillende opties, zoals zelf een onderneming starten of het overnemen van een bestaand bedrijf, de verschillende rechtsvormen en de actuele wet- en regelgeving en beschrijft welke ondernemingsvorm het beste bij het business model past. De beginnend beroepsbeoefenaar betreft in het business model informatie over samenwerking en eventueel benodigd personeel, formuleert kansen en risico's en weegt de juridische aspecten en de financiële consequenties af.

Resultaat

Een uitgewerkt en onderbouwd business model.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt gebruik van relevante en betrouwbare bronnen bij het verzamelen van informatie over ondernemingsvormen;
- analyseert de informatie grondig en begrijpt de onderlinge verbanden;
- weegt voor- en nadelen zorgvuldig tegen elkaar af;
- trekt conclusies en onderbouwt de gemaakte keuzes helder.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Analyseren, Onderzoeken, Creëren en innoveren, Omgaan met verandering en aanpassen

P2-K2-W2 Maakt een financieel plan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt, op basis van het business model, een inschatting van de verwachte uitgaven en inkomsten en vertaalt dit naar een financieel plan. De beginnend beroepsbeoefenaar beschrijft hierin alle vaste en variabele kosten, eventuele investeringskosten, hoeveel omzet er nodig is om quitte te draaien, maakt een exploitatie - en liquiditeitsbegroting en bepaalt een uurtarief en de prijsstellingen.

Resultaat

Een onderbouwd en realistisch financieel plan op basis van het business model.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt relevante en betrouwbare bronnen voor het vinden van financiële informatie;
- analyseert de informatie grondig en begrijpt de onderlinge verbanden;
- weegt voor- en nadelen zorgvuldig tegen elkaar af;
- trekt logische conclusies en neemt weloverwogen beslissingen over de financiële structuur van de onderneming;
- onderbouwt de gemaakte keuzes helder.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Analyseren, Onderzoeken

P2-K2-W3 Koopt in voor de onderneming

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar brengt in kaart welke leveranciers en inkoopmogelijkheden er online en offline zijn in binnen- en buitenland, welke inkoopvoorwaarden er gelden, welke kortingsdeals er worden geboden en welke opties er zijn om samenwerkingen aan te gaan en/of diensten uit te besteden. De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt de benodigde producten en materialen, vergelijkt offertes, kiest welke apparatuur die aanschaff, welke diensten die eventueel uitbestedt, weegt de verschillende voor- en nadelen af en maakt een keuze uit inkoopkanalen, leveranciers en samenwerkingen. De beginnend beroepsbeoefenaar onderhandelt en maakt

P2-K2-W3 Koopt in voor de onderneming

afspraken over prijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en -tijden en bestelt de benodigde producten, materialen en diensten.

Resultaat

De benodigde producten, diensten en materialen zijn tijdig ingekocht in de juiste hoeveelheden en tegen gunstige voorwaarden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt gebruik van relevante en betrouwbare bronnen bij het inkopen;
- bepaalt het juiste moment van inkoop en de gewenste hoeveelheid van de relevante producten, diensten en materialen, afgestemd op de beschikbare data en omloopsnelheid;
- ziet en benut commerciële kansen effectief;
- maakt weloverwogen keuzes, ook met betrekking tot het MVO, en onderbouwt deze helder.

De onderliggende competenties zijn: Bedrijfsmatig handelen, Relaties bouwen en netwerken, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

P2-K2-W4 Voert de financiële administratie uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar registreert en archiveert financiële gegevens en bewaakt de administratie. De beginnend beroepsbeoefenaar levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen, zoals de belastingdienst, uitkeringsinstanties en boekhouder/accountant. Afhankelijk van de bedrijfseconomische keuzes besteedt de beginnend beroepsbeoefenaar onderdelen van de financiële administratie uit aan anderen.

Resultaat

Een gezonde financiële administratie.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- voert een gedegen financiële administratie;
- registreert en archiveert de financiële gegevens van de onderneming nauwkeurig en volledig;
- levert financiële gegevens op tijd aan bij de verschillende wettelijke verplichte instanties.

De onderliggende competenties zijn: Bedrijfsmatig handelen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

P2-K2-W5 Profileert en promoot de onderneming

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontwikkelt een zakelijk profiel waarmee die zichzelf als ondernemer naar anderen kan presenteren en de onderneming online en offline kan promoten. De beginnend beroepsbeoefenaar brengt de markt in kaart en maakt een overzicht van de zakelijke partners en (mogelijke) samenwerkingspartners zoals leveranciers, zakelijke dienstverleners, sponsormogelijkheden, ondernemersverenigingen en netwerkclubs. De beginnend beroepsbeoefenaar legt contacten en bezoekt of organiseert activiteiten.

Resultaat

De onderneming is gepromoot met het zakelijke profiel. Er is een overzicht van het zakelijke netwerk en (mogelijke) samenwerkingspartners.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- legt proactief contacten;

P2-K2-W5 Profileert en promoot de onderneming

- ziet, creëert en benut commerciële kansen effectief;
- past de communicatie aan op het doel en de doelgroep;
- presenteert zichzelf en de onderneming op representatieve wijze.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Presenteren, Kwaliteit leveren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

P2-K2-W6 Stuurt medewerkers aan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar plant en verdeelt de werkzaamheden, voert formele gesprekken en instrueert, begeleidt en motiveert (nieuwe) medewerkers/collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de kwaliteit van producten en diensten, processen en procedures op de werkvloer. De beginnend beroepsbeoefenaar stimuleert kwaliteitsverbeteringen.

Resultaat

De medewerkers zijn aan -en bijgestuurd volgens de richtlijnen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt een realistische werkplanning;
- zorgt ervoor dat voor iedereen tijdig duidelijk is wat er wordt verwacht;
- houdt de kwaliteit voortdurend en strikt in de gaten;
- handelt inclusief;
- communiceert begrijpelijk.

De onderliggende competenties zijn: Bedrijfsmatig handelen, Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Omgaan met verandering en aanpassen

P2-K2-W7 Optimaliseert de dienstverlening

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar evalueert (periodiek) beschikbare informatie, zoals de verkoopcijfers, klantdata, en actuele innovaties, trends & ontwikkelingen in het vakgebied en de markt, en maakt een analyse van mogelijke kansen en risico's. De beginnend beroepsbeoefenaar vertaalt dit naar een concreet plan voor het optimaliseren van de dienstverlening op basis van de customer journey en gericht op winstoptimalisatie.

Resultaat

Een uitgewerkt onderbouwd plan voor optimalisering van de dienstverlening.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt relevante en betrouwbare informatie voor de evaluatie van de dienstverlening;
- analyseert de informatie grondig en begrijpt de onderlinge verbanden;
- ziet, creëert en benut commerciële kansen snel en effectief;
- formuleert concrete verbetervoorstellen voor de dienstverlening;
- onderbouwt de gemaakte keuzes helder.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen, Beslissen en activiteiten initiëren, Analyseren, Onderzoeken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren