

Keuzedeel mbo

# **Mode (geschikt voor niveau 3 en 4)**

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K0229**

Penvoerder: Sectorkamer handel  
Gevalideerd door: Sectorkamer handel  
Op: 10-11-2015

# 1. Algemene informatie

D1: Mode (geschikt voor niveau 3 en 4)

## Studielast

240

## Beroepsvereisten

Nee

## Certificaten

Nee

## Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

## Toelichting

Dit keuzedeel sluit aan bij verkoopkwalificaties op niveau 3 en 4.

Het keuzedeel richt zich op de modedetailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel MKB als het GWB. De winkelformules kennen uiteenlopende doelgroepen, zijn divers qua grootte en zijn in te delen in verkoop van eigen merk, multibrandformules en onebrandformules. De leidinggevende, begeleidende en coachende aspecten van de beroepsbeoefenaren staan in de hieraan gelieerde dossiers. Het keuzedeel levert niet per definitie een Detex branchecertificaat op, maar biedt hier in samenwerking met Detex wel mogelijkheden voor. (<http://www.detex.nl/mbo/>)

### Relevantie van het keuzedeel

Het keuzedeel Mode (geschikt voor niveau 3 en 4) heeft meerwaarde voor studenten die in de modebranche willen gaan werken. In overleg met de branche is gekeken wat nu en in de toekomst in de modebranche moeten kennen en kunnen. Op basis hiervan is invulling gegeven aan het keuzedeel en heeft daardoor toegevoegde waarde voor de kansen van de student op de arbeidsmarkt.

### Beschrijving van het keuzedeel

In het keuzedeel Mode staan modespecifieke kennis, vaardigheden en werkzaamheden beschreven die een beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen om in de modedetailhandel te werken. Er wordt ingegaan op de visual merchandising, het geven van een stylingadvies, het voorbereiden van vermaakwerkzaamheden en het zien en vertalen van kansen naar de modeonderneming.

### Branchevereisten

Nee

### Aard van keuzedeel

Verdiepend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Voert specialistische winkelwerkzaamheden in de modebranche uit

#### Complexiteit

Van de beroepsbeoefenaar wordt gevraagd dat zij per situatie een afweging maakt hoe zij het beste kan handelen in relatie tot de klant. Dit komt doordat de modedetailhandel zich kenmerkt door een grote diversiteit aan klanten (met verschillende behoeften, koopintenties, etc.), nadruk op persoonlijke verkoop en de 'must' om up-to-date blijven met (collectie)ontwikkelingen en deze in te brengen in het werk. Hiervoor gelden nauwelijks standaardwerkwijzen en worden de werkzaamheden in directe relatie met de klant veelal naar eigen inzicht uitgevoerd binnen het gestelde beleid. Onderdeel van het beleid kan ook maatschappelijk verantwoord en/of duurzaam ondernemen zijn.

Daarnaast is het de taak van de modebranche om meerwaarde te bieden ten opzichte van andere verkoopkanalen en/of de diverse kanalen te integreren. Hierdoor ligt een steeds grotere nadruk op het monitoren van en anticiperen op het oriëntatie- en aankoopproces van de klant. De beroepsbeoefenaar kan hierbij in sommige gevallen gebruik maken van standaard werkwijzen, maar zal met name naar eigen inzicht gastvrijheid aan tonen aan klanten, een totaal-/combinatie-advies aan individuele klanten geven en aansluiting te zoeken en vinden bij de klant. De beroepsbeoefenaar zet haar passie voor de mode en haar grote vakdeskundigheid op het gebied van gebruiks- en toepassingsmogelijkheden van het mode-assortiment hiervoor in. Daarnaast werkt de beroepsbeoefenaar mee om de toegevoegde waarde van de winkel te vergroten door de presentatie van de winkel mee vorm te geven en modegerelateerde service te bieden. Ook dit vraagt deels om het toepassen van standaard werkwijzen, maar ook om het gebruiken van eigen inzicht als het gaat om het aandragen van ideeën en het bieden van service.

Zij is tevens vaardig in het gebruik van digitale apparaten, retailtechnologie en e-commerce technieken om klantgedrag te analyseren, traffic te genereren en conversie te verhogen. De bijdrage aan het commerciële proces op de winkelvloer, de kwaliteit en de pro-activiteit van de beroepsbeoefenaren in de winkel en de presentatie in de winkel spelen hierbij een belangrijke rol.

Voor de werkzaamheden heeft de beroepsbeoefenaar specialistische kennis nodig van imagostyling, assortimentskennis, merkenkennis en kennis van collectiebeheer, kennis van textiele stoffen en materiaaleigenschappen, maatvoering en kennis van pasvormen.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar heeft voornamelijk een uitvoerende rol. Ze neemt verantwoordelijk voor haar eigen takenpakket.

In de rol van specialist vervult zij een expertrol, waarmee ze ten eerste een op de klant persoonlijk advies kan geven (ook: personal shopping) en ten tweede vanuit haar expertise collega's begeleidt en de oren en ogen op de winkelvloer vormt voor de bedrijfsleiding. Wanneer de beroepsbeoefenaar eindverantwoordelijk is, wordt in sommige gevallen besluitvorming danwel besluitvoorbereiding verwacht.

In ieder geval vult zijn een coachende rol voor collega's.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit specialistische kennis van actuele modetrends
- Bezit specialistische kennis van commercieel proces op de winkelvloer
- Bezit specialistische kennis van cross- en upselling
- Bezit specialistische kennis van duurzaamheid binnen de modebranche (productiewijze van kleding, kinderarbeid en land van herkomst)
- Bezit specialistische kennis van figuurproblemen i.r.t. (aanpassings)mogelijkheden van kleding
- Bezit specialistische kennis van het oriëntatie- en aankoopproces binnen de mode
- Bezit specialistische kennis van het winkelgedrag in de modebranche
- Bezit specialistische kennis van imagostyling
- Bezit specialistische kennis van klanttypen
- Bezit specialistische kennis van merkenbeleid
- Bezit specialistische kennis van modecollectie
- Bezit specialistische kennis van mode-etiquette
- Bezit specialistische kennis van modetechniek (terminologie, naaitechniek, etc.)
- Bezit specialistische kennis van pasvormen
- Bezit specialistische kennis van stijlen en combinaties
- Bezit specialistische kennis van trends en ontwikkelingen in de mode (ook door maatschappelijke ontwikkelingen)
- Kan de winkelpresentatie afstemmen op de behoeften van de doelgroep
- Kan e-commerce technieken toepassen in de modebranche

#### D1-K1: Voert specialistische winkelwerkzaamheden in de modebranche uit

- Kan figuuranalyse toepassen
- Kan gebruikelijke IT-hulpmiddelen, programma's en (in store) digitale apparaten toepassen
- Kan over pasvorm adviseren
- Kan uitgebreid modeaanbod aan type klant relateren
- Kan concept serviceverlening toepassen in klantcontact

#### D1-K1-W1: Coördineert visual merchandising in de winkel

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar houdt in de gaten of er nieuwe collecties aangeleverd gaan worden of dat de collectie in de winkel incompleet raakt en past op dat moment de 'visual merchandising' aan. Ze gaat na hoe ze de collectie in de winkel gaat presenteren. Hiervoor selecteert ze kledingstukken en accessoires uit het assortiment en stelt modecombinaties samen. Ze maakt hierbij gebruik van hulpmiddelen voor modepresentaties zoals presentatieplannen, voorschriften van merken, paspoppen en accessoires. Zij varieert in de presentaties door kleur- en stijlcombinaties en andere presentatievormen toe te passen.

Vervolgens plaatst ze deze combinaties in de winkel of in de etalage.

Ze evalueert de 'visual merchandising' op basis van reacties van klanten en de verkopen. Zij doet verbetervoorstellen aan haar leidinggevende en past naar aanleiding daarvan het sfeerbeeld of presentaties aan en wisselt en verwerkt nieuwe collecties in de 'visual merchandising' van de winkel. Ze gaat na of aanpassingen een gewenst effect hebben op het winkelresultaat en koppelt dit terug aan haar leidinggevende.

##### Resultaat

De visual merchandising richt zich op verhoging van de omzet en een de sfeer en winkelbeeld dat past bij de collectie, het merk en de winkelformule. Er is gesignaleerd en gerapporteerd dat bepaalde visual merchandising wel of niet werkt.

##### Gedrag

- toont begrip van merken, collectieopbouw, kleurstellingen en combinatietechnieken en werkt snel en bedreven aan de visual merchandising.

- controleert voortdurend of de staat van de 'visual merchandising' in de winkel aan de eisen van de organisatie en/of merken voldoet, klanten inspireert en de collecties nog compleet/verkoopbaar en onderneemt direct actie door presentaties aan te passen.

- komt met creatieve ideeën om met 'visual merchandising' klanten te inspireren en gebruikt hierbij (nieuwe)presentatietechnieken, materialen en trends en ontwikkelingen.

- doet een weloverwogen voorstel voor de verwerking van (een combinatie van) modeartikelen in de 'visual merchandising', op basis van collectieopbouw, merken, voorraadhoogte, marges, verkooppotentieel van de artikelen, modetrends, (winkel)ruimte, gewenste uitstraling en doelgroep.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Ondernemend en commercieel handelen

#### D1-K1-W2: Geeft de klant uitgebreid stylingadvies

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar benut diverse mogelijkheden voor het bieden van uitgebreid stylingadvies, zoals de mogelijkheden van personal shopping, make-upadvies en kleuradvies. Zij maakt contact met de klant en stelt de klant op zijn of haar gemak. Aan de hand van vragen en observatie analyseert zij de smaak, kledingstijl, gelaat, figuur, etc. van de klant. Ze vraagt wat de klantwens is.

Op basis van de analyse reikt ze mode- en/of kleurcombinaties aan om de klant op ideeën te brengen. Ook toont ze de klant de resultaten van de verschillende combinaties en geeft de klant een beeld van de mogelijkheden als verkoopargument. Daarbij betreft ze mogelijkerwijs ook de modetrends en het (ruimere) winkelassortiment op internet. In voorkomende gevallen reikt ze voorbeelden van make-up aan om het totaaladvies uit te breiden.

#### D1-K1-W2: Geeft de klant uitgebreid stylingadvies

Zij biedt gespecialiseerd advies bij het maskeren/oplossen van figuurproblemen. Ook helpt zij de klant een keuze te maken en eventueel over te gaan tot koop. Ze beantwoordt verder vragen van de klant over pasvorm, merken, alternatieve mogelijkheden, combinaties en geeft praktische informatie over de stoffen/materialen.

De beroepsbeoefenaar ondersteunt collega's/medewerkers in het geven van stylingadvies door vragen door vragen te beantwoorden, hen te informeren over nieuwe ontwikkelingen en hen te begeleiden in hun ontwikkeling op dit vlak.

#### Resultaat

Gespecialiseerd stylingadvies voor klanten, waarbij de klantbenadering, verstrekte warenkennis en het stylingadvies op positieve wijze bijdragen aan het commerciële proces.

De ondersteuning heeft een positieve invloed op de modespecifieke expertise van collega's in het adviseren van klanten.

#### Gedrag

- achterhaalt op invoelende wijze welke toegevoegde waarde ze de klant kan bieden bij het oriëntatieproces, aankoopproces, gebruik en eventueel terugbrengen van het artikel door: (social) media in de gaten te houden, gastvrijheid te tonen en rekening te houden met de omstandigheden, intimiteit en voorkeur van de klant.

- achterhaalt behoefte van de klant door de juiste vragen te stellen, te kijken naar de uiterlijke kenmerken en te luisteren naar de vraag/behoefte van de klant om daarmee de smaak, gewenste toepassing en budget te achterhalen.

- stemt het aanbod van mode-, make-up- en kleurencombinaties af op de klant en doet klanten passende (vernieuwde) koopsuggesties (eventueel met behulp van instore-technologie) door deze (nieuwe) mode- en kleurencombinaties aan te reiken, creatieve mogelijkheden aan te dragen en de klant een beeld te geven van de opties, modetrends en collectie.

- toont op proactieve wijze begrip van imagostyling, warenkennis, modetrends, merken, collectieopbouw, assortiment, make-up en kleurstellingen bij het geven van een totaaladvies/stylingadvies.

- toont commercieel bewustzijn naar de organisatie toe, door in het contact met de klant handelingen te verrichten die om op korte of lange termijn tot het genereren van traffic kunnen leiden.

past creatieve ideeën en technieken toe om de klant een passend advies te geven, rekeninghoudend met diverse klantkenmerken.

- toont deskundigheid van styling, klanttypen, toepassing en achtergronden van assortiment bij het adviseren van de klant om tot een keuze te komen en overtuigen te gaan tot koop.

- betreft beschikbare informatie op een prettige wijze bij het gespecialiseerd stylingadvies, zoals de klantgegevens, inhoud van de kledingkast, etc. Zij achterhaalt op integer wijze deze informatie en gaat hier vertrouwelijk mee om.

- stemt haar coachingstechniek af op haar collega's waarmee deze hun modespecifieke competenties verder kunnen ontwikkelen, zoals het aanvoelen van persoonlijke ruimte, integer omgaan met persoonlijke klantinformatie, vakdeskundigheid bij styling/totaaladvies.

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

#### D1-K1-W3: Bereidt vermaakwerkzaamheden voor

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar gaat na of vermaakwerkzaamheden nodig of gewenst zijn. Ze kijkt of met aanpassingen het artikel beter bij de klant past.

Wanneer dit het geval is bespreekt zij met de klant de wensen met betrekking tot het vermaken van het artikel. Zij legt uit welke mogelijkheden en/of alternatieven er zijn binnen het gestelde organisatiebeleid, wat de voor- en/of nadelen ervan zijn, de deadlines zijn en de kosten bedragen.

Voor het vermaken vraagt ze akkoord aan de klant. Zij neemt de specificaties op en speldt eventueel het kledingstuk af. De

#### D1-K1-W3: Bereidt vermaakwerkzaamheden voor

specificaties van de vermaakwerkzaamheden noteert of markeert ze op de artikelen en vult ze in op een formulier ter informatie van de coupeuse.

#### Resultaat

De voorgestelde aanpassingen sluiten aan de bij wensen van de klant en de eisen van de organisatie.  
De coupeuse weet welke aanpassingen zij moet uitvoeren.

#### Gedrag

- toont pasvorm-, mode- en stijltechnisch inzicht en bij het advies aan de klant over de mogelijkheden tot aanpassing van kleding en stelt aanpassingen voor die bij het type klant en het figuur van de klant passen.
- vormt het kledingstuk op basis van de voorgestelde aanpassingen en speldt het vakkundig, bedreven en accuraat af en houdt hierbij rekening met de mogelijkheden en kenmerken van de stof en/of de pasvorm van het kledingstuk.
- geeft duidelijk en correct de specificaties voor het vermaken weer op het formulier.
- geeft helder aan de klant weer wat de mogelijkheden binnen de organisatie, kosten en tijdsduur van het vermaken van de kleding zijn en helpt zo de klant een gedegen keuze te maken.
- werkt ordelijk en systematisch en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

#### D1-K1-W4: Ziet en vertaalt kansen naar modeonderneming

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar volgt trends en ontwikkelingen in de modebranche en gaat na wat voor invloed deze hebben op haar eigen werk en/of de winkel waarin ze werkt.

Daarnaast kijkt ze welke veranderingen er zijn op het terrein van styling, mode, make-up en/of kleur en bepaalt op basis hiervan op welke vlakken ze nog kennis nog moet vergaren om klanten een goed totaal/stylingadvies te kunnen geven. Hiervoor onderneemt ze actie door bijvoorbeeld vakliteratuur te lezen, informatie te verzamelen via digitale kanalen, vakinhoudelijke trainingen te volgen en/of mode-events/beurzen te bezoeken.

Ze kijkt ook een aantal trends en ontwikkelingen binnen de winkel en bestudeert hiervoor de (aangeleverde) bedrijfsgegevens en reacties van klanten.

Op basis van de trends en ontwikkelingen binnen en buiten de winkel signaleert ze kansen voor betere resultaten van de winkel waarin ze werkt. Zij maakt een voorstel om resultaten van de onderneming te verbeteren. In haar voorstel betreft ze ook het beleid van de organisatie op de verschillende thema's, zoals duurzaamheid, merkkeuze, bij-artikelen, (mobile) marketing, e-commerce technieken en/of 'instore-technologieën', en gaat na de hoe deze thema's aansluiten bij (potentiële)modeklanten en kunnen bijdragen aan een verhoging van de omzet. Ze legt dit voor aan haar leidinggevende.

#### Resultaat

Een voorstel waarin duidelijk wordt welke veranderingen er in de winkel nodig zijn om er voor te zorgen dat ontwikkelingen een positieve invloed hebben op de (commerciële) resultaten van de winkel.

#### Gedrag

- verzamelt actief via verschillende kanalen informatie, beoordeelt deze op relevantie en actualiteit en interpreteert deze zo objectief mogelijk.
- baseert voorstellen op een juiste interpretatie van relevante (cijfermatige) verkoop- en klantgegevens.
- toont bij het bedenken van verbeterplannen gevoel ondernemingsdoelstellingen, imago, gevoerde assortiment en implementatie bij de medewerkers.

#### D1-K1-W4: Ziet en vertaalt kansen naar modeonderneming

- gebruikt kennis van de modebranche, doelgroep en concurrentie om de juiste prioriteiten te stellen en keuzes te maken.
- reageert pro-actief op de markt, klanten en concurrenten en past zich aan veranderende vraag en doelgroep aan.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren, Bedrijfsmatig handelen