



Leerplan

OPLEIDING

Polyvalent verkoper

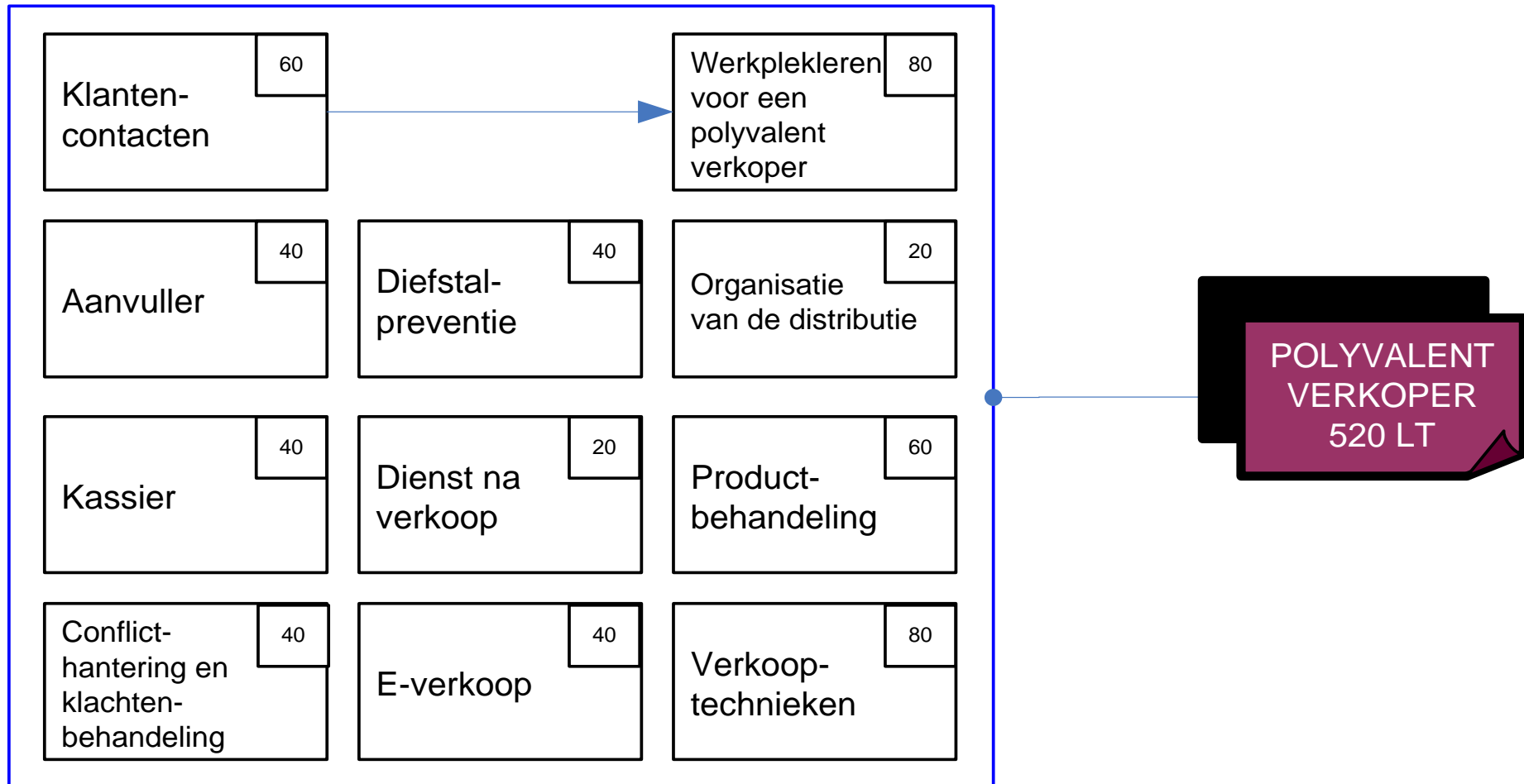
Modulair

Studiegebied
Handel

Goedkeuringscode: 2013/903//6/D

31 mei 2013

STRUCTUURSCHEMA



MODULES

Naam	Code	Lestijden
Aanvuller	M HA 075	40
Conflicthantering en klachtenbehandeling	M HA 076	40
Diefstalpreventie	M HA 066	40
Dienst na verkoop	M HA 067	20
E-verkoop	M HA 068	40
Kassier	M HA 069	40
Klantencontacten	M HA 070	60
Organisatie van de distributie	M HA 071	20
Werkplekieren voor een polyvalent verkoper	M HA 072	80
Productbehandeling	M HA 073	60
Verkooptechnieken	M HA 074	80

INHOUDSTAFEL

1	Inleiding.....	4
2	Beginsituatie.....	5
3	Algemene doelstellingen van de opleiding.....	6
4	Minimale materiële vereisten	7
5	Algemene pedagogisch-didactische wenken.....	8
6	Evaluatie van de cursisten	10
7	Module: Aanvuller (M HA 075 – 40 lestijden)	11
8	Module: Conflictantering en klachtenbehandeling (M HA 076 – 40 lestijden)	15
9	Module: Diefstalpreventie (M HA 066 – 40 lestijden).....	17
10	Module: Dienst na verkoop (M HA 067 – 20 lestijden)	19
11	Module: E-verkoop (M HA 068 – 40 lestijden)	21
12	Module: Kassier (M HA 069 – 40 lestijden).....	24
13	Module: Klantencontacten (M HA 070 – 60 lestijden).....	27
14	Module: Organisatie van de distributie (M HA 071 – 20 lestijden).....	30
15	Module: Werkplekleren voor een polyvalent verkoper (M HA 072 – 80 lestijden)	32
16	Module: Productbehandeling (M HA 073 – 60 lestijden)	34
17	Module: Verkooptechnieken (M HA 074 – 80 lestijden).....	39
18	Bibliografie	41

1 INLEIDING

De opleiding **Polyvalent verkoper** behoort tot het studiegebied HANDEL.

Als referentiekader werd de Tempera-studie van 2007 gebruikt: Rapport Kwalificatiestructuur Distributiesector¹, dat de basis vormt voor de actualisatie van het SERV-beroepsprofiel Winkelbediende van 1997 (D/1997/4665/49).

De opleiding **Polyvalent verkoper** richt zich meer bepaald op de kwalificaties aanvuller, kassier en verkoper. Deze benadering is ingegeven vanuit het gebruikte referentiekader, dat stelt dat de meeste functiehouders deze kwalificaties in combinatie uitvoeren.

De polyvalent verkoper moet in verschillende settings kunnen functioneren. Voorbeelden van settings zijn: franchise, geïntegreerde winkel, traditionele bediening, zelfbediening, e-commerce, ... De polyvalent verkoper functioneert steeds onder verantwoordelijkheid en begeleiding van een leidinggevende.

De opleiding **Polyvalent verkoper** vormt tevens een opstap naar de kwalificaties van operationeel manager en strategisch manager.

De opleiding kwam tot stand in overleg met Comeos, die bovenop competenties zoals omschreven in het vermelde referentiekader, een aantal bijkomende basiscompetenties aanreikte aangaande de organisatie van de distributiesector en de basiskennis marktpraktijk.

Het opleidingsprofiel werd tevens door de sector gevalideerd.

De opleiding leidt tot het certificaat van de beroepsopleiding Polyvalent Verkoper. Het certificaat leidt in combinatie met het certificaat 'Aanvullende Algemene Vorming' tot het diploma Secundair onderwijs.

Een logische aanvulling is het volgen van de opleiding 'Bedrijfsbeheer'.

¹ Tempera, *Kwalificatiestructuur van de distributiesector. Naar een brug tussen sector en onderwijs*. Juni 2007. 139 blzn.

2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

Toch kunnen volgende aanbevelingen gemaakt worden om de kans tot slagen in deze modules te verhogen.

- De cursist heeft een basiskennis van het Nederlands zodat de cursisten goed met elkaar kunnen communiceren.
- De cursist heeft een aantal rekenkundige vaardigheden met o.a. ook percentberekening en regel van drie.
- De cursist beschikt over een aantal basisvaardigheden in verband met het computergebruik, o.a. omdat de cursisten tijdens hun opleiding veel kunnen/moeten opzoeken op het internet.

Met de cursist kunnen voor- of neventrajecten worden afgesproken om deze vaardigheden te verwerven.

3 ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE OPLEIDING

3.1 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

De cursist leert:

- klanten informeren en overtuigen;
- verkoop- en merchandisingtechnieken toepassen;
- conflicten met klanten correct afhandelen;
- diefstalpreventietechnieken toepassen met inachtneming van de wetgeving inzake de bevoegdheden van het winkelpersoneel en de rechten van klanten;
- instaan voor service, naverkoop en klachtenbehandeling;
- de kassa bedienen;
- rekken aanvullen en onderhouden;
- de productbehandelingscyclus administratief en logistiek correct afhandelen;
- de organisatie van de distributiesector kennen;
- verkopen in een e-commerce omgeving.

De cursist leert hierbij rekening te houden met de relevante regelgeving op het vlak van veiligheid, milieu en gezondheid en op het vlak van marktpraktijk (garantiewetgeving, consumentenkrediet en terugnameplicht).

3.2 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen in de verschillende modules aan bod:

Code	Sleutelvaardigheid	Verklaring
SV 03	Assertiviteit	In staat zijn eigen meningen en gevoelens te verwoorden en ervoor op te komen.
SV 11	Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.
SV 12	Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.
SV 20	Loyauteit	Blijk geven van sterkte betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.
SV 35	Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.

4 MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN

- Een goed ingericht klaslokaal, met aangepast ICT- en projectiemateriaal en voorzien van adequate en actuele software (prijzlijsten maken, etiketten afdrukken, opzoekwerk verrichten, ...)
- Overzichtelijk en actueel cursusmateriaal
- Toegang tot kassamateriaal of software die de werking van een kassa helpt begrijpen.

5 ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Met moderne onderwijsmethodes moet getracht worden om het competentiegericht onderwijs een kans te geven. Dit betekent dat de praktijkgerichtheid van de opleiding centraal moet staan. Louter doceren biedt weinig meerwaarde; veelvuldige toepassingen, rollenspellen en casussen daarentegen verhogen significant het leereffect.

Het organiseren van stages in winkels, het uitnodigen van sprekers met heel wat ervaring uit de praktijk, het uitwerken van realiteitsvolle casussen en het inzetten van actieve werkvormen bieden een gevoelige meerwaarde.

De realiteitsgerichte aanpak wordt sterkt ondersteund door ICT. Bij elk leerplan staat een uitgebreide internetbibliografie, zodat de leraar belangrijke en significante websites aangereikt krijgt. Het laten opzoeken van relevante informatie in functie van een gesteld probleem krijgt hierbij de voorkeur boven het blindelings laten memoriseren van steeds aan verandering onderhevige informatie.

Voor dit leerplan kan dit, zuiver ter illustratie en zeker niet limitatief, op de volgende manieren gebeuren:

- zoeken, verwerken en bewaren van informatie
 - Voor het opzoeken van actuele informatie over wettelijke en andere voorschriften kunnen de cursisten gebruik maken van het internet.
 - Voor het opstellen van verslagen, eindwerk (bvb. werkpleklers, ...) kan gebruik gemaakt worden van een tekstverwerker.
- Communiceren van informatie
 - De cursisten moeten in het kader van werkpleklers beroep doen op de moderne communicatietechnieken zoals e-mail. Hierbij ook gebruik makend van documenten die vervaardigd zijn met behulp van een tekstverwerker of presentatiepakket.
- Oefenen met behulp van ICT
 - Voor het maken van virtuele simulaties kunnen de cursisten gebruik maken van specifieke software.
- Creatief vormgeven met behulp van ICT
 - In geval van het rapporteren is het van groot belang dat die documenten op een orde-lijke en overzichtelijke wijze worden opgesteld. Uiteraard kunnen de cursisten hiervoor gebruik te maken van een tekstverwerker, een rekenblad, een presentatiepakket.
 - Het rapporteren kan ook uitmonden in het voorstellen van informatie aan de medecursisten met behulp van een presentatiepakket.
- Het is aangewezen dat de cursisten bij het toelichten ook gebruik kunnen maken van moderne media.

Leeswijzer bij de leerplandoelstellingen, leerinhouden, specifieke pedagogisch didactische wenken en sleutelvaardigheden

Het leerplan bestaat uit 3 kolommen die als volgt moet gepercipieerd worden:

- In de linkerkolom staan de leerplandoelstellingen gebaseerd op de **basiscompetenties** zoals die voorgeschreven werden in het opleidingsprofiel. Die leerplandoelstellingen bepalen derhalve de kennis, vaardigheden en attitudes die door de cursisten moeten worden bereikt .
- In de middenkolom staan de **leerinhouden**, die aanduiden op welke wijze de leerplandoelstellingen moeten bereikt worden: wat moet er gekend zijn? Wat hier voorgeschreven wordt moet dan ook behandeld en geëvalueerd worden.
- De rechterkolom geeft een aantal **specifieke pedagogisch-didactische wenken** mee die inspirerend kunnen zijn bij het leerproces. Ze zijn echter vrijblijvend: uiteindelijk beslist de leraar eigenhandig over het didactisch proces.

De **sleutelvaardigheden** die bij elk leerplan toegevoegd worden zijn attitudes die bij de cursist moeten nagestreefd worden tijdens het leerproces. Er moet daarbij niet bewezen worden dat deze sleutelvaardigheden effectief werden verworven, maar wel dat er inspanningen werden geleverd om ze te verwerven. De sleutelvaardigheden werden in de leerplannen verkaveld over de verschillende modules. Bij elke module wordt aangegeven welke sleutelvaardigheden er minimum in de module moeten nagestreefd worden.

6 EVALUATIE VAN DE CURSISTEN

Het leerplan voorziet niet in concrete opdrachten. Opgaven moeten opgesteld worden in functie van de te bereiken doelstellingen, de beschikbare tijd en het voorhanden zijnde materiaal en materieel.

Elke doelstelling van het leerplan moet ten minste één keer geëvalueerd worden. Als alle cursisten alle opgaven uitgevoerd hebben en alle criteria geëvalueerd werden, is het duidelijk of de doelstellingen bereikt werden.

Wanneer de cursisten een werkstuk vervaardigen of een opdracht uitvoeren, krijgt elk aspect hiervan de aandacht.

Binnen de doe-activiteiten zijn een aantal factoren te onderscheiden:

- cognitieve factoren: bijv. inzicht, argumentatie, ideeën, technische kennis;
- psycho-motorische vaardigheden: bijv. juiste weergave van verhoudingen, gebruik van materialen, oog-handcoördinatie, evenwicht;
- werkmethode en attitudes: bijv. werken binnen vooropgestelde limieten, thema's, tijd, aantallen en formaten; orde en netheid, afwerking, presentatie, inzet, organisatie, sociale omgang, veiligheidsbewustzijn, verantwoordelijkheidsgevoel, nauwkeurigheid, zelfstandigheid;
- beoordelingsvermogen.

Er kan ook op verschillende momenten worden geëvalueerd: tijdens het opstellen van een bewerkingsvolgorde, tijdens of na een bewerking of na een afwerking. Duidelijke afspraken met de cursisten zijn hierbij noodzakelijk. Indien deze openheid er niet is, ontstaan betwistingen en blijft zelfevaluatie uit.

Evaluatie van praktijkgerichte onderdelen is een oordeel over:

- een proces: evaluatie van de vorderingen en attitudes op geregelde tijdstippen en bij momentopnames tijdens de realisatie of dienstverlening;
- een product: evaluatie van het product of de gepresteerde dienst.

Een zinvolle opdracht werkt een zinvolle evaluatie in de hand. Stimuleer de cursisten door positieve appreciatie, maar wijs op fouten en tekortkomingen. Tussentijdse evaluaties en de evolutie van de cursist zijn van groot belang voor de eindevaluatie.

Maak duidelijke afspraken met de cursist, zo wordt het werk voor iedereen eenvoudiger. Leg bij elke opdracht uit op welke aspecten de nadruk ligt. De cursist ontwikkelt zo het vermogen om het eigen werk te evalueren. Een vereiste eigenschap van elke volwassene in zijn arbeid is immers zelfevaluatie.

7 MODULE: AANVULLER (M HA 075 – 40 LESTIJDEN)

7.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist rekken aanvullen en onderhouden, prijsaanduidingen controleren en klanten helpen met informatieve vragen.

7.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

7.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
verschillende aanvultechnieken toepassen. ergonomisch werken.	HA 008 BC 031 HA 008 BC 038	Verschillende aanvultechnieken in functie van de beschikbare producten en de houdbaarheid <ul style="list-style-type: none">○ Controle van de houdbaarheidsdatum van producten zowel in de winkel als in de stock○ Rotatiesnelheid van producten○ Inzicht in voorraadhoeveelheid○ Beschikbaarheid van producten in de winkel○ Verpakkingsgegevens○ Transfer van artikelen vanuit de winkelvoorraad naar de verkoopruimte Ergonomie <ul style="list-style-type: none">○ Definitie○ Risicofactoren○ Repetitive Strain Injuries (RSI) mbt verkoop	Ergonomische oefeningen en tips kunnen toegepast worden in de (les)praktijk. Er zijn heel wat folders en artikelen

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Hef- en tiltechnieken ○ De werkopstelling 	<p>verschijnen met betrekking tot de toepassing van ergonomische principes op het werk.</p> <p>Het is leerrijk om de cursisten elkaars houding te laten evalueren.</p> <p>Daarenboven kan het interessant zijn om iemand van een rugschool demonstraties te laten geven.</p>
visual merchandising toepassen.	HA 008 BC 015	Visual merchandising <ul style="list-style-type: none"> ○ Definitie ○ Winkelbeeld ○ Winkelsfeer (inclusief personeel) ○ Routing ○ Indeling winkel en schappen ○ Acties / kortingen 	Laat de cursisten de visual merchandising van één specifieke winkel analyseren en laat hen verschillende winkeltypes vergelijken. <p>Gast spreker: hoe gebeurt de visual merchandising in bepaalde winkels/ketens?</p>
prijsaanduidingen overeenkomstig de bedrijfsinterne procedure aanbrenen.	HA 008 BC 016	Prijsaanduidingen in de winkel <ul style="list-style-type: none"> ○ Labelen ○ Controle en correctie . 	Het is belangrijk een vergelijking te maken tussen de prijzen in de folders en in de winkel. <p>Om kennis te maken met specifiek labelingsmateriaal zijn bedrijfsbezoeken aangewezen.</p>
foutieve prijsaanduidingen overeenkomstig de bedrijfsinterne procedure corrigeren.	HA 008 BC 017	Wetgeving over prijsaanduidingen Bedrijfsspecifieke richtlijnen	

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
klanten informeren.	HA 008 BC 003	Informatie rond o.m.: <ul style="list-style-type: none"> ○ plaats van een product ○ prijs en promoties 	
rekken onderhouden en proper maken.	HA 008 BC 032	Onderhoud en schoonmaak <ul style="list-style-type: none"> ○ Bedrijfsspecifieke netheidsnormen ○ Juiste schoonmaakmiddelen ○ Correcte schoonmaaktechnieken 	
voor netheid en orde van de werkomgeving instaan.	HA 008 BC 041	Nut van een ordelijke werkomgeving 5S-systeem <ul style="list-style-type: none"> ○ Scheiding ○ Schikking ○ Schoonmaken ○ Standaardiseren ○ Systematiseren 	

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken. veiligheidsvoorschriften en –instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen.	HA 008 BC 039 HA 008 BC 042	Persoonlijke beschermingsmiddelen <ul style="list-style-type: none"> ○ Definitie ○ Risicoanalyse ○ Verplichtingen voor de WG ○ Gebruik van beschermingsmiddelen Veiligheidsmaatregelen <ul style="list-style-type: none"> ○ Veiligheidspictogrammen ○ Veiligheidsrichtlijnen ○ Veiligheidsnormen en –reglementering ○ De eigen veiligheid en die van derden ○ Gevaarlijke stoffen Gebruik van producten, apparatuur, machines en arbeidsmiddelen volgens de voorschriften	Toelichting door een preventieadviseur is voor deze doelstelling erg zinvol. Men kan voorbeelden van risicoanalyses en de gevolgen ervan op het gebruik van beschermingsmiddelen bespreken.

7.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12
Loyauteit	Blijk geven van sterkte betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.	SV20
Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.	SV35

8 MODULE: CONFLICTHANTERING EN KLACHTENBEHANDELING (M HA 076 – 40 LESTIJDEN)

8.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist conflicten met klanten vermijden, correct omgaan met conflicten en klachten van klanten correct afhandelen. Vooral de communicatie met klanten staat in deze module centraal.

8.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

8.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
conflicten met klanten vermijden. conflicten met klanten correct afhandelen.	HA 008 BC 004 HA 008 BC 005	Soorten conflicten Conflictpreventie en –hantering <ul style="list-style-type: none">○ Stijlen○ Correcte en strategische communicatie○ Vormen en kwaliteiten van communicatie○ IK-boodschap○ Interactiepatronen van gedrag○ Omgaan met types van klanten○ Omgaan met agressie	Rollenspelen en gebruik van videomateriaal bieden een meerwaarde. Interactiepatronen: <ul style="list-style-type: none">○ Roos van Leary○ Klantvriendelijkheid○ Klantgericht telefoneren○ Klantgericht schrijven○ Klantgericht spreken
klachten van klanten correct behandelen.	HA 008 BC 006	Klachten <ul style="list-style-type: none">○ Definitie○ Soorten klachten○ Het belang van klachten Klachtenbehandeling <ul style="list-style-type: none">○ Onderscheid klager en klacht○ Gedrag van de klager	

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Klanttypes bij klachten ○ Klacht en klantvriendelijkheid ○ Oorzaak van de klacht ○ Klachtenoplossing ○ Klachtenopvolging ○ Klachtenformulier 	

8.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Assertiviteit	In staat zijn eigen meningen en gevoelens te verwoorden en ervoor op te komen.	SV03
Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.	SV11
Loyauteit	Blijk geven van sterke betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.	SV20

9 MODULE: DIEFSTALPREVENTIE (M HA 066 – 40 LESTIJDEN)

9.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist diverse technieken hanteren om diefstal te voorkomen. Hij leert ook verdachte klanten detecteren en op een correcte manier ingrijpen.

9.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenonderwijs.

9.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
diefstalpreventietechnieken toepassen.	HA 008 BC 010	Wet- en regelgeving met betrekking tot de bevoegdheden van het winkelpersoneel inzake diefstalpreventie Vormen van winkeldiefstal Diefstalpreventiemethoden o.m.: <ul style="list-style-type: none">○ Indeling van de winkelruimte○ Camerabewaking○ Plaatsing spiegels○ Beveiligingsfirma's Preventietechnieken, o.m.: <ul style="list-style-type: none">○ Duidelijke huisregels○ Gedragsregels voor personeel○ Controle over de winkelruimte en de klanten	Er staan op YouTube heel wat filmpjes rond dit topic. Cijfers winkeldiefstallen in België kunnen opgezocht worden op het internet.

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
met het oog op diefstalpreventie verdachte klanten detecteren.	HA 008 BC 011	Herkenning van een winkeldief <ul style="list-style-type: none"> ○ Verdachte personen ○ Lichaamshouding ○ Alertheid voor vreemde zaken ○ Gevaar van vooroordelen 	Suggestie om een winkeldetective uit te nodigen.
rekening houdend met de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures ter zake, op verdachte klanten ingrijpen.	HA 008 BC 012	Wet- en regelgeving met betrekking tot de bevoegdheden van het winkelpersoneel bij het vaststellen van een diefstal Ingrijpen als verkoper: <ul style="list-style-type: none"> ○ Onnodige risico's ○ Op heterdaad betrappen ○ Terugname van de goederen ○ Opvolging na betrapping ○ Winkelontzegging 	

9.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Assertiviteit	In staat zijn eigen meningen en gevoelens te verwoorden en ervoor op te komen.	SV03
Loyauteit	Blijk geven van sterke betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.	SV20

10 MODULE: DIENST NA VERKOOP (M HA 067 – 20 LESTIJDEN)

10.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist de dienst na verkoop verzekeren, rekening houdend met de van toepassing zijnde wetgeving en bedrijfsinterne procedures inzake garantie, betalingskrediet en terugnameplicht. In deze module ligt de nadruk eerder op de administratieve afhandeling.

10.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenonderwijs.

10.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
de naverkoopcyclus overeenkomstig de bedrijfsinterne procedure correct afhandelen. de basisprincipes van de garantiewetgeving, het consumentenkrediet en de terugnameplicht correct toepassen.	HA 008 BC 019 HA 008 BC 021	Naverkoopcyclus: <ul style="list-style-type: none">○ Leveringsplicht○ Conformiteit○ Vrijwaring tegen uitwinning en gebreken○ Service○ Terugnameplicht:<ul style="list-style-type: none">- voor verpakkingen- voor elektrische toestellen Garantiewetgeving <ul style="list-style-type: none">○ Beoogde consumptiegoederen○ Soorten gebreken○ Garantietermijn○ Consumentenrechten○ Geschillen en klachten Consumentenkrediet	Vergelijk garantieregelingen tussen verschillende winkels. Registreer ervaringen van cursisten. Bij de behandeling van het consumentenkrediet verdient het aanbe-

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Definitie ○ Kredietbemiddelaar ○ Kredietovereenkomsten ○ Kredietgever ○ Reclame voor consumentenkrediet ○ Kredietkosten ○ Registratie bij NBB 	velling de cursisten te wijzen op de gevaren van het consumentenkrediet.
binnenkomende klachten overeenkomstig de bedrijfsinterne procedure registreren en afhandelen of doorverwijzen.	HA 008 BC 020	Klachtenbehandeling <ul style="list-style-type: none"> ○ Klantenservice ○ Klantentevredenheid ○ Klantengetrouwheid ○ Klachtenformulier Klantentevredenheidsmeting	

10.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.	SV11
Loyauteit	Blijk geven van sterkte betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.	SV20

11 MODULE: E-VERKOOP (M HA 068 – 40 LESTIJDEN)

11.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist als verkoper optreden in een e-commerce context.

11.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

11.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
in een e-commerce omgeving verkopen.	HA 008 BC 018	E-verkoop <ul style="list-style-type: none">• Voor- en nadelen• Troeven van een online-verkoop, o.m.:<ul style="list-style-type: none">○ Smaakvolle productweergave○ Veilig betaalsysteem○ Snelle levering○ Verzendbeleid○ Elektronisch klantencontact Inhoudelijk opzetten en beheren van een E-verkoopssysteem <ul style="list-style-type: none">• Website<ul style="list-style-type: none">○ Homepage○ Productinformatie○ Nieuws	Laat cursisten hun eigen ervaringen vertellen met hun persoonlijke E-aankopen, en van daaruit afleiden welke de troeven zijn van een E-verkoop en op welke punten de E-verkoper kan scoren. Het verdient sterke aanbeveling om een al dan niet fictieve zaak op te starten en in een E-commerceomgeving te adapteren door middel van bestaande software-applicaties, die steeds een demo-gedeelte ter kennismaking presenteren.

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief)</p> <p>De cursisten kunnen</p>	<p align="center">BC ED U</p>	<p align="center">Leerinhouden</p>	<p align="center">Specifieke pedagogisch-didactische wenken</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Verkoopvoorwaarden ○ FAQ ○ Contact • Beheer van producten en productcategorieën: <ul style="list-style-type: none"> ○ Invoeren producten ○ Aanpassen producten ○ Verwijderen producten ○ Producten importeren ○ Producten exporteren • Beheer van kortingsbonnen <ul style="list-style-type: none"> ○ Aanmaak kortingsbon ○ Aanpassen kortingsbon ○ Verwijderen kortingsbon • Statistieken <ul style="list-style-type: none"> ○ Omtrent aantal bezoekers per periode ○ Omtrent verkopen per product, productgroep ○ Facturen • Klantgegevens <ul style="list-style-type: none"> ○ Aanmaak klantfiche ○ Aanpassen klantfiche ○ Verwijderen klantfiche ○ Beheer mailinglijst • Betalingen 	<p>Enkele websites:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.webshopbeginnen.be • http://mijnwebwinkel.nl • http://seoshop.be • http://biedmeer.nl <p>Weliswaar houden deze demo-versies beperkingen in op vlak van aantal producten, klanten en verkoopverrichtingen, maar ze zijn wel gratis en geven toch wel een realistische kijk op de werking van een webwinkel.</p> <p>De overheid heeft een site waarin de wettelijke verplichtingen voor een E-shop samengevat worden: http://www.infoshopping.be (demo)</p> <p>Een webshop opzetten is echter zoveel meer dan alleen maar dat platform invullen: technisch gezien is dat inderdaad het enige dat men moet doen, maar ook het gemakkelijkste deel; er komt zoveel meer bij kijken waarover je moet nadenken, keuzes moet maken, en dat is veel moeilijker:</p> <p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ foto's kunnen (laten) maken en bewerken ○ overleggen met verzendfirma's ○ het drukwerk ontwerpen en realiseren,

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Incasso bij levering ○ Overschrijving op rekening ○ Elektronische betaling • Beheer account <ul style="list-style-type: none"> ○ Accountvoorwaarden ○ Persoonsgegevens 	<ul style="list-style-type: none"> ○ verpakkingen kiezen en vergelijken, ○ overwegen welke reclame wanneer het beste is, ○ acties opzetten, mailverkeer correct opvolgen, ○ webshop op een "slimme" manier invullen (gerelateerde producten, aantrekkelijke en volledige productomschrijvingen maken,...) ○ sociale media en blogs inschakelen, ○ enz... <p>De uitdaging bestaat er in om ook deze aspecten hun plaats te laten vinden in deze module, door eventueel werkelijk aan mekaar te kopen en te verkopen (weliswaar zonder geldtransacties).</p>

11.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Assertiviteit	In staat zijn eigen meningen en gevoelens te verwoorden en ervoor op te komen.	SV03
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

12 MODULE: KASSIER (M HA 069 – 40 LESTIJDEN)

12.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist de kassa opstarten, bedienen en afsluiten. Hij leert ook de kassaomgeving onderhouden en producten inpakken.

12.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

12.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief)	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
De cursisten kunnen			
de kassa klantgericht bedienen.	HA 008 BC 022	Kassa- en kassaverwerkingssystemen, o.m.: <ul style="list-style-type: none">○ Kassatypes○ Scanner○ Zelfscanner	
producten aan de kassa snel verwerken.	HA 008 BC 023		
ergonomisch werken.	HA 008 BC 038	Ergonomie <ul style="list-style-type: none">○ Definitie○ Risicofactoren	Ergonomische oefeningen en tips kunnen toegepast worden in de (les)praktijk.
de kassaomgeving inrichten en onderhouden.	HA 008 BC 028	<ul style="list-style-type: none">○ Repetitive Strain Injuries (RSI) m.b.t. verkoop	Er zijn heel wat folders en artikelen verschenen met betrekking tot de toepassing van ergonomische principes op het werk.
economisch werken.	HA 008 BC 034	<ul style="list-style-type: none">○ Hef- en tiltechnieken○ De werkopstelling	
		Inrichting en onderhoud <ul style="list-style-type: none">○ Richtlijnen van de winkel○ Netheidsnormen	Het is leerrijk om de cursisten elkaars houding te laten evalueren.

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Veiligheidsaspecten Economisch werken <ul style="list-style-type: none"> ○ Efficiëntie ○ Doelgerichtheid 	Daarenboven kan het interessant zijn om iemand van een rugschool demonstraties te laten geven.
de verschillende betalingsmogelijkheden op een correcte, klantgerichte en snelle manier afhandelen.	HA 008 BC 024	Verschillende betalingsmogelijkheden, o.m.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Contant ○ Elektronisch ○ Waarde- en geschenkbonnen ○ Waardecheques Controle op de echtheid van biljetten Wisselgeld en kassabon Detectie van fraudepogingen Deactiveren van beveiligingen	Voorbeelden van waardecheques: ecocheque, maaltijdcheque, ...
klantgetrouwheidssystemen en kortingen toepassen.	HA 008 BC 025	Promotiemiddelen, o.m.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Klantenkaart ○ Kortingsbon ○ Solden ○ Acties ○ Nieuwsbrieven Wetgeving en winkelrichtlijnen i.v.m. promotieacties	

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
diverse producten op een snelle en aantrekkelijke manier inpakken.	HA 008 BC 026	Inpakmethodes Inpakmaterialen	
de kassa (op)maken, opstarten en afsluiten.	HA 008 BC 027	Gebruik van een kassaregister <ul style="list-style-type: none"> ○ Aan- en afmelding ○ Wisselgeld ○ Inhoud van de geldlade in het begin en op het einde in vergelijking met de kassarol ○ Bespreking kassaverschillen met de verantwoordelijke ○ Vervanging kassarol Transfer van de geldlade Opberging van het geld	

12.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Assertiviteit	In staat zijn eigen meningen en gevoelens te verwoorden en ervoor op te komen.	SV03
Loyauteit	Blijk geven van sterkte betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.	SV20

13 MODULE: KLANTENCONTACTEN (M HA 070 – 60 LESTIJDEN)

13.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist met klanten omgaan. Hij leert hierbij aandacht hebben voor het eigen uiterlijk en de eigen kledij. Hij hanteert hierbij een eerste en tweede moderne vreemde taal minimum op een niveau A1 van het Europees Referentiekader voor Talen (ERK)

13.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenonderwijs.

13.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
uiterlijk en kleding aan de kenmerken van de verkoopomgeving aanpassen.	HA 008 BC 009	Het voorkomen van de polyvalent verkoper <ul style="list-style-type: none">○ Kleding○ Persoonlijke hygiëne○ Uiterlijke verzorging	Bepaalde situatieschetsen die door leerkracht gegeven worden. De cursisten zoeken bijpassende kledij in tijdschriften zoals La Redoute, Neckermann, Quelle, 3Suisses, ...
klanten op een vriendelijke, klantgerichte en uitnodigende manier onthalen.	HA 008 BC 001	Klantentypes Attitudes en vaardigheden <ul style="list-style-type: none">○ De houding, o.m.:<ul style="list-style-type: none">- onthaal- klantenwensen- wegwijs in de winkel- normen en waarden, aangepast aan de klant, de winkel, de maatschappelijke context.	Rollenspelen m.b.t. verschillende types van klanten, verschillende soorten winkels, ...
klanten in een eerste vreemde taal aanspreken en begrijpen op een niveau A1 van het Europees Referentiekader	HA 008	Eerste vreemde taal	Suggestie: steekkaarten maken

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
voor Talen (ERK).	BC 007	<ul style="list-style-type: none"> ○ de standaardzinnen, nodig als verkoper ○ vaktermen ○ ... 	voor standaardzinnen.
klanten in een tweede vreemde taal aanspreken en begrijpen op een niveau A1 van het Europees Referentiekader voor Talen (ERK).	HA 008 BC 008	Tweede vreemde taal <ul style="list-style-type: none"> ○ de standaardzinnen, nodig als verkoper ○ vaktermen ○ ... 	
klanten informeren.	HA 008 BC 003	Klanteninformatie, o.m.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informatiegesprek ○ Adviesgesprek 	Een goede productkennis is noodzakelijk om gepaste informatie aan klanten te kunnen bieden. Daarbij moet aandacht besteed worden aan goede communicatieprincipes. Een rollenspel is bij deze uiteraard zeer geschikt.
op een klantgerichte manier afscheid nemen van klanten.	HA 008 BC 002	Klantentypes Attitudes en vaardigheden <ul style="list-style-type: none"> ○ De houding, o.m.: <ul style="list-style-type: none"> - afscheid - klantenwensen - normen en waarden, aangepast aan de klant, de winkel, de maatschappelijke context. Klantentevredenheidsenquête	Rollenspelen Laat voorbeelden zien van tevredenheidsenquêtes.

13.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.	SV11
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

14 MODULE: ORGANISATIE VAN DE DISTRIBUTIE (M HA 071 – 20 LESTIJDEN)

14.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module maakt de cursist kennis met de structuur van de distributiesector en met de verschillende settings waarin een verkoper kan tewerkgesteld worden.

14.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

14.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenen
de organisatie van de distributiesector beschrijven.	HA 008 BC 035	Distributie: <ul style="list-style-type: none">○ definitie○ kanalen○ soorten○ strategie○ politiek○ vormen	Deze termen worden best uitgebreid geïllustreerd door voorbeelden. Het kan tevens nuttig zijn om aandacht te besteden aan de goederen- en informatiestroom en de reverse logistics.
de kenmerken van de verschillende settings in de distributiesector beschrijven.	HA 008 BC 036	Kenmerken van de verschillende settings: <ul style="list-style-type: none">○ groothandel○ detailhandel	Het is interessant om hierover bvb. klasgesprekken te doen. De cursisten kunnen zelf voorbeelden aanbrengen. Eveneens casestudy's zijn aangewezen om de leerstof beter te begrijpen. Ook een bedrijfsbezoek kan bijdragen tot

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			een ruimer inzicht.
van elke setting de implicaties op de arbeidsvoorwaarden correct inschatten.	HA 008 BC 037	Arbeidsvoorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> ○ groothandel ○ detailhandel 	De cursisten zelf voorbeelden laten opzoeken. Praktijkvoorbeelden die kunnen gebeuren en hoe er mee om te gaan. Interessante website: http://lbc-nvk.acvonline.be/sectoren/distributie/PC_202_kleinhandel_in_voedingswaren/Sectorpublicaties/publicaties.asp# De cursisten zelf naar implicaties laten zoeken. Klasgesprek, ...

14.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.	SV35

15 MODULE: WERKPLEKLEREN VOOR EEN POLYVALENT VERKOPER (M HA 072 – 80 LESTIJDEN)

15.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist de werkzaamheden van een aanvuller, kassier en/of verkoper in een praktijksituatie uitvoeren. Hij leert omgaan met een specifieke beroepscontext en bedrijfscultuur.

15.2 BEGINSITUATIE

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module “*Klantencontacten*” of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

15.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
in de realiteit met een specifieke beroepscontext omgaan.	HA 008 BC 044	Kennismaking met een specifieke: <ul style="list-style-type: none">○ beroepscontext○ bedrijfscultuur	De competentie kan verworven worden door werkplekleren, stage op een externe stageplaats, ... Mogelijke stageplaatsen: grootwarenhuis, kledingwinkel, drogisterij, ... Benodigde documenten zijn onder meer: <ul style="list-style-type: none">○ stage reglement;○ stage overeenkomst;○ risicoanalyse en werkpostfiche;○ lijst stage activiteiten Er moet nagegaan worden of er medische voorwaarden gesteld worden (gezondheids-toezicht en inentingen) op bepaalde stageplaatsen.

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<p>Het is aan te raden om aan de stageplaatsen een lijst te geven van de mogelijke taken die de stagiair kan uitvoeren, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ aanvullen van rekken; ○ kassabeheer; ○ verkoop; ○ ... <p>Het is aan te raden om de cursist een portfolio te laten aanleggen, ook ter evaluatie van de stage.</p> <p>Zelfevaluatie helpt de cursist een beter inzicht te verwerven in de eigen competenties.</p>

15.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Assertiviteit	In staat zijn eigen meningen en gevoelens te verwoorden en ervoor op te komen.	SV03
Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.	SV11
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12
Loyauteit	Blijk geven van sterkte betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.	SV20
Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.	SV35

16 MODULE: PRODUCTBEHANDELING (M HA 073 – 60 LESTIJDEN)

16.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist geleverde artikelen controleren, opslaan en/of uitstellen en desgevallend tegen diefstal beveiligen. Hij leert de verschillende stappen ook administratief correct verwerken en leert meewerken aan het opmaken van de inventaris.

16.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenonderwijs.

16.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
de productbehandelingscyclus logistiek correct afhandelen.	HA 008 BC 030	Productieketen <ul style="list-style-type: none">○ Van grondstof tot eindproduct○ Benodigdheden○ Productie○ Afzetmarkt○ Problemen	
de productbehandelingscyclus administratief correct afhandelen.	HA 008 BC 029	Administratieve documenten, o.m.: <ul style="list-style-type: none">● Bestelbon● Vrachtbrief● Leveringsbon● Factuur● Garantiebewijs● ...	

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
prijsaanduidingen overeenkomstig de bedrijfsinterne procedure aanbrengen.	HA 008 BC 016	Prijsaanduidingen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Labelen ○ Controle en correctie 	Het is belangrijk een vergelijking te maken tussen de prijzen in de folders en in de winkel. Om kennis te maken met specifiek labelingsmateriaal zijn bedrijfsbezoeken aangewezen.
foutieve prijsaanduidingen overeenkomstig de bedrijfsinterne procedure corrigeren.	HA 008 BC 017	Wetgeving over prijsaanduidingen Bedrijfsspecifieke richtlijnen	
diefstalpreventietechnieken toepassen.	HA 008 BC 010	Diefstalpreventiemethoden o.m.: <ul style="list-style-type: none"> ○ camerabewaking in het magazijn; ○ de organisatie van laden en lossen; ○ plaatsing van productbeveiliging. Preventietechnieken, o.m.: <ul style="list-style-type: none"> ○ duidelijke huisregels; ○ gedragsregels voor personeel. 	Cijfers magazijndiefstallen in België kunnen opgezocht worden op het internet.
voor netheid en orde van de werkomgeving instaan.	HA 008 BC 041	Nut van een ordelijke werkomgeving 5S-systeem <ul style="list-style-type: none"> ○ Scheiding ○ Schikking ○ Schoonmaken ○ Standaardiseren ○ Systematiseren 	

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
aan de inventarisopmaak meewerken.	HA 008 BC 033	Inventaris <ul style="list-style-type: none"> ○ Definitie ○ Nut ○ Opmaak 	
veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen. persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken.	HA 008 BC 042 HA 008 BC 039	Persoonlijke beschermingsmiddelen <ul style="list-style-type: none"> ○ Definitie ○ Risicoanalyse ○ Verplichtingen voor de WG ○ Gebruik van beschermingsmiddelen Veiligheidsmaatregelen <ul style="list-style-type: none"> ○ Veiligheidspictogrammen ○ Veiligheidsrichtlijnen ○ Veiligheidsnormen en –reglementering ○ De eigen veiligheid en die van derden ○ Gevaarlijke stoffen Gebruik van producten, apparatuur, machines en arbeidsmiddelen volgens de voorschriften	Toelichting door een preventieadviseur is voor deze doelstelling erg zinvol. Men kan voorbeelden van risicoanalyses en de gevolgen ervan op het gebruik van beschermingsmiddelen bespreken.
conform de vigerende regelgeving hygiënebewust werken.	HA 008 BC 040	Hygiëne <ul style="list-style-type: none"> ○ Definitie ○ Belang ○ Soorten hygiëne <ul style="list-style-type: none"> - Persoonlijke hygiëne - Levensmiddelenhygiëne - Bedrijfshygiëne 	

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		Wet- en regelgeving hygiëne <ul style="list-style-type: none"> ○ Principes van goede hygiënische productiepraktijken toepassen (HACCP, BRC, FAVV, ...) Preventie in functie van: <ul style="list-style-type: none"> ○ Infecties; ○ Beroepsziekten. Verzorging <ul style="list-style-type: none"> ○ Kleine verwondingen 	
ergonomisch werken.	HA 008 BC 038	Ergonomie <ul style="list-style-type: none"> ○ Definitie ○ Risicofactoren ○ Repetitive Strain Injuries (RSI) mbt goederenbehandeling ○ Hef- en tiltechnieken ○ De werkopstelling 	Ergonomische oefeningen en tips kunnen toegepast worden in de (les)praktijk. Er zijn heel wat folders en artikelen verschenen met betrekking tot de toepassing van ergonomische principes op het werk. Het is leerrijk om de cursisten elkaars houding te laten evalueren. Daarenboven kan het interessant zijn om iemand van een rugschool demonstraties te laten geven.
milieubewust werken.	HA 008	Doel van milieubewust werken	Laat de cursisten zelf een sorteergids opstellen, de wetgeving op-

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
	BC 043	Principes van milieuzorg <ul style="list-style-type: none"> ○ Afvalbeperking ○ Afvalsortering ○ Afvalverwerking ○ Afvalopslag 	zoeken, ...
economisch werken.	HA 008 BC 034	economisch werken <ul style="list-style-type: none"> • Efficiëntie • Doelgerichtheid 	

16.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12
Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.	SV35

17 MODULE: VERKOOPTECHNIEKEN (M HA 074 – 80 LESTIJDEN)

17.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module verwerft de cursist de nodige communicatieve en verkooptechnische vaardigheden om klanten te informeren en tot kopen aan te zetten.

17.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

17.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
zelfstandig productkennis verwerven.	HA 008 BC 013	Productkennis	De cursist kan een demonstratie geven van een product, waarvan hij/zij zelfstandig de kenmerken en functionaliteiten opgezocht heeft.
de verschillende verkooptechnieken klantgericht toepassen.	HA 008 BC 014	Klantgerichte verkoop, door: <ul style="list-style-type: none">○ natuurlijke begaafdheid;○ ervaring;○ klantgericht taalgebruik;○ verkooptechnieken, zoals bvb:<ul style="list-style-type: none">- AIDA,- VOCATIO.○ Vraag- en luistertechnieken;○ ...	Het is nuttig om cursist een product te laten “verkopen” aan de medecursisten.
visual merchandising toepassen.	HA 008 BC 015	Visual merchandising <ul style="list-style-type: none">○ Definitie○ Winkelbeeld	Laat de cursisten de visual merchandising van één specifieke winkel analyseren en laat hen verschillende winkeltypes verge-

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</p> <p>De cursisten kunnen</p>	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Winkelsfeer (inclusief personeel) ○ Routing ○ Indeling winkel en schappen ○ Acties / kortingen ○ Technieken visual merchandising 	<p>lijken.</p> <p>Gast spreker: hoe gebeurt de visual merchandising in bepaalde winkels/ketens?</p>

17.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Assertiviteit	In staat zijn eigen meningen en gevoelens te verwoorden en ervoor op te komen.	SV03
Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.	SV11
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12
Loyauteit	Blijk geven van sterkte betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.	SV20

18 BIBLIOGRAFIE

De onderstaande bronnen zijn in hoofdzaak bedoeld als achtergrondinformatie voor de leerkracht. Bij gebruik in de klas dient de leraar er over te waken dat de informatie op het niveau van de cursisten wordt aangeboden

18.1 KRANTEN EN TIJDSCHRIFTEN

http://www.krantenkoppen.be	Artikels uit de belangrijkste kranten
http://www.destandaard.be	De Standaard
http://www.detijd.be	De Tijd
http://www.hbvl.be	Het Belang van Limburg
http://www.hln.be	Het Laatste Nieuws
http://www.gva.be	Gazet van Antwerpen
http://www.demorgen.be	De Morgen
http://www.hetvolk.be	Het Volk
http://www.nieuwsblad.be	Het Nieuwsblad
http://www.freemetro.be	Metro
http://www.knack.be	Knack
http://www.trends.be	Trends
http://www.test-aankoop.be	Testaankoop
http://www.vacature.com	Vacature
http://www.jobat.be	Jobat
http://www.vdab.be	VDAB

18.2 INHOUDELIJKE WEBSITES

http://www.nationaleberoepengids.nl
http://www.beswic.be
http://www.test-aankoop.be
http://beveiliging.rv-webdesign.nl
http://economie.fgov.be
http://www.ovam.be
http://zakelijk.infonu.nl
http://www.vdab.be
http://www.ondernemersschool.be
http://www.recupel.be
http://www.carrieretijger.nl/

18.3 DIDACTIEK

http://www.steunpuntgok.be/secundair_onderwijs/materiaal/lesmateriaal/bronnenboek/interactieve_werkvormen.aspx	Activerende werkvormen
http://www.vlew.be	Vereniging leraren economie
http://www.cito.nl	Instituut voor toetsontwikkeling
http://www.lweo.nl	Werkgroep economie-onderwijs

http://leerkrachten.start.be	Portaalsite voor leraren
http://klascement.net	Onderwijssite voor leraren
http://www.pienternet.be	Onderwijssite voor leraren
http://www.bin.be	Belgisch Instituut voor Normalisatie
http://www.spelinfo.be/	Educatieve spelen
http://www.motherearth.org/bulletin/01_10/gec.htm	Educatieve spelen
http://www.wilskracht.be	Attitudes
http://www.looa.be	Limburgs Overleg Onderwijs-Arbeid

18.4 UITGEVERIJEN

http://www.deboeck.com	De Boeck
http://www.pelckmans.be	Pelckmans
http://www.woltersplantyn.be	Wolters Plantyn
http://www.kluwer.be	Kluwer
http://www.denarend.be	Den Arend

18.5 BOEKEN

Frambach/Nijssen, Educatieve Partners Nederland, Marketing Strategie

Hendrickx J. & Veys C., Uitgeverij De Boeck, Handelswijs 4 'Verkopen moet je leren'

Goossens L., Haers C., Van Daele D., Uitgeverij De Boeck, Commerciële vorming 1

Goossens L., Haers C., Van Daele D., Uitgeverij De Boeck, Commerciële vorming 2

Snoeck M., De Deken I., Waerniers H., Uitgeverij Wolters-Plantyn, De Handel en wij 5.2

Kotler F., Armstrong G., Saunders J., Wong V., Financial Times/ Prentice Hall, "Principles of Marketing: European Edition"

Kotler F., SDU Uitgeverij, Kotler over marketing