

Keuzedeel mbo

# **Mode retail, geschikt voor niveau 3 en 4**

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K1063**

Penvoerder: Sectorkamer handel  
Gevalideerd door: Sectorkamer handel  
Op: 20-11-2018

# 1. Algemene informatie

D1: Mode retail, geschikt voor niveau 3 en 4

## Studielast

480

## Beroepsvereisten

Nee

## Certificaten

Ja

### Scholingsbehoefte/landelijke herkenbaarheid

Dit keuzedeel is opgesteld o.b.v. deze marktontwikkelingen. Voor werkenden en werkzoekenden is dit keuzedeel een kans om beter voorbereid op deze bewegende markt in te spelen. In 2017 start de branche onderzoek naar een model voor branchecertificering, waarmee praktijkkennis van medewerkers gewaardeerd kan worden, als zij uitstromen met het doel: versterken baankansen. Het keuzedeel mode sluit hierop aan. Het UWV voorspelt voor de komende 3 jaar lichte groei aan vacatures door de aantrekkende economie, de vraag naar verkoopspecialisten en productkennis is gestegen. Het aantal vacatures in de retail is in 2016 gestegen naar 138.000. 45% van deze vacatures bevindt zich in non-food.

### Ingangsdatum certificaat

01-01-2019

## Gekoppeld aan kwalificatie(s)

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

## Toelichting

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 beginnend beroepsbeoefenaren staan in de hieraan gelieerde kwalificatiedossiers. 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

Dit keuzedeel heeft meerwaarde voor wie in de modebranche wil werken. In overleg met de branche is gekeken wat een beginnend beroepsbeoefenaar nu en in de toekomst in de modebranche moeten kennen en kunnen. Het op deze wijze invulling geven aan het keuzedeel vergroot de kansen op de arbeidsmarkt.

### Beschrijving van het keuzedeel

In het keuzedeel komen modespecifieke vakkennis, vaardigheden en werkzaamheden aan de orde om in de modedetailhandel te kunnen werken. Er wordt onder andere ingegaan op de visual merchandising, het geven van een stylingadvies, het voorbereiden van vermaakwerkzaamheden en het zien van kansen en deze vertaalt naar de modeonderneming.

### Branchevereisten

Nee

### Aard van keuzedeel

Verdiepend

## 2. Uitwerking

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

#### Complexiteit

Van de beginnend beroepsbeoefenaar wordt gevraagd om per situatie op de best passende wijze klantgericht te handelen. Dit heeft met de modedetailhandel te maken, gekenmerkt door een grote diversiteit aan klanten, een nadruk op persoonlijke verkoop en de 'must' om up-to-date te blijven met (collectie)ontwikkelingen. Hiervoor gelden nauwelijks standaardwerkwijzen, de werkzaamheden worden in directe relatie met de klant en binnen het organisatiebeleid veelal naar eigen inzicht uitgevoerd. Ook is het een taak van de modebranche om meerwaarde te bieden ten opzichte van andere verkoopkanalen. Hierdoor is een toegenomen nadruk komen te liggen op het monitoren van en het anticiperen op het oriëntatie- en aankoopproces van de klant. De beginnend beroepsbeoefenaar kan hierbij gebruik maken van gestandaardiseerde werkwijzen, maar zal met name naar eigen inzicht gastvrijheid tonen aan klanten.

De beginnend beroepsbeoefenaar zet zich met passie in voor mode. De vakdeskundigheid wordt ingezet op het gebied van gebruiks- en toepassingsmogelijkheden van het mode-assortiment. Daarnaast werkt zij mee om de toegevoegde waarde van de onderneming / winkel te vergroten door de presentatie mede vorm te geven en modegerelateerde service te bieden. Ook dit vraagt deels om het toepassen van gestandaardiseerde werkwijzen, maar ook om het gebruiken van eigen inzicht als het gaat om het aandragen van ideeën en het bieden van service. Ook is zij vaardig in het gebruiken van digitale apparaten / apparatuur, retailtechnologie en e-commerce technieken om klantgedrag te analyseren, traffic te genereren en conversie te verhogen. Hierbij spelen onder andere het leveren van een bijdrage aan het commerciële proces en aan de presentatie in en van de onderneming / winkel een belangrijke rol. Hiervoor heeft zij specialistische kennis en vaardigheden nodig.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft voornamelijk een uitvoerende rol en neemt verantwoordelijkheid voor het eigen takenpakket. Ook vervult zij een expertrol om de klanten van advies te voorzien en om collega's te coachen / begeleiden. Wanneer zij eindverantwoordelijk is, dan wordt in sommige gevallen besluitvorming danwel besluitvoorbereiding verwacht.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit specialistische kennis van actuele (mode)trends en ontwikkelingen in de mode (ook door maatschappelijke ontwikkelingen).
- bezit specialistische kennis van commerciële processen op de winkelvloer.
- bezit specialistische kennis van cross- en upselling.
- bezit specialistische kennis van duurzaamheid binnen de modebranche, zoals 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, zoals terminologie en naaitechniek.
- bezit specialistische kennis van stijlen en stijlcombinaties.
- bezit specialistische kennis van textiele stoffen.
- bezit specialistische kennis van materiaaleigenschappen.
  
- kan de winkelpresentatie afstemmen op de behoeften van de doelgroep.
- kan e-commerce technieken toepassen in de modebranche.
- 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 serviceverlening toepassen in klantcontact.

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

#### Omschrijving

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

De beginnend beroepsbeoefenaar houdt in de gaten of nieuwe collecties aangeleverd gaan worden en of dat de collectie in de winkel incompleet raakt. Indien dit zo is, dan gebruikt zij onder andere presentatieplannen, voorschriften van merken, paspoppen en accessoires om met kledingstukken en/of accessoires de 'visual merchandising' aan te passen. Eventueel varieert zij de presentatievormen met andere kleur- en stijlcombinaties. Reacties van klanten en (tussentijdse) verkoopresultaten gebruikt zij voor het evalueren van de 'visual merchandising'. Met de leidinggevende stemt zij verbetergerichte voorstellen af, zoals het aanpassen van het sfeerbeeld en/of de presentatie. Vervolgens gaat zij na of de aanpassingen een gewenst effect hebben, de resultaten hiervan koppelt zij terug aan de leidinggevende.

#### Resultaat

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

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- toont begrip van merken, collectieopbouw, kleurstellingen en combinatietechnieken.
- 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 en of de collecties nog compleet/verkoopbaar is.
- onderneemt direct actie als een presentatie moet worden aangepast.
- toont 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 beginnend beroepsbeoefenaar benut mogelijkheden voor het bieden van uitgebreid stylingadvies, zoals de mogelijkheden van personal shopping, make-upadvies en kleuradvies. Zij maakt hiervoor contact met de klant, stelt vragen over wensen en analyseert onder andere de smaak, kledingstijl, gelaat en het figuur van de klant. De antwoorden en analyseresultaten gebruikt zij om de klant op ideeën te brengen, zoals een mode- en/of (verschillende) kleurcombinaties. Daarbij betreft zij ook de modetrends en indien mogelijk het (ruimere) winkelassortiment op internet. In voorkomende gevallen reikt zij voorbeelden van make-up aan om het totaaladvies uit te breiden. Indien gewenst biedt zij klanten met figuurproblemen gespecialiseerd advies bij het maskeren en/of oplossen hiervan en helpt de klant een keuze te maken en eventueel tot koop over te gaan. Ook beantwoordt zij vragen van de klant en geeft zij praktische informatie over onder andere pasvorm, merken, alternatieve mogelijkheden en stoffen / materialen. Met betrekking tot het geven van stylingadvies ondersteunt zij collega's/medewerkers, bijvoorbeeld door vragen te beantwoorden en te informeren over (nieuwe) ontwikkelingen.

#### 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

De beginnend beroepsbeoefenaar

- achterhaalt op invoelende wijze welke toegevoegde waarde zij de klant kan bieden bij het oriëntatieproces, aankoopproces, gebruik en eventueel terugbrengen van het artikel.
- achterhaalt zorgvuldig de klantwens en/of -behoefte door 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/of kleurencombinaties af op de klant en doet passende (vernieuwende) koopsuggesties.
- toont klanten een actueel beeld van mode- en kleurencombinaties en draagt creatieve mogelijkheden aan.

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

- toont op proactieve wijze kennis van imagostyling, 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 op termijn tot het genereren van traffic kunnen leiden.
- past op creatieve wijze ideeën en technieken toe om de klant een passend advies te (kunnen) geven en houdt hierbij zorgvuldig rekening met klantkenmerken.
- adviseert vakkundig om de klant te beïnvloeden om tot koop over te gaan.
- achterhaalt op integere wijze bij de klant relevante informatie, zoals klantgegevens en een omschrijving van de inhoud van de kledingkast, en gaat hier vertrouwelijk mee om.
- stemt coachingstechniek zorgvuldig en doeltreffend af op collega's, 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 beginnend beroepsbeoefenaar gaat bij de klant na of vermaakwerkzaamheden van een kledingstuk nodig en/of gewenst zijn. Indien dit zo is, dan overlegt zij met de klant onder andere over de vermaakwensen, legt uit welke mogelijkheden en/of alternatieven er zijn en wat de kosten bedragen. Voor het vermaken vraagt ze akkoord aan de klant en neemt de specificaties op. Eventueel speldt zij het kledingstuk af. De specificaties van de vermaakwerkzaamheden noteert zij en/of markeert zij op de artikelen.

##### Resultaat

De voorgestelde aanpassingen sluiten aan de bij wensen van de klant en de eisen van de organisatie. De vermaakwerkzaamheden zijn aangegeven.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- toont pasvorm-, mode- en stijltechnisch inzicht.
- geeft de klant passend advies over de mogelijkheden tot het vermaken van kleding.
- vormt het kledingstuk op basis van de voorgestelde aanpassingen en speldt het vakkundig en accuraat af.
- legt specificaties voor het vermaken duidelijk en correct vast.
- informeert de klant correct en volledig over de mogelijkheden van de organisatie met betrekking tot de vermaakmogelijkheden, de kosten en de tijdduur.
- bereidt vermaakwerkzaamheden ordelijk en systematisch voor 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 kansen en vertaalt deze naar de modeonderneming

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar volgt trends en ontwikkelingen in de modebranche, zoals op het gebied van styling, make-up en kleur. Zij gaat na welke invloed dit kan hebben op het eigen werk en/of de organisatie. Afhankelijk van de ontwikkeling / verandering bepaalt zij waarover zij (aanvullende) kennis nodig heeft om klanten een goed totaal- of een stylingadvies te geven. Ook volgt zij trends en ontwikkelingen, door bijvoorbeeld naar (aangeleverde) bedrijfsgegevens en reacties van klanten te kijken. Zij gebruikt deze informatie voor het bedenken en/of creëren van kansen voor betere resultaten van de organisatie en ontwikkelt hiervoor een voorstel. Hierin betreft zij onder andere het beleid van de organisatie op de verschillende thema's, zoals duurzaamheid, merkkeuze, bij-artikelen, (mobile) marketing, e-commerce technieken en/of 'instore-technologieën'. Per thema gaat zij na hoe deze aansluiten bij (potentiële) modeklanten en kunnen bijdragen aan een verhoging van de omzet. Ze legt dit voor aan haar leidinggevende.

##### Resultaat

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

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

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- verzamelt actief informatie, beoordeelt deze op relevantie, juistheid 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 voor ondernemingsdoelstellingen, imago, gevoerde assortiment en implementatie bij de medewerkers.
- gebruikt specifieke 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