

# **KANTOOR VERKOOP DERDE GRAAD BSO**

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

VVKSO – BRUSSEL D/2013/7841/009

Vervangt D/2004/0279/066 en D/2004/0279/003A vanaf 1 september 2013



---

Vlaams Verbond van het Katholiek Secundair Onderwijs  
Guimardstraat 1, 1040 Brussel

# Inhoud

## GEMEENSCHAPPELIJK DEEL voor Kantoor/Verkoop

Inleiding en situering van het leerplan .....	4
1 Studierichtingsprofiel .....	6
1.1 Kantoor bso .....	6
1.2 Verkoop bso .....	6
1.3 Vorming vertrekend vanuit een christelijk mensbeeld .....	7
2 Beginsituatie en instroom van leerlingen .....	9
3 Logisch studietraject .....	10
4 Opbouw en samenhang .....	12
4.1 Principes .....	12
4.2 Samenhang 2de graad Kantoor bso – 3de graad Kantoor bso .....	13
4.3 Samenhang 2de graad Verkoop bso – 3de graad Verkoop bso .....	14
4.4 Opbouw 2de graad – 3de graad .....	14
5 Samenwerking met algemene vorming .....	20
5.1 Communiceren in het Nederlands .....	20
5.2 Communiceren in het Frans en Engels .....	20
5.3 Samenwerking met Project Algemene Vakken of Maatschappelijke vorming .....	20
5.4 Integratie ICT-vaardigheden .....	20
5.5 Vakoverschrijdende samenwerking binnen een team .....	21
6 Geïntegreerde proef .....	22
7 Stages en mogelijkheden van werkplekleren .....	23
7.1 Stages .....	23
7.2 Interne en externe werkplek .....	23
8 Minimale materiële vereisten .....	25

## DEEL A Basismodule Kantoor/Verkoop

1 Mogelijke verdeling lestijden basismodules .....	32
1.1 Basismodule Kantoor bso: administratief medewerker (500 lestijden) .....	32
1.2 Basismodule Verkoop bso: retailmedewerker (550 lestijden) .....	32
2 Leerplandoelstellingen basismodule Kantoor bso: administratief medewerker ....	33
3 Leerplandoelstellingen basismodule Verkoop bso: retailmedewerker .....	47
4 Bibliografie .....	62
4.1 Basismodule administratief medewerker .....	62
4.2 Basismodule retailmedewerker .....	63

## DEEL B Keuzemodules

1	Mogelijke verdeling lestijden keuzemodules .....	67
1.1	Keuzemodule logistiek medewerker (300 lestijden).....	67
1.2	Keuzemodule medewerker klantendienst (300 lestijden) .....	67
1.3	Keuzemodule retailmedewerker (minor) (300 lestijden) .....	68
1.4	Keuzemodule visual merchandising voor de retailmedewerker (300 lestijden).....	68
2	Keuzemodule logistiek medewerker: leerplandoelstellingen .....	69
3	Keuzemodule medewerker klantendienst: leerplandoelstellingen .....	82
4	Keuzemodule retailmedewerker (minor): leerplandoelstellingen .....	89
5	Keuzemodule visual merchandising: leerplandoelstellingen .....	97
6	Bibliografie .....	102
6.1	Keuzemodule logistiek medewerker .....	102
6.2	Keuzemodule medewerker klantendienst .....	105
6.3	Keuzemodule visual merchandising.....	106

## Bijlagen

1	Rekeningenstelsel als leidraad voor de administratief medewerker.....	107
2	Gevaarlijke goederen .....	110
3	Samenwerking met algemene vakken .....	112
3.1	Communiceren in het Frans en Engels.....	112
3.2	Samenwerking met Project Algemene Vakken of Maatschappelijke vorming .....	113

# Gemeenschappelijk deel voor Kantoor/Verkoop

## Inleiding en situering van het leerplan

Dit leerplan is een grondige herwerking van de leerplannen 3de graad Kantoor bso en Verkoop bso.

De rechtstreekse aanleiding tot de herwerking van de leerplannen Kantoor bso en Verkoop bso is de kwantitatieve en kwalitatieve evolutie op de arbeidsmarkt. De tertiaire sector kampt met een aantal structurele knelpunten die verschillende oorzaken kennen. Voor beroepen in de financiële en administratieve sector gelden hogere kwalificatievereisten dan vroeger. Voor boekhoudkundige taken wordt meer en meer gerekruteerd op bachelor-niveau, terwijl voor een algemene bediende en bediende onthaal er nog steeds gerekruteerd wordt op niveau secundair onderwijs.

Anderzijds bieden de retail, de logistieke sector en de sector van de contactcenters heel wat kansen op tewerkstelling met een reële kans om op te klimmen op de werkvloer.

In de tweede graad Kantoor bso en in de tweede graad Verkoop bso hebben de leerlingen kennis gemaakt met de tewerkstellingsmogelijkheden in de sectoren retail, administratie en logistiek. In beide studierichtingen is gewerkt aan een brede basisvorming. De leerlingen hebben zowel een inzicht verworven in de competenties van een administratief medewerker als een retailmedewerker. Elementen van het profiel van een logistiek medewerker en een medewerker klantendienst komen in de tweede graad ook aan bod.

Vanuit deze gemeenschappelijke doelen maken de leerlingen een verantwoorde studiekeuze naar de derde graad.

Zowel in de derde graad **Kantoor bso** als in de derde graad **Verkoop bso** krijgen de leerlingen een **basismodule** aangeboden respectievelijk administratief medewerker en retailmedewerker.

De **administratieve medewerker** staat in voor het onthaal, het bedienen van de telefoon, het verwerken van de post, het bijhouden van de agenda, het archiveren, de correspondentie en het uitvoeren van ondersteunende administratieve taken. Hij wordt ook ingeschakeld voor uitvoerende taken in de aankoopadministratie, verkoopadministratie en boekhouding. Het ondersteunen van vergaderingen behoort eveneens tot het takenpakket.

De **retailmedewerker** werkt in zowel in de kleine detailhandel als in het grootwinkelbedrijf en in zowel de food- als non-food sector.

De verkoper heeft te maken met allerlei aspecten van het verkoopvak. Het contact met de klant staat voorop, zowel bij het voeren van het verkoopgesprek als bij de financiële afhandeling. De verkoper besteedt ook een deel van zijn tijd aan het op aantrekkelijke wijze presenteren van artikelen en het schoonhouden van de winkel. Hij zorgt dat de presentaties op orde blijven en de voorraad in de verkoopruimte aangevuld blijft. Hij staat ook in voor het ontvangen en opslaan van de goederen.

Aanvullend bij de basismodule kiest de leerling **één module naar keuze** uit:

Voor leerlingen in de 3de graad Kantoor:

- logistiek medewerker;
- medewerker klantendienst;
- retailmedewerker (minor).

Voor leerlingen in de 3de graad Verkoop:

- logistiek medewerker;
- medewerker klantendienst;
- visual merchandising.

Een **logistiek medewerker** ontvangt en laadt goederen. Hij pakt de goederen ook uit en in, sorteert en controleert ze, maakt ze verzendklaar, verplaatst ze en slaat ze op. Hij maakt hierbij gebruik van hulpmiddelen, stapeltechnieken en stapelhulpmiddelen). Ook de goederen tellen, scannen en registreren alsook de bijhorende docu-

menten controleren en invullen behoren tot zijn takenpakket. De magazijnmedewerker staat ook in voor de bijhorende administratie.

De **medewerker klantendienst** beantwoordt boodschappen van klanten, geeft informatie en contacteert personen in een niet gespecialiseerd domein. De medewerker klantendienst gebruikt daarvoor simultaan telefonische en elektronische communicatiemiddelen. De medewerker klantendienst zorgt dus voor een adequate informatieverstrekking en dataverzameling.

De **retailmedewerker** werkt zowel in de kleine detailhandel als in het grootwinkelbedrijf en in zowel de food- als non-food sector.

De verkoper heeft te maken met allerlei aspecten van het verkoopvak. Het contact met de klant staat voorop, zowel bij het voeren van het verkoopgesprek als bij de financiële afhandeling. De verkoper besteedt ook een deel van zijn tijd aan het op aantrekkelijke wijze presenteren van artikelen en het schoonhouden van de winkel. Hij zorgt dat de presentaties op orde blijven en de voorraad in de verkooppriimte aangevuld blijft. Hij staat ook in voor het ontvangen en opslaan van de goederen.

De retailmedewerker kan ook belast worden met taken rond **visual merchandising**. Hij is dan verantwoordelijk voor het uitvoeren van presentaties in de winkel en in de etalage. De presentaties moeten door de uitstraling verkoopbevorderend en responsverhogend werken.

Dit leerplan is opgedeeld in twee delen:

- Deel A werkt de basismodules uit
- Deel B werkt de verschillende keuzemodules uit

Het leerplan is een **geïntegreerd leerplan**. Er wordt geen opdeling in vakken meer gemaakt. De leerplandoelstellingen dienen gerealiseerd te worden in samenwerking met meerdere leraars. Bovendien zullen de competenties pas ten volle gerealiseerd kunnen worden als er ook samenwerking is met de leraren van de algemene vorming en de leraren moderne vreemde talen.

Volgend denkproces ligt aan de grondslag van dit leerplan:

**Beroepsprofielen → studierichtingsprofiel → competenties → leerplandoelstellingen → ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes → didactische wenken**

Voor **de lessentabel** verwijzen we naar de website van het VVKSO.

Zie [www.vvkso.be](http://www.vvkso.be) > lessentabellen > 3de graad > bso > 1ste en 2de leerjaar > Kantoor.

Zie [www.vvkso.be](http://www.vvkso.be) > lessentabellen > 3de graad > bso > 1ste en 2de leerjaar > Verkoop.

# 1 Studierichtingsprofiel

## 1.1 Kantoor bso

De vorming in **de tweede graad Kantoor bso** bestaat uit drie componenten en is identiek aan de tweede graad Verkoop:

- een communicatieve component waarin de basisvaardigheden van functionele communicatie in het Nederlands, Frans en Engels worden aangebracht;
- een bedrijfsgerichte component met het leren werken met praktijkdocumenten, inzicht krijgen in de goederen- en documentenstroom, inzicht krijgen in de basistaken van een administratief medewerker en een retailmedewerker;
- een belangrijke en diepgaande ICT-vorming met aandacht voor tienvingerig blindtypen, tekstverwerking, rekenblad, gegevensblad en presentatiepakketten in het kader van een administratieve en retail-context.

In de **derde graad Kantoor bso** komen vier vormingsonderdelen aan bod:

- een communicatieve vorming waarin praktische aspecten van zakelijke communicatie in het Nederlands, Frans en Engels worden aangebracht;
- een basisvorming tot administratief medewerker via de doelstellingen van de basismodule “Administratief medewerker”. De administratief medewerker staat in voor het onthaal, het bedienen van de telefoon, het verwerken van de post, het bijhouden van de agenda, het archiveren, de correspondentie en het uitvoeren van ondersteunende secretariële en administratieve taken. Hij wordt ook ingeschakeld voor uitvoerende taken in de aankoopadministratie, verkoopadministratie en boekhouding. Het ondersteunen van vergaderingen en evenementen behoort eveneens tot het takenpakket;
- een aanvullende vorming gekozen door de leerling waarin de competenties worden aangeleerd voor ofwel een logistiek medewerker, een medewerker klantendienst of een retailmedewerker;
- een verdere diepgaande en geïntegreerde ICT-vorming.

De vorming gebeurt via een interne werkplek in de school (een kantoorklas, een vaklokaal logistiek of een didactische leerwinkel) en via een externe werkplek (stages) vanaf het eerste leerjaar van de derde graad.

## 1.2 Verkoop bso

De vorming in **de tweede graad Verkoop bso** bestaat eveneens uit drie componenten en is identiek aan de tweede graad Kantoor:

- een communicatieve component waarin de basisvaardigheden van functionele communicatie in het Nederlands, Frans en Engels worden aangebracht;
- een bedrijfsgerichte component met het leren werken met praktijkdocumenten, inzicht krijgen in de goederen- en documentenstroom, inzicht krijgen in de basistaken van een administratief medewerker en een retailmedewerker;
- een belangrijke en diepgaande ICT-vorming met aandacht voor tienvingerig blindtypen, tekstverwerking, rekenblad, gegevensblad en presentatiepakketten in het kader van een administratieve en retail-context.

In de **derde graad Verkoop bso** komen drie vormingsonderdelen aan bod:

- een communicatieve vorming waarin praktische aspecten van zakelijke communicatie in het Nederlands, Frans en Engels worden aangebracht;
- een commerciële vorming via de doelstellingen van de basismodule “Retailmedewerker” waarin zowel het adviseren, verkopen en service verlenen aan de klant centraal staat naast de ontwikkeling van een commercieel aantrekkelijke artikelpresentatie in de winkel.  
De retailmedewerker werkt in zowel in de kleine detailhandel als in het grootwinkelbedrijf en in zowel de food- als non-food sector.  
Hij staat ook in voor het ontvangen en opslaan van goederen;
- een aanvullende vorming gekozen door de leerling waarin de competenties worden aangeleerd voor ofwel een logistiek medewerker, een medewerker klantendienst of de competenties rond visual merchandising;
- een verdere diepgaande en geïntegreerde ICT-vorming.

De vorming gebeurt via een interne werkplek in de school (een kantoorklas, een vaklokaal logistiek of een didactische leerwinkel) en via een externe werkplek (stages) vanaf het eerste leerjaar van de derde graad.

### 1.3 Vorming vertrekkend vanuit een christelijk mensbeeld

Leren zoals het in dit leerplan beschreven wordt, heeft het christelijk mensbeeld als grondslag. Het bijbels-christelijk mensbeeld is een dynamisch gegeven. Het beschouwt de mens als een wezen in wording. De mens is nog niet af. Elke mens is uniek en heeft de kans en de opdracht te werken aan zijn eigen levensplan en geluk. Dat is geen individuele zaak. Het kan pas ten volle gebeuren in dialoog en relatie met anderen en in de wereld waarin hij leeft. Christus opvatting van de mens wortelt in zijn verbondenheid met God, het spirituele. Deze mensvisie bepaalt ook de keuzes die we maken. Ze bepaalt dus ook hoe je naar leerlingen en leren kijkt.

Vanuit de christelijke mensvisie betekent dit concreet dat de volgend aspecten onderdeel uitmaken van je onderwijs:

Mens is uniek, is mens-in-wording	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De drang om te leren en te groeien is eigen aan de mens (intrinsieke leervermogen van elke mens)</li> <li>• Belang van geloven in eigen kunnen</li> <li>• Betekenis van het eigen leven mee in handen te kunnen nemen</li> <li>• Belang van keuzes maken en verantwoordelijkheid opnemen</li> </ul>
Verbondenheid met zichzelf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belang van positief zelfbeeld</li> <li>• Belang van doorzetten en resultaat behalen</li> <li>• Belang van goed zorgen voor zichzelf: hoe omgaan met ratrace/stress/ negatieve gevoelens/tegenslag/falen/succes ... (leven als geschenk)</li> <li>• Belang van zelf kunnen kiezen</li> </ul>
Verbondenheid met anderen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taal en communicatie</li> <li>• Samen met anderen leven en werken: omgangsvormen/respect/luisteren naar/zich inleven/ aandacht voor de klant/ in team werken</li> <li>• Je als gelijkwaardige gesprekspartner opstellen</li> <li>• Je houden aan afspraken die belangrijk zijn voor het functioneren in groep</li> <li>• Een gevoelsrijke relatie opbouwen met anderen. Sensitief zijn, empathie tonen en reageren op de emoties van klanten, je hoofd en je hart gebruiken, anderen behandelen zoals je zelf ook behandeld wilt worden</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omgaan met een diversiteit aan culturen in de klas/school/team op de werkplek</li> <li>• Een positieve houding ten opzichte van het werk op de werkplek en deze houding ook uitstralen naar de klanten toe</li> </ul>
Verbondenheid met de wereld	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duurzaam omgaan met materialen</li> <li>• Belang van sorteren, recycleren</li> <li>• Samenleven in de klas/schoolteam/team op de werkplek</li> <li>• Het belang van normen en waarden</li> <li>• Omgaan met een diversiteit aan culturen in de klas/school/team op de werkplek</li> </ul>
Verbondenheid met het spirituele	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leven als gave/als kans/als opgave</li> <li>• Individu als uniek gegeven</li> <li>• Het spirituele als drijvende kracht voor individu en samenleving</li> </ul>



## 2 Beginsituatie en instroom van leerlingen

Heel wat leerlingen die instromen in de derde graad Kantoor bso of in de derde graad Verkoop bso komen uit:

- ofwel het tweede leerjaar van de tweede graad Kantoor bso;
- ofwel het tweede leerjaar van de tweede graad Verkoop bso.

In de tweede graad Kantoor bso en in de tweede graad Verkoop bso worden dezelfde leerplandoelstellingen gerealiseerd. De jongeren hebben in de tweede graad volgende gemeenschappelijke kennis en vaardigheden verworven:

- basiskennis omtrent de goederen- en documentenstroom;
- ICT-vaardigheden;
- de basisprincipes van een dubbele boekhouding;
- opmaak van facturen, offertes, bestelbons;
- de opslag van goederen in een magazijn van een supermarkt;
- de presentatie van de binnengekomen goederen op schappen in de winkelruimte.

Deze gemeenschappelijke basis heeft als gevolg dat leerlingen uit de tweede graad Kantoor bso en uit de tweede graad Verkoop bso zonder problemen kunnen doorstromen naar zowel de derde graad Kantoor bso als de derde graad Verkoop bso.

Dit geldt eveneens voor leerlingen van de tweede graad Handel tso en Handel-talen tso. Zij hebben deze basisinzichten ook verworven.

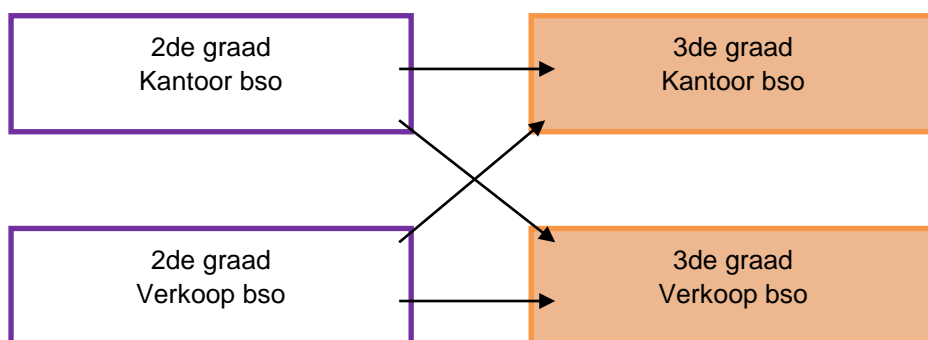
Leerlingen uit andere studierichtingen van de tweede graad kunnen in principe ook instromen in de derde graad Kantoor bso en Verkoop bso op voorwaarde dat zij voldoen aan de instapvereisten voor de derde graad. De betrokken leerlingen zullen evenwel geconfronteerd worden met niet-verworven kennis en vaardigheden zoals:

- de basisprincipes van een dubbele boekhouding;
- de basiskennis omtrent de goederen- en documentenstroom;
- ICT-vaardigheden;
- opmaak van facturen, offertes en bestelbons;
- de presentatie van ontvangen goederen in de winkelruimte.

### 3 Logisch studietraject

#### 3.1 Logische vooropleiding

Vanuit het gemeenschappelijk kader dat wordt aangeboden in de 2de graad kunnen de leerlingen een verantwoorde studiekeuze maken in de 3de graad. Dat betekent concreet dat de leerlingen uit de 2de graad Kantoor bso en de leerlingen uit de 2de graad Verkoop bso moeiteloos kunnen doorstromen zowel naar de 3de graad Kantoor bso als naar 3de graad Verkoop bso.



#### 3.2 Tewerkstelling na de 3de graad

Op het einde van het tweede leerjaar van de derde graad hebben de leerlingen van **Kantoor bso** de competenties verworven om te starten als:

- beginnend receptionist, beginnend administratief medewerker, beginnend medewerker secretariaat en beginnend medewerker boekhouding;
- aanvullend hebben ze ook de competenties verworven van ofwel beginnend retailmedewerker (verkoper) ofwel beginnend logistiek medewerker ofwel beginnend medewerker klantendienst.

Op het einde van het tweede leerjaar van de derde graad hebben de leerlingen van **Verkoop bso** de competenties verworven om te starten als:

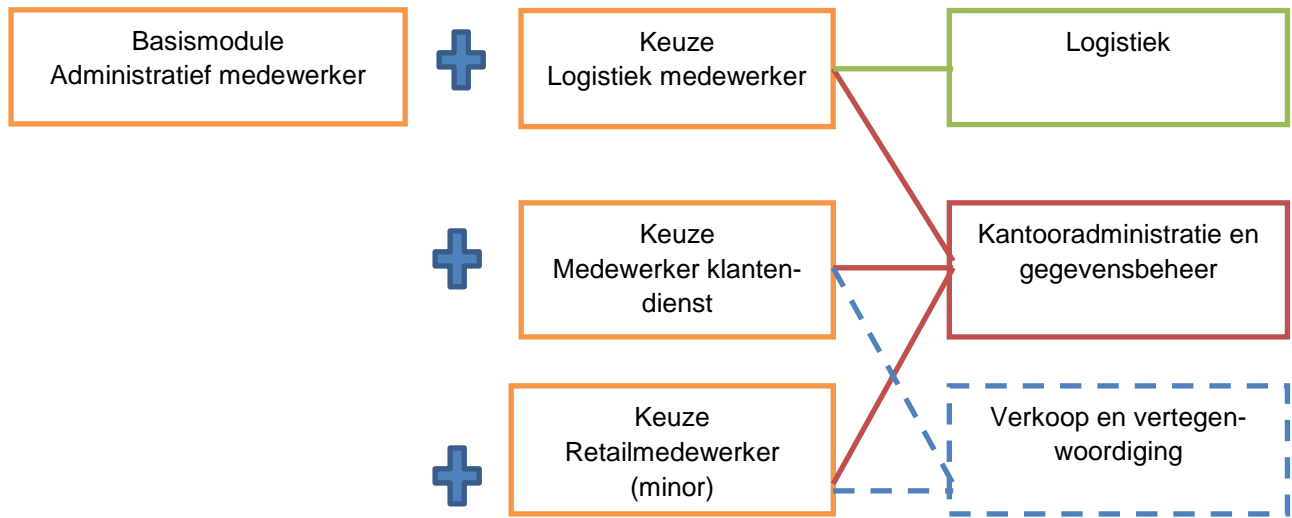
- beginnend winkelmedewerker, beginnend verkoper en beginnend kassierster;
- aanvullend hebben ze ook de competenties verworven van ofwel beginnend logistiek medewerker ofwel beginnend medewerker klantendienst ofwel beginnend merchandiser.

#### 3.3 Verder studeren in een specialisatiejaar bso

Heel wat leerlingen zullen na het tweede leerjaar van de derde graad **Kantoor bso** doorstromen naar één van volgende specialisatiejaren:

- Kantooradministratie en gegevensbeheer bso
- Logistiek bso
- Verkoop en vertegenwoordiging bso

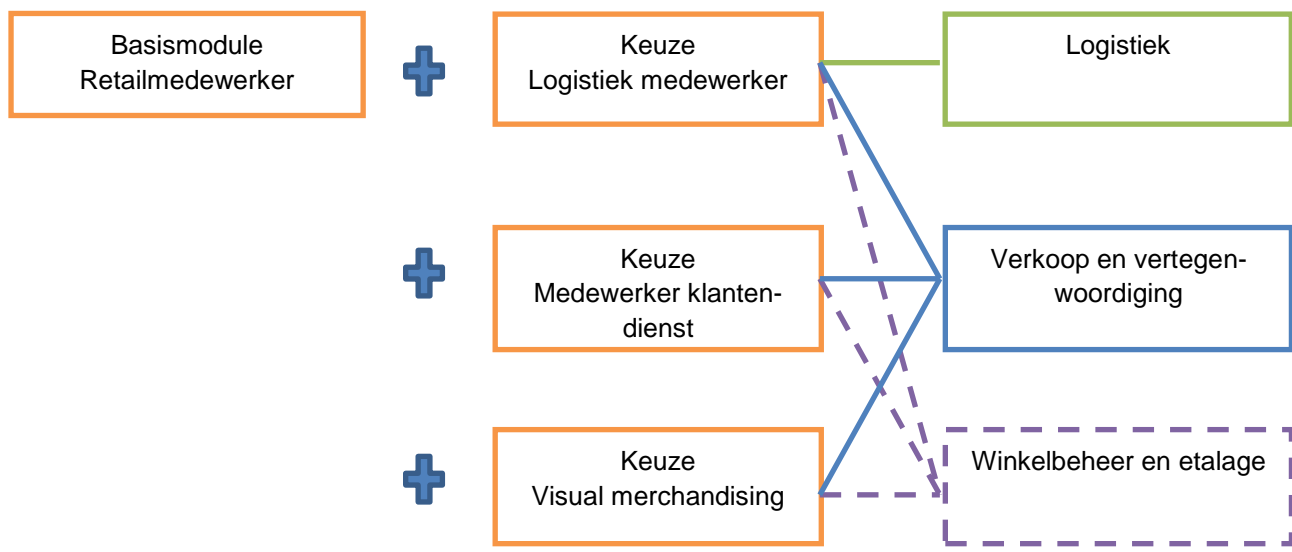
3de graad Kantoor bso	Specialisatiejaren bso
-----------------------	------------------------



Heel wat leerlingen zullen na het tweede leerjaar van de derde graad **Verkoop bso** doorstromen naar één van volgende specialisatiejaren:

- Logistiek bso
- Verkoop en vertegenwoordiging bso
- Winkelbeheer en etalage bso

3de graad Verkoop bso	Specialisatiejaren bso
-----------------------	------------------------



## 4 Opbouw en samenhang

### 4.1 Principes

In de **tweede graad** worden in **Kantoor bso** en **Verkoop bso** dezelfde leerplandoelstellingen bereikt. De leerlingen leren onder begeleiding binnen een eenvoudige context de taken verkennen van een administratief medewerker en een retailmedewerker.

In de **derde graad Kantoor bso** worden de competenties van een administratief medewerker verder uitgebouwd via de basismodule Administratief medewerker. De leerling leert op zelfstandige wijze deze competenties te verwerven binnen een complexere administratieve context.

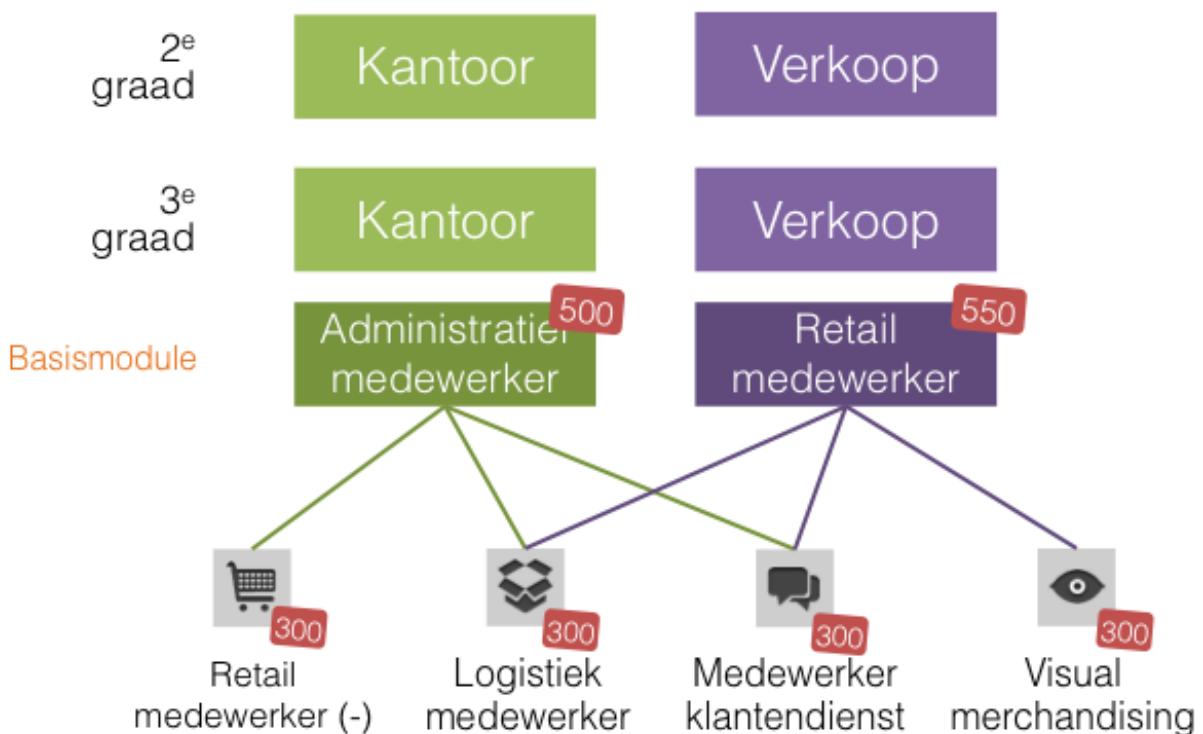
Naast de competenties van een administratief medewerker, kan de leerling bijkomend kiezen voor de ontwikkeling van de competenties van één module. De leerling kan hier kiezen tussen de module logistiek medewerker, medewerker klantendienst en retailmedewerker (minor).

In de **derde graad Verkoop bso** worden de competenties van een retailmedewerker verder uitgebouwd via de basismodule Retailmedewerker. De leerling leert op zelfstandige wijze deze competenties te verwerven binnen een complexere retailcontext.

Naast de competenties van een retailmedewerker, kan de leerling bijkomend kiezen voor de ontwikkeling van de competenties van één module naar keuze. De leerling kan hier kiezen tussen de module logistiek medewerker, medewerker klantendienst en visual merchandising voor de retailmedewerker.

Scholen mogen meer dan één keuzemodule organiseren. De leerling kiest slechts voor één module.

Schematisch:

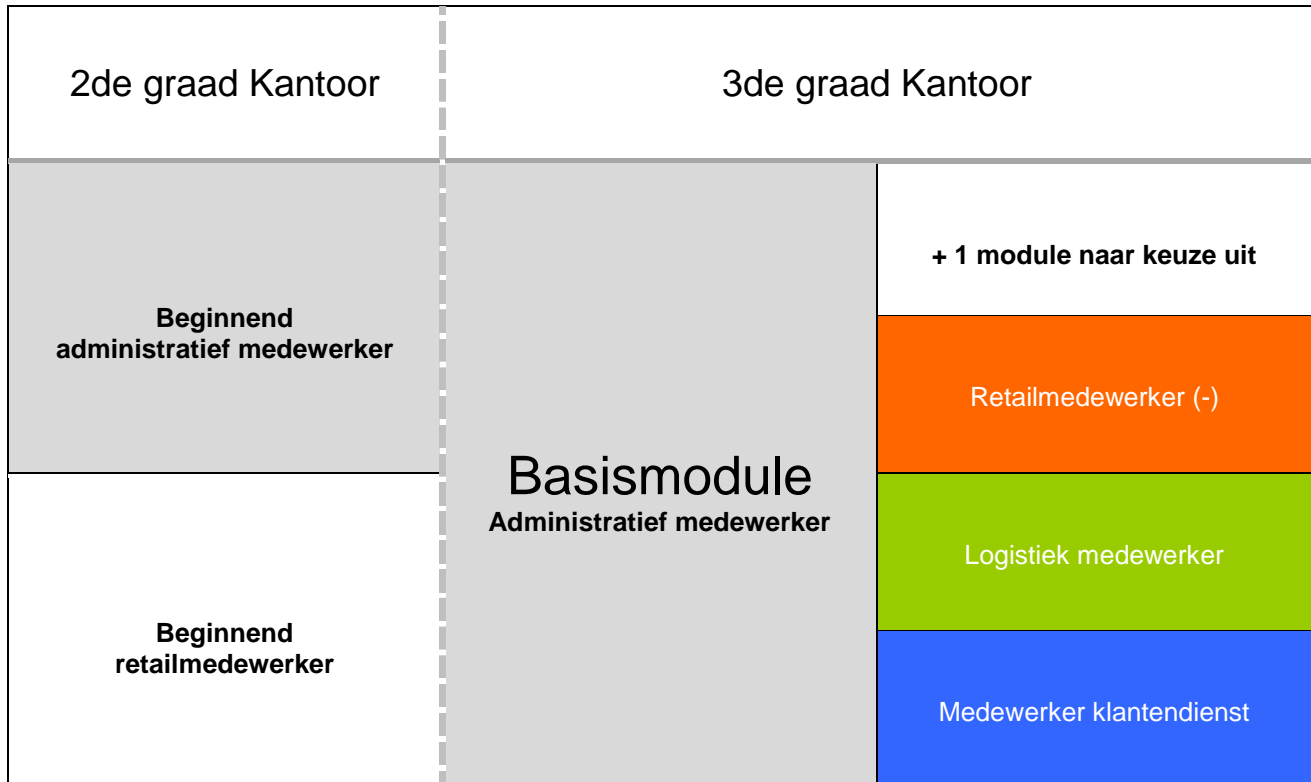


## 4.2 Samenhang 2de graad Kantoor bso – 3de graad Kantoor bso

In de tweede graad Kantoor bso wordt gestart met de ontwikkeling van de competenties van een beginnend administratief medewerker.

In de derde graad Kantoor bso worden deze competenties verder ontwikkeld in de basismodule Administratief medewerker.

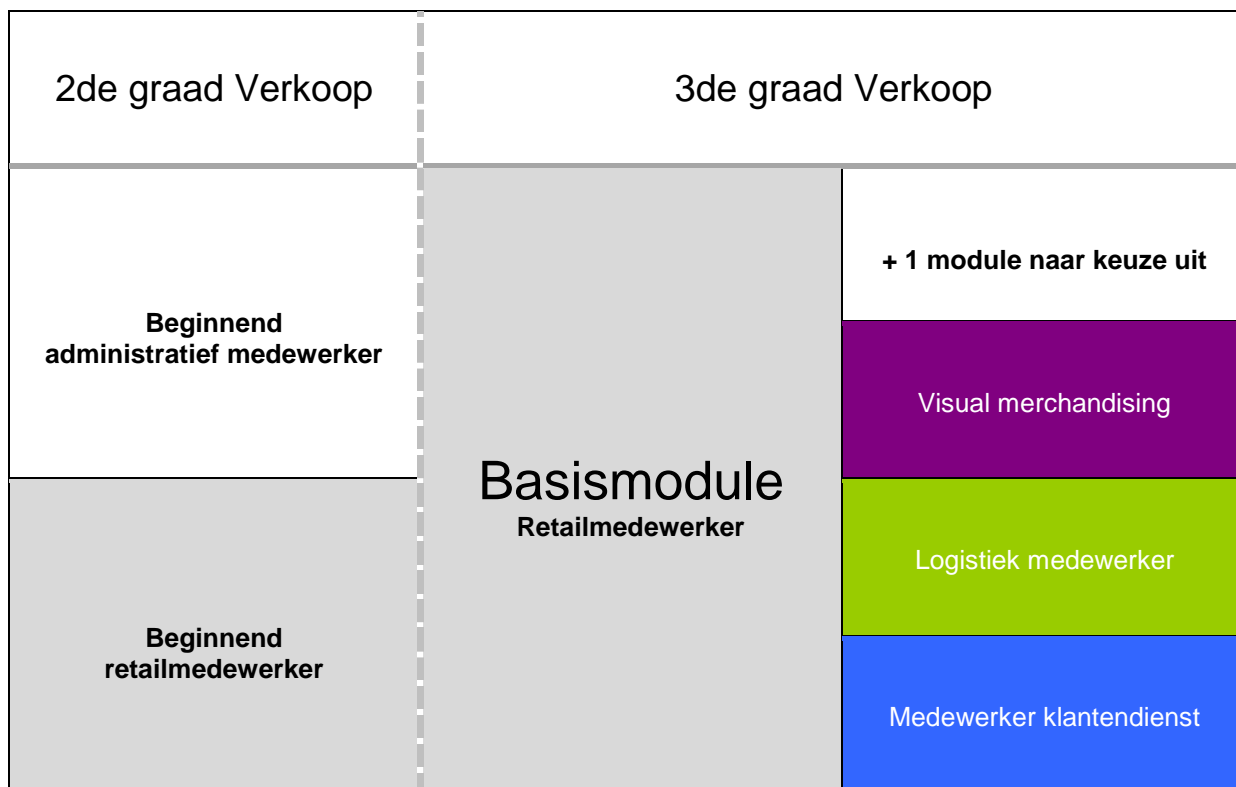
Naast deze basismodule kiest de leerling in de derde graad Kantoor bso één bijkomende module naar keuze.



### 4.3 Samenhang 2de graad Verkoop bso – 3de graad Verkoop bso

In de tweede graad Verkoop bso wordt gestart met de ontwikkeling van de competenties van een beginnend retailmedewerker.

In de derde graad Verkoop bso worden deze competenties verder ontwikkeld in de module Retailmedewerker. Naast deze basismodule kiest de leerling in de derde graad Verkoop bso één bijkomende module naar keuze.



### 4.4 Opbouw 2de graad – 3de graad

De competenties van een beginnend administratief medewerker en een beginnend retailmedewerker worden ontwikkeld zowel in de tweede graad Kantoor bso als in de tweede graad Verkoop bso.

In de derde graad worden de competenties voor een administratief medewerker verder ontwikkeld in de basismodule Administratief medewerker van de derde graad Kantoor bso.


De competenties voor de retailmedewerker worden in de derde graad Verkoop bso verder ontwikkeld in de basismodule Retailmedewerker.

De competentie-ontwikkeling voor een logistiek medewerker, een medewerker klantendienst en visual merchandising start in de derde graad.

Onderstaand geven we de groei weer in de ontwikkeling van de competenties voor de profielen die zowel in de tweede als in de derde graad aan bod komen (administratief medewerker en retailmedewerker).


#### 4.4.1 Opbouw administratief medewerker tweede graad/derde graad Kantoor bso

Competenties	Onder begeleiding 2de graad	Zelfstandig 3de graad
<p><b>Als administratief medewerker ondersteunende secretariële activiteiten uitvoeren.</b></p>	<p>Bezoekers op aanwijzing onthalen in het <b>Nederlands</b>.</p> <p>De telefoon opnemen en het bedrijf <b>voorstellen in het Nederlands</b> aan de hand van een aantal <b>standaarduitdrukkingen</b>.</p> <p>De inkomende post <i>op aanwijzing</i> verwerken.</p> <p>De uitgaande post <i>op aanwijzing</i> verwerken.</p> <p>Gegevens in een gestructureerd frame ingeven.</p> <p>Klaviervaardigheid.</p> <p>Eenvoudige teksten opmaken.</p> <p>Tabellen en grafieken opmaken.</p>	<p>Bezoekers zelfstandig onthalen in het <b>Nederlands en twee vreemde talen (Frans en Engels)</b>.</p> <p>De telefoon opnemen in het <b>Nederlands, Frans en Engels</b> en doorverbinden.</p> <p>Telefonische berichten noteren en doorgeven.</p> <p>De nodige <b>informatie verstrekken in het Nederlands en twee vreemde talen (Frans en Engels)</b>.</p> <p><b>Klachten en vragen</b> aan de balie of telefonisch opvangen.</p> <p>De inkomende post <i>zelfstandig</i> verwerken.</p> <p>De uitgaande post <i>zelfstandig</i> verwerken.</p> <p>Een vergadering voorbereiden en ondersteunen.</p> <p>Klein onderhoud van kantoorapparatuur uitvoeren.</p> <p>Gegevens in een gestructureerd frame ingeven.</p> <p>Klaviervaardigheid.</p> <p>Aan de hand van notities en instructies, <b>brieven, faxen, memo's, folders en een eenvoudig verslag</b> opstellen.</p> <p>Tabellen en grafieken integreren in documenten.</p>


Competenties	Onder begeleiding 2de graad	 Zelfstandig 3de graad
	<p>Teksten ingeven en opmaken.</p> <p>Aan de hand van instructies een presentatie aanmaken.</p> <p>Aan de hand van notities e-mailberichten opmaken en verzenden.</p>	<p>Teksten ingeven en opmaken.</p> <p>Presentaties zelfstandig aanmaken.</p> <p>E-mailberichten opmaken en verzenden en distributielijsten opmaken.</p>
<p><b>Als administratief medewerker ondersteunende boekhoudkundige taken en administratie uitvoeren.</b></p>	<p>Courante handelsdocumenten nakijken, invullen, opstellen en archiveren (offerte, bestelbon, leveringsbon, factuur) in het <b>Nederlands</b>.</p> <p>De goederen- en documentenstroom in kaart brengen, het verband zien tussen beide en de doorstroming verzekeren.</p> <p>De principes van een dubbele boekhouding kennen en toepassen.</p> <p>De commerciële en financiële documenten verwerken in een <b>didactisch boekhoudpakket</b>.</p>	<p>Courante handelsdocumenten opstellen in <b>twee vreemde talen</b>.</p> <p>De goederen- en documentenstroom in kaart brengen, het verband zien tussen beide en de doorstroming verzekeren.</p> <p>De principes van de dubbele boekhouding toepassen.</p> <p>De commerciële en financiële documenten verwerken in een <b>professioneel boekhoudpakket</b>.</p> <p>De <b>aan- en verkoopadministratie ondersteunen</b> (opmaak bestellingen, offertes).</p> <p>De <b>loonadministratie ondersteunen</b>.</p>



#### 4.4.2 Opbouw retailmedewerker tweede graad/derde graad Verkoop bso

Competenties	Onder begeleiding 2de graad 	Zelfstandig 3de graad
<p><b>Als retailmedewerker de goederen in ontvangst nemen, verwerken en presenteren in de winkel.</b></p>	<p>De <b>goederen- en documentenstroom</b> toelichten aan de hand van een <b>simulatie</b>.</p> <p>De hulpmiddelen om goederen op de juiste manier op te slaan <b>toelichten</b>.</p> <p>De goederen verkoopklaar maken voor presentatie in de <b>didactische leerwinkel (interne werkplek) of externe werkplek</b>.</p> <p>Een <b>eenvoudige artikelpresentatie in schappen</b> opbouwen en de presentatie bijhouden.</p>	<p>De <b>goederen- en documentenstroom</b> toepassen op de <b>interne en externe werkplek</b>.</p> <p>De goederen op de juiste manier <b>opslaan</b> met behulp van eenvoudige transportmiddelen.</p> <p>De goederen verkoopklaar maken voor presentatie in de <b>didactische leerwinkel (interne werkplek) en op de externe werkplek</b>.</p> <p>Een <b>artikelpresentatie in schappen</b> opbouwen en de presentatie bijhouden.</p> <p>Een <b>winkelinterieur beoordelen en voorstellen voor verbetering formuleren</b>.</p> <p>Een <b>commercieel aantrekkelijke artikelpresentatie in de winkel opbouwen</b> met gebruik van artikelverwantschap.</p> <p>Een <b>tijdelijke presentatie (display) opbouwen</b>.</p> <p>Een <b>artikelpresentatie in de etalage opbouwen</b>.</p>
<p><b>Als retailmedewerker verkopen, adviseren en service verlenen.</b></p>	<p>In het Nederlands:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>klanten onthalen;</b></li> <li>• <b>klanten informeren over de plaats waar het artikel zich bevindt in de winkel;</b></li> <li>• en <b>doorverwijzen.</b></li> </ul>	<p>In het Nederlands <b>en twee vreemde talen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• klanten onthalen;</li> <li>• klanten informeren over de plaats waar het artikel zich bevindt in de winkel;</li> <li>• klanten met <b>vragen of klachten</b> verder helpen.</li> </ul>

Competenties	Onder begeleiding 2de graad	Zelfstandig 3de graad
	<p><b>In het Nederlands</b> de telefoon opnemen en <b>aan de hand van een aantal standaarduitdrukkingen</b> op vragen van klanten ingaan.</p> <p>Een <b>verkoopgesprek observeren</b>.</p> <p><b>Eenvoudige</b> inpaktechnieken hanteren.</p>	<p><b>Zakelijke telefoongesprekken voeren in het Nederlands en twee vreemde talen.</b></p> <p><b>Een verkoopgesprek voeren:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verkooptechnieken op klantentypes afstemmen en toepassen om klanten te informeren;</li> <li>• en te <b>adviseren</b> of <b>overtuigen</b>;</li> <li>• <b>op basis van een goede branche- en productkennis.</b></li> </ul> <p><b>Diefstalpreventietechnieken toepassen.</b></p> <p>De leerling kan <b>de verkoop afhandelen</b> en <b>de kassa bedienen</b>.</p> <p>De leerling kan de <b>diensten na verkoop verzorgen</b>.</p> <p><b>Gevorderde</b> inpaktechnieken (geschenkverpakkingen) hanteren.</p>

Competenties	Onder begeleiding 2de graad 	Zelfstandig 3de graad
<b>Als retailmedewerker informatie verwerken.</b>	<p>Gegevens in een gestructureerd frame ingeven.</p> <p>Klaviervaardigheid.</p> <p>Eenvoudige teksten opmaken.</p> <p>Tabellen en grafieken opmaken.</p> <p>Teksten ingeven en opmaken.</p> <p>Aan de hand van instructies een presentatie aanmaken.</p>	<p><b>Gegevens in een gestructureerd frame ingeven.</b></p> <p>Klaviervaardigheid.</p> <p><b>Rapporten ontwerpen, een verslag opstellen.</b></p> <p><b>Tabellen en grafieken integreren in documenten.</b></p> <p>Teksten ingeven en opmaken.</p> <p><b>Presentaties zelfstandig aanmaken.</b></p> <p><b>Documenten ontwikkelen met een DTP-pakket.</b></p> <p><b>Cijfergegevens ingeven en verwerken in een rekenblad.</b></p>

## 5 Samenwerking met algemene vorming

### 5.1 Communiceren in het Nederlands

Zowel in het leerplan Nederlands zakelijke communicatie als in het leerplan voor de beroepsgerichte vorming gaat veel aandacht uit naar communicatieve vaardigheden. Het functioneel communiceren staat voorop in de 3de graad. Van de leerlingen verwachten we dat ze in staat zijn om de transfert te maken van wat zij aanleerden in de lessen Nederlands zakelijke communicatie naar concrete praktijksituaties.

De leraren van de beroepsgerichte vorming maken daarom goede afspraken met de leraren Nederlands zakelijke communicatie. Het verdient aanbeveling om ook gebruik te maken van gemeenschappelijk overlegde observatie- en beoordelingsschema's.

### 5.2 Communiceren in het Frans en Engels

In de studierichtingen Kantoor bso en Verkoop bso is het aanleren van **een** vreemde taal inherent aan de opleiding. Het leerplan Moderne vreemde talen voorziet dan ook bovenop de doelstellingen voor de basisvorming, bijkomende doelstellingen die aansluiten bij de specifieke context van de studierichting Kantoor en Verkoop. Zie ook bijlage p 112.

Het is sterk aan te bevelen dat de leraren Frans en Engels van de derde graad Kantoor en Verkoop op regelmatige basis overleg plegen over het aanleren van de specifieke taalvaardigheden binnen de verschillende contexten.

### 5.3 Samenwerking met Project Algemene Vakken of Maatschappelijke vorming

In Project Algemene Vakken of in Maatschappelijke vorming ontwikkelen de leerlingen vaardigheden en attitudes om adequaat en zinvol te functioneren in de onmiddellijke leefomgeving en ten aanzien van een wereldbetrokkenheid.

Pav en Mavo begeleidt de leerlingen in hun individuele persoonlijkheidsontwikkeling en in hun sociale vorming. Maatschappelijke zelfredzaamheid staat centraal. Doel is dat leerlingen adequaat kunnen optreden en handelen in de context van hun persoonlijke leven, hun beroepsleven en hun deelname aan de multiculturele samenleving. De leerplannen bieden voldoende mogelijkheden om met andere vakken gezamenlijke activiteiten uit te bouwen. Voor enkele voorbeelden: zie bijlage p. 113.

Het leerplan Kantoor en Verkoop verwacht regelmatig de nodige rekenvaardigheden binnen bepaalde contexten (administratie, verkoop, logistiek). Ook hiervoor kan samengewerkt worden met de leraar Pav of Mavo. Overleg tussen de collega's over de aanpak van het aanleren en het toepassen van rekenvaardigheden is daarbij wenselijk.

### 5.4 Integratie ICT-vaardigheden

Binnen dit leerplan is gekozen voor een geïntegreerde aanpak. Dit betekent concreet dat de ICT-vaardigheden die opgenomen zijn in de leerplandoelstellingen worden gerelateerd aan de context van de basismodule.

Daarnaast bieden de geïntegreerde proef en het werkplekleren ook mogelijkheden om deze ICT-doelstellingen te realiseren.

## 5.5 Vakoverschrijdende samenwerking binnen een team

Uit wat voorafgaat blijkt duidelijk de behoefte aan een vakoverschrijdend team Kantoor bso en/of Verkoop bso. Regelmatig en gestructureerd overleg biedt kansen om sluitende afspraken te maken over een verregaande vorm van samenwerking.

## 6 Geïntegreerde proef

- In het tweede leerjaar van de derde graad van het technisch, het kunst- en het beroepssecundair onderwijs;
- en in het derde leerjaar van de derde graad van het beroepssecundair onderwijs, ingericht onder de vorm van een specialisatiejaar;

is de organisatie van een geïntegreerde proef reglementair verplicht. Het algemeen kader daarvoor wordt toegelicht in een VVKSO-Mededeling die u via de directie kunt bekomen.

De proef slaat voornamelijk op de vakken van het specifiek gedeelte. De integratie van andere vakken kan een meerwaarde vormen als die de gip ondersteunen.

De geïntegreerde proef wordt beoordeeld door een jury die zowel uit interne als uit externe deskundigen bestaat en hun evaluatie deel zal uitmaken van het deliberatiedossier.

Het document met specifieke gegevens voor de studierichting is te raadplegen op de website [www.vvksso.be](http://www.vvksso.be) via de ingang lessentabellen > 3de graad > (onderwijsvorm) > (concrete studierichting).

## 7 Stages en mogelijkheden van werkplekleren

### 7.1 Stages

Naast vorming op school maakt **de stage** in deze studierichting deel uit van de opleiding. Wij voorzien hiervoor 4 lessen in het eerste leerjaar en 7 lessen in het tweede leerjaar van de 3de graad.

De leerling krijgt de mogelijkheid om de op school aangeleerde kennis, vaardigheden en attitudes op de stageplaats in te oefenen en/of uit te breiden.

De leraar kan uit de leerplandoelstellingen de stagedoelstellingen selecteren.

De school is verantwoordelijk voor de organisatie van de stage.

De stage moet altijd gebeuren conform de omzendbrief betreffende leerlingenstages in het voltijds secundair onderwijs die u kan raadplegen via [www.ond.vlaanderen.be/edulex](http://www.ond.vlaanderen.be/edulex) > omzendbrieven > secundair onderwijs > stages.

### 7.2 Interne en externe werkplek

Om de doelstellingen van dit leerplan te realiseren, is het goed om te streven naar leersituaties die de reële arbeidssituatie zo dicht mogelijk benaderen. De reële arbeidssituatie is immers een bijzonder rijke leeromgeving die een meerwaarde kan bieden voor de leerling omdat:

- de competenties in sterke mate kunnen ontwikkeld worden;
- de attitudes in belangrijke mate kunnen aan bod komen.

Eén van de mogelijkheden hiertoe is het werkplekleren, maar ook via andere methodes kan men in dit opzet slagen.

Het werkplekleren vertrekt vanuit de **doelstellingen van het leerplan**. Het beoogt niet alleen de leerling meer realiteitsgetrouw competenties te laten verwerven in de specifieke context van de arbeidssituatie. Het behoort – als onderdeel van het onderwijsproces – ook en vooral (delen van) leerplandoelstellingen te realiseren. Het is dus van ontzettend belang dat deze invalshoek mee ter harte wordt genomen bij de organisatie van het werkplekleren.

Voor de aanpak van het werkplekleren kan de volgende leerlijn van de tweede graad naar de derde graad gehanteerd worden:

- in **de tweede graad** gebeurt de ontwikkeling van de competenties vooral op **de interne werkplek**. Deze interne werkplek situeert zich binnen de schoolcontext. Door een aangepaste infrastructuur – kantoorklas, didactische leerwinkel – kunnen de leerlingen aan de slag met praktijkgerichte opdrachten, een project of met een simulatie. Voor de ontwikkeling van een aantal competenties is de externe werkplek de aangewezen leeromgeving. Een bedrijfsbezoek met daaraan gekoppeld een observatie-opdracht of een doe-opdracht, onder begeleiding van de leraar, ondersteunen de realisatie van een aantal leerplandoelstellingen.
- in **de derde graad** gebeurt de ontwikkeling van competenties ook op de interne werkplek (kantoorklas of didactische leerwinkel). De **externe werkplek** speelt in de derde graad de belangrijkste rol. De leerling zal vooral tijdens de stage aantonen dat hij de vereiste competenties beheerst.

Schematisch:

Werkplekieren	2 <sup>de</sup> graad Onder begeleiding	3 <sup>de</sup> graad Zelfstandig
Interne werkplek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kantoorsimulatie</li> <li>• Simulatie in de didactische leerwinkel</li> <li>• Project</li> <li>• Bedrijfsspel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oefenfirma</li> <li>• Leeronderneming</li> <li>• Studentenbedrijf</li> </ul>
Externe werkplek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsbezoek</li> <li>• Observatieopdrachten</li> <li>• Doe-opdrachten in een bedrijf onder begeleiding van een leraar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsbezoek</li> <li>• Observatieopdrachten</li> <li>• Doe-opdrachten zelfstandig uitvoeren</li> <li>• Stage (zie 6.1)</li> </ul>



## 8 Minimale materiële vereisten

Om de doelstellingen van dit leerplan te realiseren zijn **volgende specifieke vaklokalen** nodig:

- een kantoorklas voor de basismodule “administratief medewerker”;
- een didactische leerwinkel met presentatieruimte voor de basismodule “retailmedewerker”;
- een vaklokaal logistiek voor de keuzemodule ‘logistiek’. Dit kan een apart lokaal zijn, een computerklas of de kantoorklas (indien de capaciteit dit toelaat).

Deze vaklokalen worden best opgedeeld in **twee zones of ruimtes**:

- een ruimte voor klassikale instructie en mogelijkheid tot informatieverwerving;
- een ruimte voor de kantoor simulatie, de winkelactiviteit, presentatieopdrachten of simulatieopdrachten voor logistiek.

**De ruimte voor klassikale instructie met:**

- een bord;
- projectiemogelijkheid;
- referentiewerken;
- toegang voor elke individuele leerling tot het internet – voor de kantoorklas volstaat de pc op het werkeiland.

In onderstaande tabel worden de verdere minimale materiële vereisten weergegeven per studierichting, per graad en per module.

Graad	Module	Kantoor	Verkoop
2	<b>Administratief medewerker (basisuitrusting)</b>  <b>Retailmedewerker (basisuitrusting)</b>	<p>In de tweede graad omvat <b>de kantoorklas</b> volgende basisinfrastructuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een professioneel ingericht werkeiland per 4 leerlingen met één pc per leerling, één telefoon met een doorschakelsysteem;</li> <li>• tafels om te overleggen of een vergadertafel;</li> <li>• een copier/printer;</li> <li>• voldoende professionele archiefkasten;</li> <li>• een lamineerapparaat en een inbindtoestel;</li> <li>• aanbeveling: koptelefoons bij elke PC.</li> </ul> <p><b>De didactische leerwinkel</b> beschikt in de tweede graad over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• winkelrekken en opbergkasten;</li> <li>• een kleurenprinter met scanmogelijkheden;</li> <li>• een inpaktafel en inpakmateriaal (rol, schaar, papier ...). De inpaktafel voldoet aan volgende vereisten: <ul style="list-style-type: none"> <li>– voldoende diep;</li> <li>– op hoogte van de toonbank (ergonomie);</li> <li>– op de achterwand de papierrolhouders en de linten- en kleefbandhouder.</li> </ul> </li> </ul>	
3	<b>Basismodule Administratief medewerker (specifieke uitrusting)</b>	<p>De basisuitrusting van de <b>kantoorklas</b> van de tweede graad wordt verder uitgebouwd met volgende minimale vereisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een professionele copier/printer met volgende mogelijkheden: nieten, perforeren, recto verso, sorteren, scannen (met een invoerlade). Indien deze functies niet aanwezig zijn op het toestel in de kantoorklas, kunnen deze functies inge oefend worden op het kopieertoestel van de school of via stages.</li> </ul>	

Graad	Module	Kantoor	Verkoop
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een ontvangstbalie met een telefoon met doorschakelmogelijkheden.</li> <li>• Bedrijfsadministratieve software (testverwerking, rekenblad, presentatie, boekhouding, kassa- en voorraadbeheer ...).</li> </ul> <p>De ruimte moet voldoende groot zijn om een projectmatige aanpak toe te laten (oefenfirma, mini-onderneming).</p>	
3	<b>Basismodule Retailmedewerker (specifieke uitrusting)</b>		<p>De basisuitrusting van de <b>didactische leerwinkel</b> van de tweede graad wordt verder uitgebouwd met volgende minimale vereisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een toonbank en pc met software voor kassa- en voorraadbeheer, handscan en printmogelijkheden voor verschillende formaten.</li> <li>• Een etaleerruimte.</li> <li>• Aangepaste professionele winkelrichting.</li> <li>• Een voorraadruimte.</li> </ul> <p>Naast de leerwinkel beschikt de school ook over een <b>presentatieruimte</b>. In deze ruimte zijn aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grote verplaatsbare werktafels met een glad werkblad.</li> <li>• Gereedschappen en materialen voor presentaties.</li> <li>• Veel bergruimte.</li> <li>• Eén pc en kleurenprinter.</li> </ul> <p>Voor de realisatie van competentie 3 moet elke leerling over een individuele PC beschikken. Dit kan kan eventueel in de kantoorklas of in het vaklokaal Logistiek of in een ander PC-lokaal.</p>

Graad	Module	Kantoor	Verkoop
3	<b>Keuzemodule Logistiek medewerker (specifieke uitrusting)</b>	Het <b>vaklokaal Logistiek</b> beschikt over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prikborden om met foto- en affichemateriaal om de logistieke en transportsector te visualiseren.</li> <li>• Miniatuurmodellen van hulp- en transportmiddelen</li> <li>• Eén pc per leerling.</li> <li>• Een printer.</li> <li>• Software voor voorraadadministratie</li> <li>• Software voor de logistieke simulatie.</li> </ul>	
3	<b>Keuzemodule Medewerker klantendienst (specifieke uitrusting)</b>	De infrastructuur van de <b>kantoorklas</b> van de derde graad wordt aangevuld met: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Één headset per leerling.</li> <li>• Contactcentersoftware.</li> </ul>	
3	<b>Keuzemodule Retailmedewerker (minor) (specifieke uitrusting)</b>	De basisuitrusting van de <b>didactische leerwinkel</b> van de tweede graad wordt verder uitgebouwd met volgende minimale vereisten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een toonbank en pc met software voor kassa- en voorraadbeheer, handscan en printmogelijkheden voor verschillende formaten.</li> <li>• Aangepaste professionele winkelverlichting (kasten, verlichting ...).</li> <li>• Een voorraadruimte.</li> </ul>	

Graad	Module	Kantoor	Verkoop
3	<b>Keuzemodule Visual merchandising (specifieke uitrusting)</b>		<p>De basisuitrusting van <b>de presentatieruimte</b> (zie basismodule retailmedewerker) wordt verder aangevuld met volgende minimale vereisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opbouw materiaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>- set bruggen in kubusvorm;</li> <li>- set bruggen in balkvorm.</li> </ul> </li> <li>• Indien gekozen wordt voor de branche mode: <ul style="list-style-type: none"> <li>- één damesbuste met staander per leerling;</li> <li>- één herenbuste met staander per leerling;</li> <li>- set kinderbustes met staander;</li> <li>- damestorso's (liefst in polyester) voor lingerie en badmode;</li> <li>- herentorso's ( liefst in polyester);</li> <li>- één damesmannequin per leerling;</li> <li>- één herenmannequin per leerling.</li> </ul> </li> <li>• Grote verplaatsbare werktafels met een glad werkblad.</li> <li>• Gereedschappen en materialen nodig voor presentaties.</li> <li>• Minimaal één etalageruimte per leerling.</li> <li>• Grote bergruimte.</li> <li>• Professionele verlichting.</li> <li>• Een kleurenprinter voor het uitprinten van de getekende ontwerpen.</li> </ul>

Graad	Module	Kantoor	Verkoop
			<p>De leerlingen beschikken over een <u>eigen gereedschapskoffer</u> met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hamer 100 g;</li> <li>• zijknijptang 130 mm;</li> <li>• tacker (schieter) licht model + passende nieten;</li> <li>• schaar;</li> <li>• etalagespelden en speldenkussen;</li> <li>• kleine platte- en sterschroevendraaier;</li> <li>• nylondraad.</li> </ul>

## **Deel A Basismodule Kantoor/Verkoop**

- **Administratief medewerker**
- **Retailmedewerker**

# 1 Mogelijke verdeling lestijden basismodules

Zowel in de studierichting Kantoor bso als in de studierichting Verkoop bso worden de competenties ontwikkeld van **één basismodule aangevuld met één keuzemodule**.

## 1.1 Basismodule Kantoor bso: administratief medewerker (500 lestijden)

Competentie 1	Als administratief medewerker zelfstandig ondersteunende secretariële activiteiten uitvoeren.	350 lestijden
Competentie 2	Als administratief medewerker zelfstandig ondersteunende boekhoudkundige taken en administratie uitvoeren.	150 lestijden

## 1.2 Basismodule Verkoop bso: retailmedewerker (550 lestijden)

Competentie 1	Als retailmedewerker zelfstandig de goederen in ontvangst nemen, verwerken en presenteren in de winkel.	175 lestijden
Competentie 2	Als retailmedewerker zelfstandig verkopen, adviseren en service verlenen.	265 lestijden
Competentie 3	Als retailmedewerker op zelfstandige wijze informatie verwerken.	110 lestijden



## 2 Leerplandoelstellingen basismodule Kantoor bso: administratief medewerker

<b>COMPETENTIE 1</b>	<b>Als administratief medewerker zelfstandig ondersteunende secretariële activiteiten uitvoeren.</b>
----------------------	--

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>1 Bezoekers op een klantvriendelijke manier onthalen in het Nederlands, Frans en Engels:</b></p> <p><b>1.1 Een baliegesprek, onthaalgesprek voeren.</b></p> <p><b>1.2 De bezoeker doorsturen naar de betreffende dienst/persoon of hem zelf verder helpen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aandacht voor:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- verwelkomen;</li> <li>- vragen naar het doel van het bezoek;</li> <li>- registreren van het bezoek;</li> <li>- doorverwijzen;</li> <li>- vragen beantwoorden.</li> </ul> </li> <li>• Principes van klantvriendelijkheid.</li> <li>• Bedrijfsorganogram.</li> <li>• Grondplan van het bedrijfsgebouw.</li> </ul>
<p><b>2 Op een klantvriendelijke manier telefoneren in het Nederlands, Frans en Engels:</b></p> <p><b>2.1 De telefoon opnemen, doorverbinden of zelf beantwoorden, het bedrijf voorstellen en boodschappen registreren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registratie van inkomende telefoons.</li> <li>• Afdelingen bedrijf.</li> <li>• Gebruik van een gebruiksaanwijzing voor een telefooncentrale.</li> <li>• Bediening van een telefooncentrale.</li> <li>• Correct en foutloos doorverbinden.</li> <li>• Een telefoonmemo.</li> <li>• Principes van klantvriendelijkheid.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>2.2 Uitgaande telefoongesprekken voeren.</b></p> <p><b>2.3 Behandelen van klachten en deze doorgeven aan de verantwoordelijke persoon.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie inwinnen.</li> <li>• Informatie doorgeven.</li> <li>• Reservaties voor: zakenlunch, vergaderlokalen, vervoer ...</li> <li>• Mededeling op een antwoordapparaat en voicemail.</li> <li>• Het internationaal telefoonalfabet.</li> <li>• Principes van klantvriendelijkheid.</li> <li>• Gericht luisteren naar de klacht.</li> <li>• Gebruik van standaardzinnen om het gesprek op een klantvriendelijke manier op gang te zetten.</li> <li>• Doorverwijzen naar de best geplaatste persoon.</li> </ul>
<p><b>3 De inkomende en uitgaande post verwerken in het Nederlands, Frans en Engels:</b></p> <p><b>3.1 Inkomend en uitgaand mailverkeer in het Nederlands, Frans en Engels verwerken.</b></p> <p><b>3.2 Mailbox efficiënt beheren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkomende (internationale) post sorteren en inschrijven.</li> <li>• Uitgaande (internationale) post verwerken: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de werking van een frankeermachine;</li> <li>- aangetekende verzendingen klaar maken;</li> <li>- internationale posttarieven opzoeken en toepassen;</li> <li>- verschillende verzendingsmogelijkheden afhankelijk van de aard, de omvang en de waarde van de zending.</li> </ul> </li> <li>• Inkomende mails (Nederlands, Frans en Engels) lezen en doorsturen.</li> <li>• Mail etiquette.</li> <li>• E-mailberichten opmaken en verzenden.</li> <li>• NBN-normen.</li> <li>• CC en BCC</li> <li>• Automatisch mappenbeheer.</li> <li>• Leesbevestiging.</li> <li>• Automatisch bericht bij afwezigheid.</li> <li>• Adresboek.</li> <li>• Distributielijst.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<b>3.3 Elektronische agenda nauwkeurig bijhouden.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitale handtekening.</li> <li>• Activiteiten ingeven.</li> <li>• Activiteiten aanpassen.</li> </ul>
<b>4 Aan de hand van notities en instructies, brieven, faxen, memo's opstellen.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik van bouwsteencorrespondentie voor de opmaak van prijsaanvraag, offerte, orderbevestiging, een eenvoudige klachtenbrief en een aanmaning.</li> <li>• Een fax opstellen aan de hand van een sjabloon.</li> <li>• NBN-normen en huisstijl als richtlijn.</li> </ul>
<b>5 Administratieve en logistieke ondersteuning bieden voor interne vergaderingen met aandacht voor een hoog kwaliteitsniveau:</b>  <b>5.1 Versturen van uitnodigingen met agenda en eventueel bijlagen.</b>  <b>5.2 Registratie reacties en opstellen presentielijst.</b>  <b>5.3 De logistieke ondersteuning van een interne vergadering regelen.</b>  <b>5.4 Verslagen opstellen volgens huisstijl en bedrijfsnormen.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelen gegevens uit te nodigen leden.</li> <li>• Verzamelen bijlagen agenda.</li> <li>• Registratie van de antwoorden op de vergaderuitnodiging.</li> <li>• Opvolging van de niet-respondenten.</li> <li>• Reden verontschuldigen verzamelen.</li> <li>• Presentielijst.</li> <li>• Reservatie van een lokaal.</li> <li>• Lokaalschikking in functie van aantal deelnemers.</li> <li>• Vergaderstukken kopiëren, nieten, perforeren, uitsorteren en klaarleggen in vergaderzaal.</li> <li>• Hapjes en drankjes volgens de etiketteregels klaarzetten en presenteren.</li> <li>• Reserveren van de nodige apparatuur.</li> <li>• De nodige apparatuur klaarzetten.</li> <li>• Vergaderverslagsjabloon aanmaken rekening houdend met de huisstijl.</li> <li>• NBN-normen.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>5.5 Bezorgen en versturen van het vergaderverslag via mail of post.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opmaak van een verslag aan de hand van de aangereikte notulen.</li> <li>• Verzamelen van alle te versturen documenten.</li> <li>• CC en BCC.</li> <li>• Posttarieven.</li> </ul>
<p><b>6 Administratieve en logistieke ondersteuning bieden voor externe evenementen met aandacht voor een hoog kwaliteitsniveau:</b></p> <p><b>6.1 Versturen van uitnodigingen, registreren van de reacties en opstellen deelnemerslijst.</b></p> <p><b>6.2 De logistieke ondersteuning van een evenement voorbereiden aan de hand van een checklist.</b></p> <p><b>6.3 De organisatie van de catering voor een evenement voorbereiden.</b></p> <p><b>6.4 De logistieke ondersteuning bieden voor het evenement.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opmaak uitnodiging.</li> <li>• Bijhorende documenten: bevestiging deelname, routeplan, parkeergelegenheid ...</li> <li>• Niet-respondenten opvolgen.</li> <li>• Reden verontschuldiging verzamelen.</li> <li>• Presentielijst opstellen.</li> <li>• Aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het reserveren van een vergaderzaal;</li> <li>- samenstelling van een infomap;</li> <li>- het nemen van kopies: formaat aanpassen, nieten, sorteren, perforeren, recto verso;</li> <li>- het aanmaken van de interne bewegwijzering;</li> <li>- het aanmaken van badges en naamkaarten;</li> <li>- het reserveren van benodigde apparatuur.</li> </ul> </li> <li>• Informatie van cateringbedrijven analyseren.</li> <li>• De bestelling bij het cateringbedrijf plaatsen.</li> <li>• De schikking van de vergaderzaal: stoelen, tafels, projectiemateriaal, drankjes.</li> <li>• Plaatsen van de bewegwijzering.</li> <li>• Verwelcoming en registratie van de aanwezigen.</li> <li>• Het gebruik van de randapparatuur (multimedia) toelichten.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
6.5 De nazorg na afloop van het evenement verzorgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De vergaderzaal opruimen.</li> <li>• De bewegwijzering verwijderen.</li> <li>• De gebruikte apparatuur terug opbergen.</li> </ul>
7 Klein onderhoud uitvoeren aan de randapparatuur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De instellingen van randapparatuur waaronder beamer, printer, scanner uitvoeren.</li> <li>• Op basis van een melding op het display van de printer: een inktpatroon vervangen, papier aanvullen.</li> <li>• Een stappenplan als eerstelijns hulp bij defecten van computerapparatuur waaronder muis, toetsenbord, scherm, printer, netwerkkabel, geluid.</li> <li>• Procedure van melding van defecten volgen ingeval van een ernstig defect.</li> </ul>

### Didactische wenken

- Doelstellingen 1, 2 en 3 realiseer je best in samenwerking met de collega's Nederlands zakelijke communicatie, Frans en Engels. In de betrokken leerplannen is er ruimte voorzien om deze vaardigheden aan te leren en te oefenen. Maak hieromtrent vakoverschrijdende afspraken.
- Doelstellingen 4, 5 en 6 realiseer je in samenwerking met de collega Nederlands zakelijke communicatie. In het betrokken leerplan is er ruimte voorzien om deze vaardigheden aan te leren en te oefenen. Maak hieromtrent vakoverschrijdende afspraken.
- Alle doelstelling kunnen worden gerealiseerd in de kantoorklas, via werkplekleren en/of via de stage.
- De leerlingen kunnen informatie opzoeken op [www.depost.be](http://www.depost.be).
- Info over het internationaal telefoonalfabet kan je vinden op wikipedia.
- Doelstellingen 5 en 6 kunnen gerealiseerd worden door leerlingen op de school in te zetten voor de voorbereiding en organisatie van vergaderingen en evenementen op de school. Leerlingen kunnen ook instaan voor de ondersteuning met een beperkte catering. Binnen het kader van de leeronderneming, de oefenfirma of de mini-onderneming is er ook voldoende ruimte om de betrokken leerplandoelstellingen op een concrete manier te realiseren.
- De school kan een bedrijfsbezoek organiseren aan één van de stagebedrijven. Het stagebedrijf kan dan aan de leerling-stagiair vragen om de logistieke ondersteuning van het bedrijfsbezoek te verzorgen.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>8 Vlot het klavier van een computer tienvingerblind beheersen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De letters en de tekens van de gidsrij, de onderrij en de bovenrij.</li> <li>• Cijfers en getallen invoeren.</li> <li>• Speciale tekens en diakritische tekens op het toetsenbord vormen.</li> </ul>
<p><b>9 Een document doeltreffend invoeren, structureren en opmaken:</b></p> <p><b>9.1 Nederlandse, Franse en Engelse teksten correct invoeren.</b></p> <p><b>9.2 Een document efficiënt structureren en opmaken.</b></p> <p><b>9.3 De lay-out van een niet of slecht opgemaakte tekst verzorgen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De basismogelijkheden om een tekst snel en correct in te voeren waaronder spellingscontrole, grammaticacontrole, autocorrectie, synoniemenlijst, woordenboeken.</li> <li>• De pagina-opmaak correct instellen waaronder marges, afdrukstand, paginummering, kop- en voetteksten (even/oneven/eerste pagina verschillend en papierformaat).</li> <li>• Alinea's functioneel samenhouden of splitsen om ongewenste paginaovergangen te vermijden (zwevende regels, alleenstaande kopjes onderaan de pagina, ongewenste paginaovergangen ...).</li> <li>• Het verschil tussen alinea-witruimte en regelafstand toepassen.</li> <li>• Verschillende mogelijkheden van inspringen van tekst toepassen.</li> <li>• Opsommingen en nummeringen, ook op meerdere niveaus toepassen, wijzigen en aanmaken.</li> <li>• Verschillende soorten tabs instellen en gebruiken.</li> <li>• Kolommen in een tekst.</li> <li>• Een consistente opmaak realiseren in een document door gebruik te maken van bestaande stijlen, stijlen aan te passen en aan te maken.</li> <li>• Een document indelen in secties.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direct toegepaste opmaak efficiënt verwijderen uit een document.</li> <li>• Internetteksten efficiënt invoegen en bewerken.</li> <li>• De functie 'plakken speciaal'.</li> <li>• Tekstfragmenten zoeken en vervangen.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>9.4 Objecten invoegen en doeltreffend aanpassen.</b></p> <p><b>9.5 Online samenwerken aan bestanden.</b></p> <p><b>9.6 Werken met sjablonen.</b></p> <p><b>9.7 Een rapport ontwerpen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabellen invoegen en efficiënt opmaken waaronder breedte/hoogte van tabellen, kolommen, rijen en/of cellen, uitlijning, samenvoegen, splitsen, randen en arcering, geneste tabellen.</li> <li>• Tabellen gebruiken om tekstentiteiten deskundig te positioneren.</li> <li>• Grafische componenten in een document waaronder grootte, schikken, comprimeren, bijsnijden.</li> <li>• Objecten uit andere programma's efficiënt invoegen en aanpassen waaronder autovormen, grafieken, mindmaps, organogrammen.</li>   <li>• Met meerdere personen een document vormgeven.</li> <li>• Wijzigingen aangebracht door verschillende gebruikers bijhouden en aanvaarden.</li> <li>• Gebruikers aanmaken met verschillende profielen waaronder beheerder, standaard.</li> <li>• Redigeren.</li>   <li>• Een sjabloon ontwerpen, gebruiken en wijzigen.</li> <li>• Een aangepaste of eigen stijl toevoegen aan een sjabloon.</li> <li>• Gebruik maken van verschillende types van invoervelden en beveiligen van documenten.</li>   <li>• Een inhoudsopgave automatisch genereren op basis van de kopstijlen in het document en aanpassen aan de normen.</li> <li>• Een index aanmaken en beheren.</li> <li>• Voetnoten en eindnoten invoegen en beheren.</li> <li>• Een rapport maken met omslag, woord vooraf, inhoudsopgave, inleiding, eigenlijke tekst, besluit, literatuurlijst, index, lijst figuren, tabellen en bijlagen.</li> </ul>
<p><b>10 Presentaties aanmaken met twee verschillende presentatiepakketten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De basisregels voor een goede presentatie hanteren rekening houdend met inhoud, kleurgebruik, vorm, publiek en het KISS-principe.</li> <li>• Een presentatie inhoudelijk ontwerpen en vormelijk opmaken.</li> <li>• Afbeeldingen, een organogram, hyperlinks, filmpjes en geluid invoegen en bewer-</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<p>ken in een presentatie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens uit een ander pakket invoegen.</li> <li>• Correct opslaan van een presentatie met de ingesloten objecten.</li> </ul>
<p><b>11 Documenten ontwikkelen met een DTP-pakket.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waaronder folders, brochures, catalogi, formulieren, nieuwsbrieven en briefpapier ontwerpen.</li> </ul>
<p><b>12 Cijfergegevens ingeven en verwerken in een rekenblad:</b></p> <p><b>12.1 Een werkmap en werkblad efficiënt gebruiken en opmaken.</b></p> <p><b>12.2 Een werkmap of werkblad voorzien van de nodige formules.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschillende gegevenstypes herkennen, efficiënt invoeren en wijzigen.</li> <li>• Aaneengrenzende en niet-aaneengrenzende werkbladen selecteren om ze tegelijk te bewerken.</li> <li>• Met meerdere werkbladen en werkmappen tegelijk werken.</li> <li>• Koppelingen tussen verschillende werkbladen.</li> <li>• Gegevens doelgericht doorvoeren.</li> <li>• Gegevens transponeren.</li> <li>• Een werkblad functioneel opmaken.</li> <li>• Voorwaardelijke opmaak toepassen.</li> <li>• Een getalnotatie instellen op een cel of bereik waaronder valuta, procent, datum.</li> <li>• Gegevens in oplopende of aflopende volgorde sorteren op meerdere niveaus.</li> <li>• Gebruikmaken van handige hulpmiddelen waaronder titels blokkeren, venster splitsen, naam geven aan een celbereik en deze in een formule gebruiken, opmerkingen aanbrengen.</li> <li>• Draaitabellen toepassen.</li> <li>• Werkbladen beveiligen en cellen blokkeren.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Absolute, relatieve en gemengde adressering toepassen in formules.</li> <li>• Functies doelgericht toevoegen aan formules waaronder de functies som, aantal, aantalarg, gemiddelde, maximum, minimum, afronden, als, voorwaardelijke som, aantal als.</li> <li>• Zoekfuncties toepassen waaronder verticaal en horizontaal zoeken.</li> </ul>



Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datumfuncties toepassen waaronder nu, vandaag.</li> <li>• Formules met geneste functies opstellen en invoeren.</li> <li>• Een werkblad doelgericht presenteren.</li> <li>• De pagina-instelling van een werkblad functioneel aanpassen waaronder marges, kop- en voetteksten, paginanummering, titels afdrukken, paginaformaat en af-drukstand.</li> <li>• Een werkblad of een gedeelte afdrukken.</li> <li>• Een grafiek maken van (deel van) een werkblad waarbij de meest geschikte voor-stelling gekozen wordt.</li> <li>• Een grafiek aanpassen en opmaken.</li> </ul>
<p><b>13 Inzichtelijk en functioneel een gegevensbank aanmaken en gebruiken:</b></p> <p><b>13.1 Een databank ontwerpen.</b></p> <p><b>13.2 Relaties tussen tabellen in een gegevensbank gebruiken.</b></p> <p><b>13.3 Een databank efficiënt bevragen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een tabel aanmaken.</li> <li>• Verschillende weergaven kunnen gebruiken.</li> <li>• De verschillende gegevenstypes kennen en het juiste gegevenstype kiezen.</li> <li>• Veldeigenschappen instellen waaronder veldlengte, standaardwaarde, notatie, vereist, validatieregel, validatietekst, invoermasker.</li> <li>• Het begrip primaire sleutel toelichten en toepassen.</li> <li>• Het begrip index toelichten en een indexering toepassen op een veld.</li> <li>• Referentiële integriteit toelichten.</li> <li>• Relaties tussen 2 of meer tabellen leggen.</li> <li>• Een selectiequery maken voor het bevragen van één of meerdere tabellen uit een databank.</li> <li>• Meervoudige zoekcriteria toepassen.</li> <li>• Jokertekens gebruiken.</li> <li>• Berekende velden gebruiken.</li> <li>• Actiequery opstellen waaronder toevoegquery, bijwerkquery, verwijderquery.</li> <li>• Parameterquery opstellen.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>13.4 Functioneel gegevens toevoegen aan een databank.</b></p> <p><b>13.5 Gegevens uit een databank doelgericht presenteren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statische berekeningen uitvoeren via query's.</li> <li>• Gebruiksvriendelijke formulieren maken.</li> <li>• Formulieren aanpassen aan de huisstijl.</li> <li>• Records toevoegen, wijzigen en verwijderen via een formulier.</li> <li>• Rapporten maken met groepen, totalen en gemiddelden.</li> <li>• Rapporten aanpassen zodat ze beantwoorden aan de huisstijl, gebruikmakend van kop- en voettekst en grafische objecten.</li> <li>• Etiketten maken.</li> </ul>

### Didactische wenken

- Binnen de school is het aan te bevelen vakoverschrijdende afspraken op te stellen rond presentaties en deze toe te passen.
- Het geïntegreerd werken met softwarepakketten staat centraal. Het geïntegreerd realiseren van de ICT-vaardigheden kan gebeuren binnen de mini-onderneming, de leeronderneming of de oefenfirma.
- Het is belangrijk dat de leerling de gepaste component van een pakket leert gebruiken voor het efficiënt realiseren van de oplossing van een gegeven probleem: bijvoorbeeld een tekstverwerker voor een brief, een rekenblad voor het jaaroverzicht van de verkoopresultaten, een pakket voor gegevensbeheer voor een klantenbestand.
- Bij het gebruik van verschillende softwarepakketten is het belangrijk de nadruk te leggen op het taakgericht werken en het leren oplossen van problemen. Daartoe wordt best gebruik gemaakt van toepassingen binnen de secretariaatsfeer.
- Bij de integratie tussen verschillende softwarecomponenten vormt de tekstverwerker zeer vaak de draaischijf waarbinnen de verschillende deeloplossingen geïntegreerd worden. De leraar leert de leerlingen ook werken met verschillende presentatiepakketten. Er bestaan onder meer een aantal "in the cloud" pakketten die een waardig alternatief zijn zoals prezi ([www.prezi.com](http://www.prezi.com)), mindmapping (Freemind) en capzles ([www.capzles.com](http://www.capzles.com)).
- Het probleemoplossend werken met toepassingsprogrammatuur wordt bevorderd door leerlingen stap voor stap te begeleiden bij de realisatie van een oplossing.
- Er zijn mogelijkheden om een DTP-pakket te gebruiken binnen de leeronderneming, de mini-onderneming, de oefenfirma of in het kader van de geïntegreerde proef.

**COMPETENTIE 2****Als administratief medewerker zelfstandig ondersteunende boekhoudkundige taken en administratie uitvoeren.**

<b>Leerplandoelstellingen</b>	<b>Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes</b>
<p><b>14 Courante (internationale) handelsdocumenten nauwkeurig opstellen en verwerken:</b></p> <p><b>14.1 Opstellen van uitgaande offerte, bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon, uitgaande facturen en creditnota's in het Nederlands en twee vreemde talen.</b></p> <p><b>14.2 Analyseren en controleren van ingaande offerte, orderbevestiging, leveringsbon en ingaande facturen en creditnota's.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Handelsdocumenten:<ul style="list-style-type: none"><li>- offerte;</li><li>- bestelbon (order);</li><li>- orderbevestiging;</li><li>- leveringsbon/verzendnota;</li><li>- factuur;</li><li>- creditnota.</li></ul></li><li>• Rekenvaardigheden bij de analyse, controle en opmaak van de documenten.</li></ul>
<p><b>15 Commerciële en financiële documenten analyseren, controleren en verwerken volgens de principes van het dubbel boekhouden:</b></p> <p><b>15.1 Binnenlandse aankoopfacturen en inkomende creditnota's boekhoudkundig analyseren en verwerken in de aankoopadministratie zowel manueel als met behulp van een professionele boekhoudsoftware.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coderen van de documenten op basis van het MAR met het oog op de boekhoudkundige verwerking.</li><li>• De boekhoudkundige verwerking uitvoeren.</li><li>• Soorten aankopen:<ul style="list-style-type: none"><li>- aankopen handelsgoederen met handelskorting, korting voor contant, aankoopkosten en terugstuurbare verpakking;</li><li>- aankopen diensten en diverse goederen;</li><li>- investeringen.</li></ul></li><li>• Afdrukken en interpreteren van het aankoopdagboek.</li><li>• Interpreteren van automatisch bijgewerkte leverancierskaarten in een professio-</li></ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>15.2 Binnenlandse verkoopfacturen en uitgaande creditnota's boekhoudkundig analyseren en verwerken in de verkoopadministratie zowel manueel als met behulp van een professionele boekhoudsoftware.</b></p> <p><b>15.3 Betalingen en inningen boekhoudkundig analyseren en verwerken zowel manueel als met behulp van banksoftware en professionele boekhoudsoftware.</b></p>	<p>neel boekhoudpakket.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coderen van de documenten op basis van het MAR met het oog op de boekhoudkundige verwerking.</li> <li>• De boekhoudkundige verwerking uitvoeren.</li> <li>• Soorten verkopen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- verkopen handelsgoederen;</li> <li>- facturen met meerdere btw-tarieven, doorgerekende kosten, terugstuurbare verpakking, handelskorting en korting voor contant, Verkopen zonder factuur (verzamelfactuur bij verkoop).</li> </ul> </li> <li>• Afdrukken en interpreteren van het verkoopdagboek.</li> <li>• Interpreteren van automatisch bijgewerkte klantenkaarten in een professioneel boekhoudpakket.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coderen van de documenten op basis van het MAR met het oog op de boekhoudkundige verwerking.</li> <li>• De boekhoudkundige verwerking uitvoeren.</li> <li>• Betalingen en inningen.</li> <li>• Interne geldbewegingen.</li> <li>• Lijst met openstaande handelsvorderingen en schulden afdrukken en interpreteren.</li> <li>• Achterstallige vorderingen opvolgen en desgevallend een aanmaning opmaken.</li> <li>• De financiële dagboeken afdrukken en interpreteren.</li> </ul>
<p><b>16 De salarisadministratie voorbereiden en de documenten van het sociaal secretariaat boekhoudkundig analyseren en verwerken met behulp van professionele boekhoudsoftware.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestatiestaten opstellen.</li> <li>• De verschillende elementen van een loon (nettoloon, brutoloon, RSZ, bedrijfsvoorheffing).</li> <li>• De regelgeving met betrekking tot de bescherming van het loon.</li> <li>• De boeking aangegeven op de factuur van het sociaal secretariaat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- coderen op basis van het MAR met het oog op de boekhoudkundige verwerking;</li> <li>- de boekhoudkundige verwerking uitvoeren.</li> </ul> </li> <li>• De betaling van het loon aan de werknemer boekhoudkundig verwerken.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De betaling van de factuur van het sociaal secretariaat boekhoudkundig verwerken.</li> </ul>

## Didactische wenken

- Binnen een kantoorklas kunnen de administratieve en secretariële competenties ontwikkeld worden met behulp van een ondernemende werkvorm zoals bijvoorbeeld een mini-onderneming, oefenfirma of een leeronderneming.
- De documentenstroom wordt eerst geanalyseerd. Daarna worden de boekingen manueel voorbereid vooraleer ze uitgevoerd worden met een professioneel boekhoudpakket.
- De leerlingen coderen de verrichtingen steeds op basis van het minimum algemeen rekeningstelsel (MAR) in bijlage.
- De leerlingen maken eerst een analyse van het verantwoordingsstuk en formuleren een voorstel hoe ze het gaan verwerken in de boekhouding. Elke vorm van 'van buiten leren' of 'drillen' is dan ook uit den boze. Er is een strakke 'logische opbouw' in de analyse, die steeds zorgvuldig moet worden gerespecteerd.
- Volgend model voor de analyse en voorbereiding van de boeking kan gebruikt worden:
  - eerst wordt het verantwoordingsstuk gecatalogeerd: gaat het hier om een aankoop, verkoop, financiële of diverse verrichting;
  - vervolgens wordt het document ontleed en alle elementen ervan worden beredeneerd. Elk element wordt geïdentificeerd als een Actief (A) of Passief (P), Kost (K) of Opbrengst (O). Dit wordt vermeerderd (+) of verminderd (-) en gedebiteerd (D) of gecrediteerd (C);
  - dan wordt het rekeningnummer en de correcte benaming ingevuld. Hiervoor moeten de leerlingen het rekeningstelsel raadplegen;
  - op de betreffende rekening moet tenslotte het bedrag worden geboekt.

Documentnummer:							
Redenering	Aard	+/-	D/C	Rek.nr.	Rek. naam	Bedrag	
Door deze aankoop vermeerderen de bedrijfskosten	K	+	D	60400	Aankopen handelsgoederen	22 000,00	
De BTW mogen we terugvorderen van de staat, de vordering vermeerdert	A	+	D	41110	Aftrekbare BTW	4 620,00	
De schuld aan de leverancier vermeerdert (totaal factuurbedrag)	P	+	C	44000	Leveranciers	26 620,00	

- Voor de realisatie van doelstelling 16 (Voorbereiden van de salarisadministratie) is een vakoverschrijdende samenwerking met de leraar Project Algemene Vakken of Maatschappelijke Vorming wenselijk.  
Om de salarisadministratie te kunnen ondersteunen, moet de leerling kennis hebben van volgende aspecten van sociale wetgeving en arbeidsrecht:
  - het begrip arbeidsovereenkomst;
  - de soorten arbeidsovereenkomst;
  - de schorsing van een arbeidsovereenkomst:
    - door ziekte en ongeval;
    - door arbeidsongeval en beroepsziekte;
    - ouderschapsverlof;
    - klein verlet;
    - verlof om dwingende redenen;
  - het einde van een arbeidsovereenkomst:
    - wegens overlijden van de werknemer;
    - einde van de arbeidsovereenkomst voor onbepaalde duur;
    - einde van de arbeidsovereenkomst voor bepaalde duur;
    - wegens dringende reden;
  - de sociale overlegstructuren in België;
  - de bescherming van de werknemers in België tijdens en buiten het werk;
  - het arbeidsreglement;
  - elementen van een loon;
  - inhoudingen op het loon voor de sociale zekerheid;
  - de herverdelende werking van de sociale zekerheid via kinderbijslag, werkloosheidsverzekering en ziekteverzekering.

In het leerplan Project Algemene Vakken en Mavo zijn de doelstellingen opgenomen die verwijzen naar het verkennen van de belangrijkste aspecten van sociale wetgeving en arbeidsrecht. Dezelfde leerplannen verwijzen ook naar een gecoördineerde samenwerking tussen de leraar PAV of MAVO en de andere leraren.

### 3 Leerplandoelstellingen basismodule Verkoop bso: retailmedewerker

<b>COMPETENTIE 1</b>	<b>Als retailmedewerker zelfstandig de goederen in ontvangst nemen, verwerken en presenteren in de winkel.</b>
----------------------	--

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>1 Binnen de context van de retail de goederenontvangst op zelfstandige wijze uitvoeren en de geleverde goederen controleren:</b></p> <p><b>1.1 De hulpmiddelen om een vrachtwagen te lossen hanteren.</b></p> <p><b>1.2 De controle van de goederen (food en/of non-food) en van de leveringsdocumenten toelichten en uitvoeren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het meest geschikte hulpmiddel duiden om de goederen uit de vrachtwagen te halen (bijvoorbeeld steekwagen, handpallettruck ...).</li> <li>• De documenten bij de levering (vrachtbrief, pakbon, factuur).</li><li>• De leveringsvoorwaarden (franco, onder rembours).</li><li>• De levering vergelijken met de bestelbon en andere formulieren waaronder vrachtbrief, pakbon.</li><li>• Basisrekenvaardigheden voor de retail:<ul style="list-style-type: none"><li>- gewichtsmaten;</li><li>- lengtematen;</li><li>- temperatuur;</li><li>- procentberekening;</li><li>- inhoudsmaten.</li></ul></li><li>• De levering registreren in het voorraadsysteem.</li><li>• De kwaliteit van de levering evalueren (beschadiging, gebreken, aantastingen ...).</li><li>• De reglementering in verband met controle van binnenkomende voeding:<ul style="list-style-type: none"><li>- houdbaarheidsdatum;</li><li>- traceerbaarheid;</li><li>- verplichte vermeldingen op het etiket;</li><li>- verpakking intact.</li></ul></li></ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>1.3 De pictogrammen van de behandelingsvoorschriften begrijpen en toepassen.</b></p> <p><b>1.4 De veiligheidsvoorschriften toepassen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevarenetiketten (bijvoorbeeld: explosief, ontvlambaar, oxiderend, corrosief, toxisch, milieugevaarlijk, houder onder druk, schadelijk).</li> <li>• Behandelingsetiketten (bijvoorbeeld: breekbaar, droog houden, deze kant boven, warmtegevoelig, voorzichtig, geen haken).</li> <li>• De veiligheidsvoorschriften bij het tillen en verplaatsen van goederen.</li> <li>• Persoonlijke beschermingsmiddelen.</li> </ul>
<p><b>2 De goederen op een ergonomische verantwoorde en veilige manier zelfstandig opslaan in de voorraadruimte.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De opslagmethodes, afhankelijk van de aard van de goederen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- opslag op de vloer;</li> <li>- opslag op vondels of pallets;</li> <li>- opslag in stellingen.</li> </ul> </li> <li>• De interne transportmiddelen.</li> <li>• Ergonomische hef- en tiltechnieken.</li> <li>• De geschikte persoonlijke beschermingsmiddelen.</li> </ul>
<p><b>3 De voorraad opvolgen, tekorten vaststellen en bestellingen plaatsen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registreren levering in software voor voorraadbeheer.</li> <li>• Procedure ingeval van tekorten van producten.</li> <li>• Bestelbon elektronisch invullen.</li> </ul>
<p><b>4 De goederen op zelfstandige wijze verkoopklaar maken voor presentatie in de winkel:</b></p> <p><b>4.1 De goederen prijzen, etiketteren en beveiligen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ompakken van artikelen.</li> <li>• Diefstalbeveiliging van artikelen aanbrengen.</li> <li>• Artikelen prijzen volgens richtwaarden of instructies met behulp van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- prijsetiket;</li> <li>- kimbalkaartje (kleding);</li> <li>- streepjescode;</li> </ul> </li> </ul>



Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>4.2 De aandachtspunten bij het prijzen van artikelen toepassen rekening houdend met de wet op de marktpraktijken en de bescherming van de consument.</b></p> <p><b>4.3 De milieulogo's op artikelen verklaren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RFID-tag (Radio Frequency Identification);</li> <li>- PLU-codes voor groenten en fruit.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De wet op de marktpraktijken en de bescherming van de consument.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Milieulogo's bijvoorbeeld ecolabel, biogarantie, fair trade, groene punt, tidy man, mobiüs loop.</li> </ul>
<p><b>5 De verschillende elementen van een winkelinterieur en exterieur toelichten en analyseren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De begrippen winkelinterieur en winkelinterieur:</li> <li>• De eisen gesteld aan de verschillende onderdelen van een winkelinterieur: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de winkelomgeving;</li> <li>- de winkelgevel;</li> <li>- de winkelingang;</li> <li>- de buitenpresentatie;</li> <li>- de etalage.</li> </ul> </li> <li>• De relatie tussen de interne winkelpresentatie en de winkelformule: <ul style="list-style-type: none"> <li>- bediening;</li> <li>- semi-zelfbediening;</li> <li>- zelfbediening.</li> </ul> </li> <li>• De elementen die de winkelformule bepalen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de doelgroep;</li> <li>- het assortiment;</li> <li>- de marktpositie;</li> <li>- de eisen van de klant.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>6 Het grondplan en de routing van de winkel analyseren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het grondplan van een winkel.</li> <li>• De relatie tussen de interne winkelpresentatie en de winkelsfeer (kleur, vormgeving interieur, verlichting).</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het begrip routing.</li> <li>• Relatie routing – commercieel effect.</li> </ul>
<p><b>7 De ruimteverdeling in de winkel aanpassen met behulp van een stappenplan.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stappenplan voor aanpassing van de ruimteverdeling in de winkel met volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de indeling van artikelen in logische groepen;</li> <li>- de routing;</li> <li>- de juiste artikelpresentatie;</li> <li>- de indeling van de winkelruimte in verkoopruimte, dienstruimte, serviceruimte, kassarimte en rustpunten;</li> <li>- aanpassing winkelrekken en wanden.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>8 Zelfstandig een commercieel aantrekkelijke artikelpresentatie in de winkelruimte voorbereiden, opbouwen, onderhouden en verantwoord met het oog op een maximale attentiewaarde van de presentatie.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het begrip attentiewaarde.</li> <li>• Het begrip brandpunt en eyecatcher.</li> <li>• De factoren die de attentiewaarde van een presentatie bepalen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- presentatiehoogte;</li> <li>- aantal facings;</li> <li>- kleurgebruik;</li> </ul> </li> <li>• Artikelverwantschap: <ul style="list-style-type: none"> <li>- consumptieverwantschap;</li> <li>- koopverwantschap;</li> <li>- productieverwantschap;</li> <li>- prijsverwantschap;</li> <li>- kleurverwantschap;</li> <li>- stijlverwantschap;</li> <li>- themaverwantschap;</li> <li>- maatverwantschap;</li> <li>- leeftijdsverwantschap;</li> <li>- merkverwantschap.</li> </ul> </li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manieren van combinatieplaatsing: <ul style="list-style-type: none"> <li>- rug-aan-rugplaatsing;</li> <li>- contraplaatsing;</li> <li>- nabuurplaatsing;</li> </ul> </li> <li>• Manieren van artikelpresentatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- horizontale presentatie (frontale en laterale presentatie), liggend en hangend;</li> <li>- verticale presentatie (frontale en laterale presentatie).</li> </ul> </li> <li>• Eisen voor een commerciële artikelpresentatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- passend bij de winkelformule;</li> <li>- overzichtelijkheid;</li> <li>- logische opbouw.</li> </ul> </li> <li>• Soorten tijdelijke presentaties (displays): <ul style="list-style-type: none"> <li>- classdisplay;</li> <li>- massdisplay.</li> </ul> </li> <li>• Displayvormen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- eilanddisplay;</li> <li>- kassadisplay;</li> <li>- kop- of einddisplay;</li> <li>- schapdisplay;</li> <li>- toonbankdisplay;</li> <li>- vloerdisplay;</li> <li>- wanddisplay;</li> <li>- fabrikantendisplay.</li> </ul> </li> <li>• Schappenplan.</li> <li>• Een artikelpresentatie onderhouden rekening houdend met: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de aanvulvoorschriften van de winkelverantwoordelijke;</li> <li>- het spiegelen van artikelen;</li> <li>- de bestaande visual merchandisingregels van het bedrijf.</li> </ul> </li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wet op de marktpraktijken en de bescherming van de consument.</li> </ul>
<p><b>9 Zelfstandig een commercieel aantrekkelijke artikelpresentatie in de winkelruimte voorbereiden, opbouwen, onderhouden en verantwoorden door middel van een etalageplan.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een etalageplan opmaken en verantwoorden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- selectie van artikelen;</li> <li>- evenwichtige compositie;</li> <li>- juiste kleurenvолgorde (warme, koele en neutrale kleuren);</li> <li>- kostenbewustheid;</li> <li>- creativiteit.</li> </ul> </li> <li>• Regels met betrekking tot veiligheid, ergonomie en hygiëne.</li> <li>• De eisen voor een goede prijs-/tekstkaart.</li> </ul>

## Didactische wenken

- Voortbouwend op de tweede graad, zal het leerplan vertaald worden in concrete, zo realiteitsgetrouw mogelijke, opdrachten in de didactische winkel van de school en op de werkplek. De **progressie** in opbouw zal gaan van sturend door de leraar (begin derde graad) naar meer zelfstandigheid onder supervisie. De progressie zal zich ook uiten in het steeds complexer worden van de presentatieopdrachten;
- De context voor de leerplanrealisatie wordt gekozen in overleg met de leerling. De leerling kiest in de loop van de derde graad minimaal twee branches. In scholengemeenschappen waar ook de studierichting Mode-Verkoop wordt aangeboden, zijn onderlinge afspraken noodzakelijk;
- Om de verschillende presentatietechnieken in te kunnen oefenen met aangepaste artikelgroepen is het belangrijk dat de verschillende displayvormen aanwezig zijn in de presenteerklas;
- De evaluatie gebeurt vanuit de leerplandoelstellingen. Dit wil zeggen dat bij de ontwikkeling van deze competentie vooral vaardigheid en creativiteit beoordeeld worden;
- De branche en de huisstijl zijn elementen die van belang zijn voor het gebruik van kleur en licht;
- De leerlingen kunnen de leerinhouden van leerplandoelstelling 7 oefenen door een eenvoudige aanpassing van het grondplan van de didactische winkel van de school uit te voeren met behulp van vaste, variabele, losse elementen;
- Bij doelstellingen 8 en 9 is het belangrijk dat de leerlingen de gemaakte keuzes kunnen verantwoorden. De leerlingen hebben vanuit de tweede graad kennis van het begrip artikelverwantschap en de manieren van combinatieplaatsing. Hier moeten de leerlingen deze ondersteunende kennis zelfstandig vertalen in een praktische realisatie en moeten ze de gemaakte keuze ook verantwoorden.

**COMPETENTIE 2****Als retailmedewerker zelfstandig verkopen, adviseren en service verlenen.**

<b>Leerplandoelstellingen</b>	<b>Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes</b>
<p><b>10 Branche- en productkennis verwerven en toepassen in de stage-winkel:</b></p> <p><b>10.1 Van minimum 2 branches uit onderstaande lijst branche- en productkennis verzamelen en zelfstandig verwerken in een branche-studie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• mode (kleding en schoenen) en accessoires;</li><li>• doe-het-zelf;</li><li>• ICT en multimedia;</li><li>• supermarkt;</li><li>• elektro;</li><li>• interieur en decoratie;</li><li>• huishoudartikelen;</li><li>• speelgoed;</li><li>• voeding;</li><li>• sportartikelen;</li><li>• parfumerie;</li><li>• tuincentra;</li><li>• boek- en kantoorhandel.</li></ul> <p><b>10.2 De verworven branchekennis toepassen in een verkoopgesprek.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Branchekennis (concurrenten, ontwikkelingen, eventuele vakorganisatie ...)</li><li>• Productkennis</li><li>• Assortimentskennis</li></ul>
<p><b>11 In het Nederlands, Frans en Engels klanten op een klantvriendelijke manier onthalen en verder helpen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Drietaling standaardschema voor het onthaal van klanten gebruiken.</li><li>• Principes van klantvriendelijkheid.</li><li>• Goed stemgebruik.</li><li>• Lichaamstaal en voorkomen.</li></ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etiquette.</li> </ul>
<p><b>12 In de context van een winkelsituatie eenvoudige zakelijke telefoongesprekken op een klantvriendelijke manier in het Nederlands en twee vreemde talen voeren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Drietaling klantvriendelijk telefoneren: <ul style="list-style-type: none"> <li>- onthaal;</li> <li>- doorverbinden;</li> <li>- afsluiten;</li> <li>- informatie opvragen en doorgeven;</li> <li>- herhalingen;</li> <li>- het internationaal telefoonalfabet;</li> <li>- een afspraak vastleggen.</li> </ul> </li> <li>• Een telefoonnotitie invullen.</li> </ul>

## Didactische wenken

- De keuze van zowel de branche, het product als de winkel wordt bij voorkeur gemaakt door de leerling. Dit verhoogt de betrokkenheid en de motivatie van de leerling. De leerling kiest over de 3de graad minimaal twee branches van de branches opgesomd onder doelstelling 10.1.. De leerling formuleert een voorstel voor een stagewinkel. De school gaat na of de voorgestelde winkel voldoet aan de vereisten van het leerplan. Dit keuzeprocess biedt ook mogelijkheden om leerlingen te begeleiden in het maken van verantwoorde keuzes.
- Het branche- en productdossier is het belangrijkste onderdeel van de geïntegreerde proef.
- Voor het verzamelen van productkennis en branchekennis is het noodzakelijk dat de school beschikt over de nodige naslagwerken, tijdschriften en hebben de leerlingen toegang tot informatie via het internet. Belangrijke informatiebronnen hierbij zijn:
  - [www.hbd.nl](http://www.hbd.nl)
  - [www.comeos.be](http://www.comeos.be)
  - [www.unizo.be](http://www.unizo.be)
  - [www.modeunie.be](http://www.modeunie.be)
  - Distributie vandaag (tijdschrift)
- Bij doelstellingen 11 en 12 is het de bedoeling om te trainen in vaardigheden en dus praktijkoefeningen rond communicatie veelvuldig aan bod te laten komen. De nadruk ligt op het oefenen van de klantvriendelijke taalvaardigheid binnen de context van de retail (detailhandel). Voor doelstelling 12 is het aan te raden met specifieke apparatuur te werken (een didactische telefooncentrale of een computer met een headphone).

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>13 De klant verwelkomen, koopwensen onderzoeken en adviseren over de producten en diensten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basisvaardigheden van onthaal.</li> <li>• AIDAS-model (Attention/ Awareness, Interest, Desire, Action en Satisfaction).</li> <li>• Lichaamstaal van de klant.</li> <li>• Typologie van klanten of consumenten.</li> <li>• Sellogram: <ul style="list-style-type: none"> <li>- koopmotieven;</li> <li>- producteigenschappen;</li> <li>- verkoopargumenten waaronder artikeleigenschappen, prijs, kwaliteit, vormgeving, leuke extra's, goede garantievoorschriften, verklaren van artikelverschillen.</li> </ul> </li> <li>• Branche- en productkennis.</li> </ul>
<p><b>14 Diefstalpreventietechnieken toepassen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het profiel van (potentiële) dieven herkennen.</li> <li>• Wet- en regelgeving met betrekking tot de bevoegdheden van winkelpersoneel inzake diefstalpreventie o. m . de rechten van de klant.</li> <li>• Beveiligingssystemen op winkel- en productniveau.</li> <li>• De richtlijnen bij het betrappen van een winkeldief.</li> <li>• Conflictbeheersingstechnieken bij het betrappen van een winkeldief.</li> </ul>
<p><b>15 De verkoop afhandelen en de kassa bedienen:</b></p> <p><b>15.1 Vlot de gegevens in verband met de verkoop inbrengen in het kassasysteem van de schoolwinkel, het werkplekleren of de stageplaats.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kassasystemen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- elektronische kassa;</li> <li>- computerkassa;</li> <li>- scankassa (GS1-code);</li> <li>- zelfscanning;</li> </ul> </li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>15.2 De verkochte artikelen volgens de verschillende betaalmiddelen correct afrekenen en registreren in het kassa- en voorraadsysteem van de schoolwinkel, het werkplekleren of de stageplaats.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kassa met PLU-codes;</li> <li>- kassa met weegschaal.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betaalmiddelen in een winkel: <ul style="list-style-type: none"> <li>- bankkaarten;</li> <li>- kredietkaarten;</li> <li>- maaltijdcheques;</li> <li>- ecocheques;</li> <li>- actie- en geschenkbonnen;</li> <li>- spaarkaarten.</li> </ul> </li> <li>• Volle klantenkaarten verwerken.</li> <li>• Vlot en correct wisselgeld teruggeven.</li> <li>• Klantengegevens opzoeken.</li> <li>• Btw-bon of verkoopfactuur uitschrijven.</li> <li>• Aandacht voor wisseltrucs.</li> </ul>
<p><b>16 De verkochte artikelen inpakken aangepast aan de huisstijl.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De keuze van geschikte inpaktechnieken rekening houdend met: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het verkocht artikel;</li> <li>- het esthetisch effect;</li> <li>- het economisch aspect.</li> </ul> </li> <li>• Visuele bepaling van de hoeveelheid benodigd verpakkingsmateriaal.</li> <li>• Complexere geschenkverpakking.</li> <li>• Nieuwe trends rond inpakken en inpakmaterialen.</li> </ul>
<p><b>17 De diensten na verkoop verzorgen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De administratieve verwerking (formulieren) toepassen bij bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het plaatsen van een bestelling door de klant;</li> </ul> </li> </ul>



Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- het op maat maken van kleding of het uitvoeren van retouches;</li> <li>- de verhuur van apparaten.</li> <li>• De administratieve verwerking bij ruilen van artikelen.</li> <li>• Klachtenbehandeling: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de oorzaak van de klacht achterhalen;</li> <li>- een oplossing zoeken voor de klacht;</li> <li>- de rechten en plichten van de consument in het kader van de wetgeving rond een koopcontract toepassen.</li> </ul> </li> </ul>

## Didactische wenken

- PMO ([www.pmo.be](http://www.pmo.be)) ontwikkelde een “retailbox” waarbij je als leraar op een zeer interactieve manier met een groepje van 8 leerlingen de verschillende stappen in een succesvolle winkelverkoop kan doorlopen. Deze retailbox kan gebruikt worden om de verschillende fasen in de opbouw van een succesvol verkoopgesprek (doelstelling 13) te verkennen.

De verschillende fasen in de opbouw van een succesvol verkoopgesprek worden als volgt behandeld:

- observeren wanneer de klant wil worden geholpen;
- de koopwens onderzoeken (vragen stellen over de wens van de klant);
- het koopmotief onderzoeken;
- klantenbenadering afstemmen op verschillende typen klanten (op de behoeften en emoties van de klant inspelen);
- klanten op eventuele verkoopacties, advertentieartikels en andere aanbiedingen attent maken;
- overtuigen bij een koopweerstand.
- Op de website van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel in Nederland ([www.hbd.nl](http://www.hbd.nl)) vind je heel wat publicaties en online trainingsmateriaal dat verband houdt met deze beroepscompetentie.
- In de bibliografie zijn een aantal internetbronnen aangegeven waar heel wat oefenmateriaal rond retail kan teruggevonden worden.
- Voor het vlot en correct wisselgeld teruggeven kan er samengewerkt worden met de leraar Project Algemene Vakken of Mavo.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>18 Een document doeltreffend invoeren en opmaken:</b></p> <p><b>18.1 Vlot het klavier van een computer tienvingerblind beheersen.</b></p> <p><b>18.2 Een document efficiënt opmaken.</b></p> <p><b>18.3 De lay-out van een niet of slecht opgemaakte tekst verzorgen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De letters en de tekens van de gidsrij, de onderrij en de bovenrij beheersen.</li> <li>• Cijfers invoeren.</li> <li>• De basismogelijkheden om een tekst snel en correct in te voeren waaronder spellingscontrole, grammaticacontrole, autocorrectie, synoniemenlijst, woordenboeken.</li> <li>• De pagina-opmaak waaronder marges, afdrukstand, paginanummering, kop- en voetteksten (even/oneven/eerste pagina verschillend en papierformaat).</li> <li>• Alinea's functioneel samenhouden of splitsen om ongewenste paginaovergangen te vermijden (zwevende regels, alleenstaande kopjes onderaan de pagina, ongewenste paginaovergangen ...).</li> <li>• Het verschil tussen alineawitruimte en regelafstand.</li> <li>• Verschillende mogelijkheden van inspringen van tekst.</li> <li>• Opsommingen en nummeringen, ook op meerdere niveaus.</li> <li>• Verschillende soorten tabs.</li> <li>• Kolommen gebruiken in een tekst.</li> <li>• Een consistente opmaak realiseren in een document door gebruik te maken van bestaande stijlen.</li> <li>• Een document indelen in secties.</li> <li>• Direct toegepaste opmaak efficiënt verwijderen uit een document.</li> <li>• Internetteksten efficiënt invoegen en bewerken.</li> <li>• De functie 'plakken speciaal'.</li> <li>• Tekstfragmenten zoeken en vervangen.</li> </ul>

<p><b>18.4 Objecten invoegen en doeltreffend aanpassen.</b></p> <p><b>18.5 Werken met sjablonen.</b></p> <p><b>18.6 Een rapport ontwerpen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabellen invoegen en efficiënt opmaken waaronder breedte/hoogte van tabellen, kolommen, rijen en/of cellen, uitlijning, samenvoegen, splitsen, randen en arcering.</li> <li>• Tabellen gebruiken om tekstentiteiten deskundig te positioneren.</li> <li>• Grafische componenten in een document opnemen en opmaken waaronder grootte, schikken, comprimeren, bijsnijden.</li> <li>• Objecten uit andere programma's efficiënt invoegen en aanpassen waaronder autovormen, grafieken, mindmaps, organogrammen.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een aangemaakt sjabloon wijzigen.</li> <li>• Een nieuw sjabloon maken.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een inhoudsopgave automatisch genereren op basis van de kopstijlen in het document en aanpassen aan de normen.</li> <li>• Voetnoten en eindnoten invoegen.</li> <li>• Een rapport maken met omslag, woord vooraf, inhoudsopgave, inleiding, eigenlijke tekst, besluit, literatuurlijst en bijlagen.</li> </ul>
<p><b>19 Presentaties aanmaken.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De basisregels voor een goede presentatie hanteren rekening houdend met inhoud, kleurgebruik, vorm en publiek.</li> <li>• Correct opslaan van een presentatie met de ingesloten objecten waaronder afbeeldingen, film, geluid.</li> </ul>
<p><b>20 Documenten ontwikkelen met een DTP-pakket.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotiefolder.</li> <li>• Catalogus.</li> </ul>
<p><b>21 Cijfergegevens ingeven en verwerken in een rekenblad:</b></p> <p><b>21.1 Een werkmap en werkblad efficiënt gebruiken en opmaken.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschillende gegevenstypes herkennen, efficiënt invoeren en wijzigen.</li> <li>• Een werkblad functioneel opmaken.</li> <li>• Een getalnotatie instellen op een cel of bereik waaronder valuta, procent, datum.</li> </ul>

### 21.2 Een werkmap of werkblad voorzien van de nodige formules.

- Gegevens in oplopende of aflopende volgorde sorteren op meerdere niveaus.
- Handige hulpmiddelen waaronder titels blokkeren, venster splitsen, naam geven aan een celbereik en deze in een formule gebruiken, opmerkingen aanbrengen.
- Bestaande werkbladen aanpassen.
- Werkbladen beveiligen en cellen blokkeren.
  
- Absolute, relatieve en gemengde adressering toepassen in formules.
- Functies doelgericht toevoegen aan formules waaronder de functie som, aantal, aantalarg gemiddelde, maximum, minimum, afronden.
- Zoekfuncties toepassen waaronder verticaal en horizontaal zoeken.
- Datumfuncties toepassen waaronder nu, vandaag.
- Een werkblad doelgericht presenteren.
- De pagina-instelling van een werkblad functioneel aanpassen waaronder marges, kop- en voetteksten, paginanummering, titels afdrukken, paginaformaat en afdrukstand.
- Een werkblad of een gedeelte afdrukken.
- Een grafiek maken van (deel van) een werkblad waarbij de meest geschikte voorstelling gekozen wordt.
- Een grafiek aanpassen en opmaken.

### Didactische wenken

- Binnen de school is het aan te bevelen vakoverschrijdende afspraken rond presentaties te maken en toe te passen.
- Het geïntegreerd werken met softwarepakketten staat centraal. Het geïntegreerd realiseren van de ICT-vaardigheden kan gebeuren binnen de leeronderneming, de mini-onderneming of de oefenfirma.
- Het is belangrijk dat de leerling de gepaste component van een pakket leert gebruiken voor het efficiënt realiseren van de oplossing van een gegeven probleem: bijvoorbeeld een tekstverwerker voor een brief, een rekenblad voor het jaaroverzicht van de verkoopresultaten.
- Bij het gebruik van verschillende softwarepakketten is het belangrijk de nadruk te leggen op het taakgericht werken en het leren oplossen van problemen. Daartoe wordt best gebruik gemaakt van toepassingen binnen de winkelomgeving, de stage of de GIP.
- Het probleemoplossend werken met toepassingsprogrammatuur wordt bevorderd door leerlingen stap voor stap te begeleiden bij de realisatie van een oplossing

- Bij de integratie tussen verschillende softwarecomponenten vormt de tekstverwerker zeer vaak de draaischijf waarbinnen de verschillende deeloplossingen geïntegreerd worden. De leraar leert de leerlingen best ook werken met verschillende presentatiepakketten. Er bestaan onder meer een aantal “in the cloud” pakketten die een waardig alternatief zijn, zoals prezi ([www.prezi.com](http://www.prezi.com)), mindmapping (Freemind) en capzles ([www.capzles.com](http://www.capzles.com)).
- Er zijn mogelijkheden om een DTP-pakket te gebruiken binnen de leeronderneming, de mini-onderneming, de oefenfirma of in het kader van de geïntegreerde proef.

## 4 Bibliografie

### 4.1 Basismodule administratief medewerker

#### 4.1.1 *Beroepsprofielen*

- Instapcompetentieprofiel receptionist/telefonist (CEVORA).
- Op <http://www.openkijoptalent.be/competentieteam> de competentiefiche van Administratief medewerker (M160201).
- CO.BR.A – fiche administratief medewerker (VDAB).
- Landelijke kwalificaties MBO administratief medewerker (COLO 2010).
- Opleidingsplannen DBSO.

#### 4.1.2 *Aanbieders van actieve werkvormen*

##### **FVISEM**

Houttuinen-Zuid 52 7325 RL Apeldoorn

Tel 055-3600315

e-mail: W.Wesselink@tref.nl

Deze kantoor simulatie is semi-automatisch, werkt met fictieve klanten en leveranciers in verschillende afdelingen, zonder tussenkomst van externe organisaties.

##### **VZW WEB – Werkervaringsbedrijven**

Markt 12b13 - 2440 GEEL

Tel. 014 59 15 41

Het gaat hier over het simulatieproject SIBEKEM. Deze kantoor simulatie werkt ook met fictieve klanten en leveranciers en met ondersteuning van het WEB. Het gaat hier enkel om binnenlandse verrichtingen.

##### **COFEP**

Nieuwstraat 19/2 - 3990 Peer

Tel. 011 63 49 51

Fax 011 63 49 25

De "Centrale voor Oefenfirma's – Centrale pour Entreprises d'Entraînement Pédagogiques" (COFEP) ondersteunt scholen in het uitbouwen van een virtueel kantoor in het handelsonderwijs. Er kan in verschillende talen gewerkt worden en via een databank is er contact met oefenfirma's uit gans Europa.

### **Vlajo VZW (Vlaamse Jonge Ondernemingen)**

Innovatie- en Incubatiecentrum  
Kapeldreef 60  
B-3001 Heverlee (Leuven)  
016/29 84 01  
<http://www.vlajo.be>  
Vlajo Challenge en Vlajo Jieha!

#### **4.1.3 Informatiebronnen**

- [www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl)
- [www.assistentplus.be](http://www.assistentplus.be)

## **4.2 Basismodule retailmedewerker**

### **4.2.1 Beroepsprofielen**

- Beroepsprofiel aanvuller (Kwalificatiestructuur van de distributiesector FEDIS 2007).
- Beroepsprofiel verkoper (FEDIS 2007).
- Op <http://www.openkijko talent.be/competentieteam> de competentiefiche van Winkelmedewerker (D150701).
- CO.BR.A – fiche winkelbediende (VDAB).
- Landelijke kwalificaties MBO verkoper (COLO en Kenniscentrum Handel Nederland 2010).
- Landelijke kwalificaties MBO verkoopspecialist (COLO en Kenniscentrum Handel Nederland 2010).
- Opleidingsplannen DBSO.

#### **4.2.2 Aanbieders van actieve werkvormen**

Leeronderneming:

UNIZO Stichting Onderwijs en Ondernemen  
Spastraat 8  
1000 Brussel  
tel. 02 238 07 11  
[www.unizo.be](http://www.unizo.be)

De retailbox:

PMO Personeels- en Managementopleidingen voor KMO's  
Twekerkenstraat 29 – bus 5  
1000 Brussel  
tel. 02 238 06 38  
[www.unizo.be/pmo](http://www.unizo.be/pmo)

Vlajo Challenge en Vlajo Jieha!:

Vlajo VZW (Vlaamse Jonge Ondernemingen)  
Innovatie- en Incubatiecentrum  
Kapeldreef 60  
B-3001 Heverlee (Leuven)  
016/29 84 01  
<http://www.vlajo.be>

#### **4.2.3 Informatiebronnen**

- Educatieve Uitgeverij OVD, [www.ovd.nl/uitgeverij](http://www.ovd.nl/uitgeverij) biedt in de reeks Perspectief een hele reeks van werkboeken en brancheboeken aan met een bijzonder gevarieerd aanbod aan competentiegerichte opdrachten.
- Distributie Vandaag
- Gondola magazine  
[www.gondola.be](http://www.gondola.be)
- Comeos magazine (COMEOS)  
[www.comeos.be](http://www.comeos.be)



- ZO magazine (UNIZO)
- Hoofdbedrijfschap Detailhandel  
[www.hbd.nl](http://www.hbd.nl)
- ModeUnie  
[www.modeunie.be](http://www.modeunie.be)
- Opleidingen voor de Detailhandel  
[www.ovd.nl](http://www.ovd.nl)
- [www.fashionunited.nl](http://www.fashionunited.nl)

## **Deel B Keuzemodules**

- **Logistiek medewerker**
- **Medewerker klantendienst**
- **Retailmedewerker (minor)**
- **Visual merchandising voor de retailmedewerker**

# 1 Mogelijke verdeling lestijden keuzemodules

Zowel in de studierichting Kantoor bso als in de studierichting Verkoop bso worden de competenties ontwikkeld van één basismodule **aangevuld met één keuzemodule**.

## 1.1 Keuzemodule logistiek medewerker (300 lestijden)

Competentie 1	Als logistiek medewerker zelfstandig de goederen in ontvangst nemen en opslaan.	150 lestijden
Competentie 2	Als logistiek medewerker zelfstandig de goederen verzamelen (orderpicking) en de goederen verzendklaar maken.	120 lestijden
Competentie 3	Als logistiek medewerker zelfstandig de voorraadadministratie bijwerken.	30 lestijden

## 1.2 Keuzemodule medewerker klantendienst (300 lestijden)

Competentie 1	Als medewerker klantendienst zelfstandig communicatietechnieken – en vaardigheden toepassen.	200 lestijden
Competentie 2	Als medewerker klantendienst zelfstandig gesprekken afhandelen en gegevens beheren.	100 lestijden

### 1.3 Keuzemodule retailmedewerker (minor) (300 lestijden)

Competentie 1	Als retailmedewerker zelfstandig de goederen in ontvangst nemen en verwerken.	40 lestijden
Competentie 2	Als retailmedewerker zelfstandig verkopen, adviseren en service verlenen.	260 lestijden

### 1.4 Keuzemodule visual merchandising voor de retailmedewerker (300 lestijden)

Competentie 1	Als visual merchandiser zelfstandig een ontwerp van presentatie voor een opdrachtgever ontwikkelen.	150 lestijden
Competentie 2	Als visual merchandiser zelfstandig de presentatie in de winkel of in de etalage uitvoeren.	150 lestijden

## 2 Keuzemodule logistiek medewerker: leerplandoelstellingen

Deze keuzemodule kan aangeboden worden zowel in de derde graad Kantoor bso als in de derde graad Verkoop bso.

De logistieke (magazijn-) medewerker voert de ontvangst, opslag en verzending van goederen uit.

De logistieke medewerker werkt in de magazijnafdeling van:

- een groothandel;
- een productiebedrijf;
- een distributiecentrum;
- een veiling;
- een warehouse.

### COMPETENTIE 1

Als logistiek medewerker zelfstandig de goederen in ontvangst nemen en opslaan.

#### Leerplandoelstellingen

#### Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes

##### 1 De wereld van de logistieke keten verkennen:

##### 1.1 Het begrip logistiek en de logistieke keten toelichten.

- Het begrip logistiek.
- Belang van transport en logistiek in de wereld, Europa en Vlaanderen.
- De externe effecten van de logistieke activiteit in Vlaanderen.
- Het begrip logistieke keten.
- De goederendoorstroming in een logistieke keten: de 4 O's van ontvangst, opslag, orderpicken, opsturen.
- De informatiedoorstroming in de logistieke keten: papieren en digitale documenten, real-time.
- De soorten logistiek:
  - Value Added Logistics;

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>1.2 De distributielogistiek toelichten en illustreren aan de hand van een schema.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reverse Logistics;</li> <li>- Extreme Logistics;</li> <li>- Overslaglogistiek.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrip distributielogistiek.</li> <li>• Het distributieproces schematisch voorstellen.</li> <li>• Logistieke bedrijven: <ul style="list-style-type: none"> <li>- distributiecentra</li> <li>- logistieke dienstverleners;</li> <li>- public warehouses;</li> <li>- overslagbedrijven;</li> <li>- transportbedrijven.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>1.3 De productielogistiek toelichten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrip productielogistiek.</li> <li>• Het begrip “Just In Time”.</li> </ul>
<p><b>1.4 De retourlogistiek toelichten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrip retourlogistiek.</li> <li>• Motieven voor retourstromen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- wettelijke motieven waaronder Recupel en Belbat;</li> <li>- economische motieven;</li> <li>- duurzaamheid.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>1.5 Het belang van het transport in de logistieke keten toelichten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verschillende transportmogelijkheden en hun belang in Vlaanderen – België.</li> <li>• Begrip multimodaal vervoer.</li> </ul>
<p><b>1.6 De beroepen in de logistiek toelichten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De beroepen in de logistiek waaronder magazijnmedewerker (logistiek medewerker), logistiek bediende, logistiek teamleider en logistiek manager.</li> <li>• De taken van een logistiek medewerker.</li> <li>• De kennis en vaardigheden van een logistiek medewerker.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De persoonlijke eigenschappen (attitudes) van een logistiek medewerker.</li> </ul>
<p><b>2 De goederen ontvangen, lossen en controleren:</b></p> <p><b>2.1 De goederen- en informatiestroom in een magazijn schematiseren.</b></p> <p><b>2.2 De organisatie van een magazijn toelichten.</b></p> <p><b>2.3 De procedure van ontvangen en lossen toelichten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belang van de magazijnafdeling.</li> <li>• De goederen- en informatiedoorstroming in een magazijn.</li> <li>• De magazijnindeling (magazijnlay-out): <ul style="list-style-type: none"> <li>- hoofdgangensysteem (breedpad en smalpad);</li> <li>- tweegangensysteem;</li> <li>- zijgangensysteem.</li> </ul> </li> <li>• Relatie tussen magazijnindeling en interne routing.</li> <li>• Soorten stapeling in een magazijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- grondstapeling;</li> <li>- gebruik van stellingen.</li> </ul> </li> <li>• Losvoorzieningen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- laadperron;</li> <li>- laadkuil;</li> <li>- dockshelter;</li> <li>- rijplaat.</li> </ul> </li> <li>• Hulpmiddelen bij het lossen : <ul style="list-style-type: none"> <li>- steekwagen;</li> <li>- rolcontainer;</li> <li>- magazijnwagen;</li> <li>- handpallettruck;</li> <li>- motorpallettruck met of zonder plateau;</li> <li>- bandtransporteur (rollen -of wielenbaan);</li> <li>- vorkheftruck;</li> </ul> </li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>2.4 De goederen lossen met behulp van niet-gemotoriseerde hulpmiddelen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hulpmiddelen waarvoor een attest nodig is.</li> <li>• Hulpmiddelen gebruiken volgens het aanbod in het magazijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- steekwagen;</li> <li>- rolcontainer;</li> <li>- magazijnwagen;</li> <li>- handpallettruck.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>2.5 De goederen lossen met behulp van gemotoriseerde hulpmiddelen (U)<sup>1</sup>.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attest heftruck met aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- veiligheidsvoorschriften;</li> <li>- basisonderdelen heftruck;</li> <li>- bedieningsmiddelen heftruck;</li> <li>- instrumentenbord heftruck;</li> <li>- hefmast en hydraulisch systeem;</li> <li>- tractiebatterij;</li> <li>- vorken en voorzetstukken;</li> <li>- controleformulier werking heftruck;</li> <li>- laadtechnieken;</li> <li>- rijtechnieken;</li> <li>- stapeltechnieken.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>2.6 De ontvangstcontrole toelichten en toepassen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenten bij de levering (vrachtbrief, paklijst, factuur).</li> <li>• Kwantitatieve en kwalitatieve controle bij de ontvangst van de goederen aan de hand van bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>- steekproef, staalname;</li> <li>- aan de hand van de vrachtbrief;</li> </ul> </li> </ul>

<sup>1</sup> U = uitbreidingsdoelstelling met het oog op de opleiding heftruckchauffeur.



Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aan de hand van de paklijst (packing list);</li> <li>- aan de hand van de bestelbon;</li> <li>- correctielijst of manco-, breuk-, teveellijst;</li> <li>- versheidsdatum.</li> <li>• Registreren van de aanvaarde goederen (manueel en digitaal).</li> <li>• Het stappenplan bij terugzenden van niet-aanvaarde goederen lezen, begrijpen en uitvoeren.</li> <li>• Basis hoofdrekenen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gewichtsmaten;</li> <li>- lengtematen inclusief feet, inch, teu (omzetten naar continentale maten en omgekeerd);</li> <li>- oppervlakte;</li> <li>- procentberekening;</li> <li>- inhoudsmaten.</li> </ul> </li> <li>• Behandelingsvoorschriften en etiketten.</li> </ul>
<p><b>3 De goederen opslaan op de juiste locatie in het magazijn:</b></p> <p><b>3.1 Opslaggereed maken van de goederen.</b></p> <p><b>3.2 Interne routing toepassen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sorteren.</li> <li>• Ompakken – wikkelen.</li> <li>• Verpakkingsafval volgens bedrijfsinterne procedures verwerken.</li> <li>• Etiketteren.</li> <li>• Locatiecode aanbrengen (coderingssysteem).</li> <li>• Artikelnummer op de doos aanbrengen.</li> <li>• Begrip interne routing.</li> <li>• Bepalende elementen voor de opslag en routing: de ABC-indeling en de wet van PARETO.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>3.3 Hulp- en transportmiddelen herkennen en kiezen in functie van het opslaan van de goederen.</b></p> <p><b>3.4 Veiligheidsregels bij het laden van een transportmiddel toelichten en toepassen.</b></p> <p><b>3.5 Opslagmiddelen herkennen en het juiste opslagmiddel kiezen in functie van het op te slaan goed.</b></p> <p><b>3.6 Opslagprocedures toelichten en gebruiken.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rijdende transportmiddelen voor horizontaal transport (steekwagen, magzijnwagen, handpallettruck, elektropallettruck, platformtruck, trekker, motorlaadschop, Automatisch Gestuurd Voertuig).</li> <li>• Rijdende transportmiddelen voor verticaal transport waaronder stapelaar, reachtruck, vierwegtruck, orderpicktruck, vorkheftruck, stellingbedieningsapparaat, zijlader, takel.</li> <li>• Stationaire transportmiddelen waaronder glijgoot, rollerbaan, wieljesbaan, bandtransporteur, hangbaan.</li> <li>• Gewicht van de lading.</li> <li>• Stabiliteit van de lading.</li> <li>• Bakken.</li> <li>• Pallets: eenmalige, meermalige, tweewegspallet, vierwegspallet, enkeldeskpallet, dubbeldeskpallet, overstekend pallet, europallet, kunststofpallet, boxpallet, paperpallets, nestelbare pallet.</li> <li>• Stellingen: legbordstelling, palletstelling, grootvakstelling, inrijstelling, doorglijstelling, doorrolstelling, verrijdbare stelling, draagarmstelling, insteekstelling, omloopstelling, hangstelling, hoogbouwstelling, paternoster- en carrouselstelling, bordes.</li> <li>• Keuze opslaglocaties toelichten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de aard van de goederen;</li> <li>- de doorloopsnelheid van de goederen.</li> </ul> </li> <li>• Opslagprocedure.</li> </ul>
<p><b>4 Veilig en professioneel werken bij de ontvangst en opslag van goederen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De essentiële richtlijnen met betrekking tot het transport en de behandeling van voedsel in het magazijn.</li> <li>• De essentiële richtlijnen met betrekking tot behandeling van gevaarlijke producten in het magazijn.</li> <li>• Persoonlijke beschermingsmiddelen.</li> <li>• Ergonomische principes bij het tillen van goederen.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De richtlijnen in geval van brand toelichten en toepassen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- een evacuatieplan;</li> <li>- verschillende brandklassen;</li> <li>- verschillende types brandplusapparaten;</li> <li>- relatie type brandblusapparaat en type brand.</li> </ul> </li> <li>• Pictogrammen in het magazijn en op de interne en externe transportmiddelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- gebodsborden;</li> <li>- milieupictogrammen;</li> <li>- verbodsborden;</li> <li>- waarschuwborden;</li> <li>- reddingsborden;</li> <li>- borden voor brandbestrijding.</li> </ul> </li> </ul>

### Didactische wenken

- Het ontwikkelen van de competenties staat centraal. Als werkvormen hanteer je best observatie-opdrachten, werkplekleren en stages.
- Het simulatiespel My Distribution Center kan gebruikt worden ter ondersteuning van de realisatie van de leerplandoelstellingen onder competentie 1
- Het is aan te bevelen dat je als leraar vooraf zelf kennis maakt met een logistieke functie: de te realiseren doelstellingen worden zo concreter. Op basis van jouw ervaring kan je als leraar bepalen welke doelstellingen je wenst te bereiken via werkplekleren.
- Informatie over het belang van logistiek vinden de leerlingen op verschillende websites zoals:
  - [www.theflow.be](http://www.theflow.be)
  - [www.logistiekinlimburg.be](http://www.logistiekinlimburg.be)
  - [www.kiesvoorlogistiek.be](http://www.kiesvoorlogistiek.be)
  - [www.flanderslogistics.be](http://www.flanderslogistics.be)
  - [www.pomov.be/logistiek](http://www.pomov.be/logistiek)
- Aan de hand van doelstelling 1 proberen we de leerlingen een algemeen beeld te geven van de logistieke keten. Dit "helikopterzicht" draagt ertoe bij dat leerlingen de plaats van de logistieke medewerker in de keten beter begrijpen.

- De doelstellingen kunnen onder andere bereikt worden door het organiseren van een bedrijfsbezoek.
- Doelstelling 2 wordt best gerealiseerd via werkplekleren.
- Voor de goederenontvangst kan de leraar **een voorbereidend bedrijfsbezoek** organiseren. Aan dit bedrijfsbezoek kunnen een aantal onderzoeksopdrachten gekoppeld worden.
- Bij doelstelling 4 is het de bedoeling dat de leerlingen de 9 klassen van gevaarlijke producten kunnen toelichten. Daarnaast is het van belang dat de leerlingen ook de pictogrammen met betrekking tot deze klassen herkennen.
- Je kan best de leerlingen aanleren om goederen op de juiste locatie in het magazijn op te slaan via werkplekleren.
- Hierbij is het zinvol te starten met een **observatie-opdracht** naar opslagmethoden en magazijnlay-out.

#### **De heftruckopleiding binnen dit leerplan**

- Voor de realisatie van deze uitbreidingsdoelstelling 2.5 kan het noodzakelijk zijn om daarvoor minimaal 50 lestijden te voorzien. De betrokken opleiding wordt best aangeboden in het tweede leerjaar van de derde graad. De opleiding leidt tot een attestering.

**COMPETENTIE 2****Als logistiek medewerker zelfstandig de goederen verzamelen (orderpicking) en de goederen verzendklaar maken.**

<b>Leerplandoelstellingen</b>	<b>Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes</b>
<p><b>5 De goederen verzamelen (orderpicking):</b></p> <p><b>5.1 De orderverzamellijst toelichten en gebruiken.</b></p> <p><b>5.2 Ééndimensionale orderverzamelsystemen toelichten.</b></p> <p><b>5.3 Tweedimensionale orderverzamelsystemen toelichten.</b></p> <p><b>5.4 Dynamische orderverzamelsystemen toelichten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paperbased:<ul style="list-style-type: none"><li>- papier;</li><li>- stickers/labels.</li></ul></li><li>• Paperless:<ul style="list-style-type: none"><li>- scanners;</li><li>- pick-to-light;</li><li>- voice picking;</li><li>- RFID;</li><li>- rackrunner.</li></ul></li><li>• Gangensysteem:<ul style="list-style-type: none"><li>- hoofdgangensysteem.</li><li>- tweegangensysteem.</li><li>- zijgangensysteem.</li></ul></li><li>• Soorten orderverzameltrucks voor ééndimensionaal orderverzamelen (van man naar goed) toelichten.</li><li>• Gemengd systeem: bulkopslag en grijpvoorraad in dezelfde gang.</li><li>• Gescheiden systemen: bulkopslag en grijpvoorraad in verschillende gang.</li><li>• Paternosterstelling.</li><li>• Carrouselstelsysteem.</li><li>• Retrieversysteem.</li></ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>5.5 Het stappenplan voor het verzamelen van een order volgens verschillende orderverzamelsystemen toepassen.</b></p> <p><b>5.6 Aangeven hoe te handelen bij voorraadtekorten en beschadigde artikelen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stappenplan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ontvangen van pickopdracht;</li> <li>- lezen en controleren van het orderverzamelformulier;</li> <li>- kiezen en klaarzetten van transport- en opslagmiddelen (enkel transpallet, magazijnwagen, steekwagen, rolcontainer);</li> <li>- jezelf verplaatsen door het magazijn;</li> <li>- bepalen van de juiste locatie van de artikelen;</li> <li>- pakken van de artikelen en laden van het transportmiddel met aandacht voor ergonomische aspecten;</li> <li>- verzamelde order controleren aan de hand van document.</li> </ul> </li> <li>• Replenishment: reservevoorraad en grijpvoorraad.</li> <li>• Derving.</li> <li>• Backorder.</li> </ul>
<p><b>6 De goederen verzendklaar maken:</b></p> <p><b>6.1 De werkzaamheden om de goederen verzendklaar te maken toelichten en toepassen.</b></p> <p><b>6.2 Het verzendverpakken van de goederen toelichten en toepassen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het merken: de verpakking voorzien van informatie;</li> <li>- referenties of labels aanbrengen op te verzenden goederen;</li> <li>- verzamelen van goederen tot één zending;</li> <li>- controleren en verzendklaar zetten;</li> <li>- afvoeren van de verzamelde order naar de wachtlocatie of laadkade;</li> <li>- afronden van de verzamelde order en eventueel bevestigen in het systeem.</li> </ul> </li> <li>• Gebruik van de juiste verpakkingsmaterialen: standaardverpakkingen en bijzondere verpakkingen.</li> <li>• Opvulmaterialen: luchtkussens, ijzeren baren, spanbanden.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<b>6.3 De transportdocumenten toelichten.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overige hulpmiddelen: plakbandapparaat, etiketdispenser, krimpfolie.</li> <li>• CMR-vrachtbrief</li> <li>• Pakbon</li> </ul>
<b>7 De goederen op een veilige manier laden:</b>  <b>7.1 Aandachtspunten bij het beladen (stuwen) van een vrachtwagen/container toelichten.</b>  <b>7.2 Hulpmiddelen bij het beladen kennen en op een veilige manier gebruiken.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheidsaspecten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- controle vrachtwagen op beschadiging (vloer, zijwand ...);</li> <li>- wielklem (contact);</li> <li>- stabiliteit/evenwicht.</li> </ul> </li> <li>• Steekwagen.</li> <li>• Rolcontainer.</li> <li>• Magazijnwagen.</li> <li>• Handpallettruck.</li> <li>• Hulpmiddelen bij het beladen van pallets.</li> <li>• Hulpmiddelen bij het vastzetten van de lading.</li> <li>• Aandachtspunten gebruik heftruck bij laden vrachtwagen(U)<sup>2</sup>.</li> </ul>
<b>8 Veilig en professioneel werken bij het laden van de goederen.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De essentiële richtlijnen met betrekking tot het transport en de behandeling van voedsel in het magazijn.</li> <li>• De essentiële richtlijnen met betrekking tot behandeling van gevaarlijke producten in het magazijn.</li> <li>• Persoonlijke beschermingsmiddelen.</li> <li>• Ergonomische principes bij het tillen.</li> </ul>

<sup>2</sup> U = uitbreidingsleerstof met het oog op het behalen van het attest heftruckchauffeur.

## Didactische wenken

- Het simulatiespel My Distribution Center kan gebruikt worden ter ondersteuning van de realisatie van de leerplandoelstellingen onder competentie 2
- Doelstellingen 5.1 tot en met 5.4 dienen in de eerste plaats in de les gerealiseerd te worden. We raden aan dit te koppelen aan een bedrijfsbezoek of met zoveel mogelijk afbeeldingen te werken.
- Het is voor meerdere doelstellingen interessant om een logistieke beurs te bezoeken. Dit kan enerzijds met de leerlingen, maar indien dat niet mogelijk is, kan de leraar zelf een logistieke beurs bezoeken om daar materiaal (afbeeldingen, video's, lesmateriaal) te verzamelen.
- Doelstelling 5.5 kan gebeuren door in de eerste plaats een bedrijfsbezoek te doen, waar deze stappen worden uitgelegd. Daarnaast is het aan te raden deze doelstelling te verwezenlijken m.b.v. werkplekieren of stage.
- Doelstelling 5.6 kan ook best met een bedrijfsbezoek gerealiseerd worden met daaraan gekoppeld een opdracht waarbij de leerlingen de nodige handelingen kunnen toelichten.
- Het verzendklaar maken en verpakken van de goederen worden best ook via werkplekieren of stage gerealiseerd.



**COMPETENTIE 3****Als logistiek medewerker zelfstandig de voorraadadministratie bijwerken.**

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<b>9</b> De voorraadadministratie manueel en met behulp van software bijwerken op basis van de goederen- en documentenstroom in het magazijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Belangrijke begrippen in verband met voorraad:<ul style="list-style-type: none"><li>- minimumvoorraad;</li><li>- maximumvoorraad;</li><li>- beschikbare voorraad;</li><li>- binnenkort beschikbare voorraad;</li><li>- effectieve voorraad.</li></ul></li><li>• Het bestelmoment en de bestelhoeveelheid bepalen aan de hand van vastgelegde criteria.</li><li>• De voorraadadministratie aanpassen op basis van een document waaronder uitgaande bestelbon, uitgaande verkooporderbevestiging, inkomende en uitgaande leveringsbon.</li><li>• De documentenstroom van inkomende en uitgaande bestellingen genereren in een voorraadpakket.</li><li>• De documentenstroom van uitgaande en binnenkomende retourgoederen genereren in een voorraadpakket.</li></ul>

**Didactische wenken**

- Deze competentie zal op de werkplek geïntegreerd aan bod komen bij de ontwikkeling van competentie 1 en 2.
- De voorraadadministratie wordt bijgehouden op basis van de aangeleverde documenten.
- Een bezoek aan een logistieke en/of transportbeurs is aan te bevelen.

### 3 Keuzemodule medewerker klantendienst: leerplandoelstellingen

Deze keuzemodule kan aangeboden worden zowel in de derde graad Kantoor bso als in de derde graad Verkoop bso.

De medewerker klantendienst werkt bij:

- een provider (facilitair contactcenter) d.i. een bedrijf dat als corebusiness heeft: het verzorgen van klantencontacten voor én in naam van andere bedrijven;
- een intern contactcenter (inhouse contactcenter) d.i. een afdeling of departement van een bedrijf. Deze afdeling is verantwoordelijk voor de klantenrelaties van het bedrijf;
- de klantendienst van een bedrijf of organisatie.

<b>COMPETENTIE 1</b>	<b>Als medewerker klantendienst zelfstandig communicatietechnieken- en vaardigheden toepassen.</b>
----------------------	--

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<b>1 Verschillende gesprekstypes toepassen:</b> <b>1.1 De opbouw voor een goed gesprek toepassen.</b>  <b>1.2 Een adviesgesprek voeren en registreren.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gespreksopbouw:<ul style="list-style-type: none"><li>- fase/alertheid;</li><li>- aanvang/contactfase;</li><li>- analyse/onderzoeksfase;</li><li>- aanbod/doefase;</li><li>- afsluiting/af rondingsfase.</li></ul></li><li>• Attitude aanpassen aan klantentype.</li><li>• Assertiviteit/empathie.</li> <li>• Het diagnose-receptmodel.</li></ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>1.3 Een servicegesprek voeren en registreren.</b></p> <p><b>1.4 Een gesprek rond klachtenbehandeling voeren en registreren.</b></p> <p><b>1.5 Een klantenwervingsgesprek voeren en registreren.</b></p> <p><b>1.6 Een verkoopgesprek voorbereiden en voeren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het participatiemodel.</li> <li>• Vragenderwijs de verlangde service achterhalen</li> <li>• Servicebehoefte samenvatten.</li> <li>• Oplossing aan de klant bieden.</li> <li>• Afspraken maken en vastleggen.</li> <li>• Negatieve boodschappen overbrengen op een correcte manier, met begrip voor het standpunt van de klant.</li> <li>• Technieken om een beller te kalmeren.</li> <li>• Technieken om met tegenwerpingen bij klachten om te gaan.</li> <li>• Bedrijf, product of dienst presenteren.</li> <li>• Aanvullende info over de klant verzamelen.</li> <li>• De klant overtuigen van het beoogde vervolg bijvoorbeeld een afspraak, verkoopgesprek ...</li> <li>• Technieken om met tegenwerpingen bij een verkoopgesprek om te gaan.</li> <li>• Bedrijf, product of dienst presenteren.</li> <li>• Aanvullende info over de klant verzamelen.</li> <li>• De klant overtuigen van het beoogde vervolg bijvoorbeeld een afspraak, verkoopgesprek ...</li> <li>• De voorbereiding: het doornemen van de relevante klantinfo.</li> <li>• Specifieke behoeften van de klant achterhalen.</li> <li>• Klantvragen beantwoorden.</li> <li>• Op koop- en weerstandssignalen inspelen.</li> <li>• De verkoopmodaliteiten toelichten.</li> <li>• De verkoop sluiten.</li> <li>• Eventueel bijverkoop toepassen.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afsluiten en registreren.</li> </ul>
<p><b>2 Ingaande en uitgaande telefoonoproepen op een klantvriendelijke manier afhandelen in het Nederlands:</b></p> <p><b>2.1 Een correct taalgebruik hanteren.</b></p> <p><b>2.2 De telefoonetiquette toepassen.</b></p> <p><b>2.3 Een goede stemtechniek toepassen.</b></p> <p><b>2.4 Luistertechnieken toepassen.</b></p> <p><b>2.5 Vraagtechnieken toepassen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correcte uitspraak en juiste AN-klanken.</li> <li>Juiste klemtonen.</li> <li>Gepaste woordkeuze.</li> <li>Korte zinnen.</li> <li>Aandachtspunten in verband met: <ul style="list-style-type: none"> <li>gewenstheid gesprek;</li> <li>onderbreking gesprek : enkel indien nodig;</li> <li>verbreking gesprek;</li> <li>doorverbinden, in wacht schakelen, terugbellen.</li> </ul> </li> <li>Aandachtspunten in verband met: <ul style="list-style-type: none"> <li>volume;</li> <li>intonatie;</li> <li>tempo;</li> <li>articulatie.</li> </ul> </li> <li>Toepassing techniek "actief luisteren": <ul style="list-style-type: none"> <li>bevestigen en herformuleren;</li> <li>empathische houding;</li> <li>opheldering vragen;</li> <li>de tijd nemen.</li> </ul> </li> <li>Open vragen.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>2.6 Het (voorgeschreven) verloop van een telefoongesprek toepassen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesloten vragen.</li> <li>• Alternatievenvragen/keuzevragen.</li> <li>• Suggestieve vragen.</li> <li>• Controlevragen/reflectievragen.</li> <li>• Het bedrijf voorstellen.</li> <li>• Zichzelf voorstellen.</li> <li>• Voorgeschreven vragen stellen.</li> <li>• Het gesprek afsluiten.</li> <li>• Tijdslimiet respecteren.</li> </ul>
<p><b>3 E-mails op een klantgerichte manier beantwoorden.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretatie van de e-mail van de klant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de klantvraag detecteren;</li> <li>- op klantenbehoeften en/of verkoopmogelijkheden inspelen.</li> </ul> </li> <li>• Schriftelijk taalgebruik met aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- gepaste woordkeuze;</li> <li>- spelling;</li> <li>- zinsbouw.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>4 Tijdens een gesprek van het ene type gesprek naar een ander type overschakelen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detectie onderliggende boodschap klant.</li> <li>• Detectie opportuniteit om te schakelen.</li> <li>• Omschakeling op assertieve wijze.</li> </ul>

**COMPETENTIE 2****Als medewerker klantendienst zelfstandig gesprekken afhandelen en gegevens beheren .**

<b>Leerplandoelstellingen</b>	<b>Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes</b>
<b>5 De organisatie, werkzaamheden en werkprocessen binnen een klantendienst toelichten.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soorten contactcenters: inhouse en facilitair contactcenter.</li><li>• Het contactcenter als customer service en marketinginstrument.</li><li>• De werkzaamheden in een contactcenter:<ul style="list-style-type: none"><li>- klantenservice (customer care);</li><li>- debiteurenbeheer;</li><li>- verkoop (telesales);</li><li>- onderzoek en dataregistratie (telemarketing).</li></ul></li><li>• Organisatie van een contactcenter:<ul style="list-style-type: none"><li>- frontoffice (direct contact met de klant) en backoffice (administratie en gegevensverwerking);</li><li>- organisatiestructuur van frontoffice (contactcenter manager, supervisor, teamleider en medewerker).</li></ul></li><li>• Technologie in de verschillende kanalen (telefoon, e-mail, internet, chat, sociale media):<ul style="list-style-type: none"><li>- hardware: computernetwerk, telefooncentrale, headset;</li><li>- software: klantapplicaties, scripts, CRM-pakketten.</li></ul></li><li>• Kwaliteitsnormen in contactcenters.</li><li>• Organisatie van het telefoonverkeer (automatic call distribution, predictive dialing).</li><li>• Kwaliteitsmonitoring: hoe en waarom.</li></ul>
<b>6 De belangrijkste taken en benodigde kennis en vaardigheden van een medewerker klantendienst toelichten.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het belang van de functie van medewerker klantendienst in de commerciële keten.</li><li>• Indeling soorten taken volgens aard klantencontact.</li></ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaardigheden.</li> <li>• Werkplanning en flexibiliteit.</li> <li>• Ondersteuning en coaching.</li> <li>• Evaluatie.</li> </ul>
<p><b>7 Contactcenter apparatuur simultaan gebruiken:</b></p> <p><b>7.1 Een telefoontoestel of “softphone” op een adequate wijze bedienen.</b></p> <p><b>7.2 Het informaticasysteem vlot gebruiken.</b></p> <p><b>7.3 E-mail applicaties vlot en correct gebruiken.</b></p> <p><b>7.4 De opeenvolgende stappen van een script toepassen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aan- en afmelden.</li> <li>• Pauze of onbeschikbaar.</li> <li>• In wacht of mute.</li> <li>• Ruggespraak, terugnemen of doorschakelen.</li> <li>• De supervisor inschakelen.</li> <li>• De gespreksopname op een juiste manier starten.</li>   <li>• Voldoende snel en accuraat typen met gebruik van shortcuts en de functietoetsen.</li> <li>• De mogelijkheden van de muisknoppen.</li> <li>• Aan- en afmelden, een applicatie openen en sluiten.</li> <li>• Navigeren doorheen de beschikbare applicaties om de gewenste informatie te vinden.</li>   <li>• E-mail lezen, beantwoorden, doorsturen, bestemmingen toevoegen of verwijderen.</li> <li>• Attachments toevoegen, verwijderen en bewaren.</li> <li>• Spam mail onderscheiden en onderscheppen.</li> <li>• Gebruik maken van bestaande “templates”.</li>   <li>• Een gesprek voeren aan de hand van een “gesloten script”.</li> <li>• Een gesprek voeren aan de hand van een “open script”.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
7.5 Simultaan kunnen handelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdens het telefonisch contact tegelijkertijd de schermnavigatie toepassen en de informatie volgen die op het scherm verschijnt.</li> <li>• Tijdens het telefonisch contact tegelijkertijd gegevens invoeren.</li> </ul>

## Didactische wenken

- Intens gebruik van rollenspelen is nodig bij het oefenen van de doelstellingen onder competentie 1. Daarbij worden de aangeleerde technieken van de doelstellingen onder 1 geïntegreerd met de toepassingen in telefoon- en e-mailverkeer.
- Meeluisteren (rechtstreeks en/of via opnames) en bespreken/beoordelen/verbeteren door leraar en door leerlingen onder elkaar is hierbij essentieel.
- In een tweede fase wordt het oefenen van de doelstellingen onder competentie 1 geïntegreerd met het simultaan handelen onder 7.5, waarbij de vaardigheden onder 7.2 ook getraind worden.
- Hierbij wordt ook de vaardigheid om te werken in een specifiek voor opleidingsdoeleinden aangepaste CRM software verworven.
- De doelstelling 7.4 komt voornamelijk aan bod bij het oefenen van outbound (uitgaande) gesprekken. Ook hier worden aangepaste scripts gebruikt.
- De doelstelling 7.1 kan best via werkplekleren worden verworven.
- Voor het trainen van deze vaardigheden is het aan te raden met specifieke apparatuur te werken (PC-netwerk met internetaansluiting en een didactische telefooncentrale of een computer met een headset).
- Voor het verzamelen van informatie voor het verwerven van de doelstellingen onder doelstelling 5 is het internet een belangrijke informatiebron. Enkele websites:
  - [contactcentres.be](http://contactcentres.be)
  - [cevora.be](http://cevora.be)
  - [wgcc.nl](http://wgcc.nl)
  - [klantenservicfederatie.nl](http://klantenservicfederatie.nl)
  - [callcenterwoordenboek.nl](http://callcenterwoordenboek.nl)
  - [callcentermakelaar.nl](http://callcentermakelaar.nl)
  - [teletrain.nl](http://teletrain.nl)



## 4 Keuzemodule retailmedewerker (minor): leerplandoelstellingen

Deze keuzemodule kan énkél aangeboden worden in de derde graad Kantoor bso.

<b>COMPETENTIE 1</b>	<b>Als retailmedewerker zelfstandig de goederen in ontvangst nemen en verwerken voor presentatie in de winkel.</b>
----------------------	--

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>1 Binnen de context van de retail de goederenontvangst op zelfstandige wijze uitvoeren en de geleverde goederen controleren:</b></p> <p><b>1.1 De hulpmiddelen hanteren om een vrachtwagen te lossen.</b></p> <p><b>1.2 De controle van de goederen en van de leveringsdocumenten toelichten en uitvoeren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het meest geschikte hulpmiddel om de goederen uit de vrachtwagen te halen bijvoorbeeld steekwagen, handpallettruck ...</li> <li>• De documenten bij de levering (vrachtbrief, pakbon, factuur).</li><li>• De leveringsvoorwaarden (franco, onder rembours).</li><li>• De levering vergelijken met de bestelbon en andere formulieren waaronder vrachtbrief, pakbon.</li><li>• Basisrekenvaardigheden voor de retail:<ul style="list-style-type: none"><li>- gewichtsmaten;</li><li>- lengtematen;</li><li>- temperatuur;</li><li>- procentberekening;</li><li>- inhoudsmaten.</li></ul></li> <li>• De levering registreren in het voorraadsysteem.</li><li>• De kwaliteit van de levering evalueren (beschadiging, gebreken, aantastingen ...).</li><li>• De reglementering in verband met controle van binnenkomende voeding:<ul style="list-style-type: none"><li>- houdbaarheidsdatum;</li><li>- traceerbaarheid;</li></ul></li></ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>1.3 De behandelingsvoorschriften (pictogrammen) begrijpen en toepassen.</b></p> <p><b>1.4 De veiligheidsvoorschriften toepassen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verplichte vermeldingen op het etiket;</li> <li>- verpakking intact.</li> <li>• Gevarenetiketten (bijvoorbeeld: explosief, ontvlambaar, oxiderend, corrosief, toxisch, milieugevaarlijk, houder onder druk, schadelijk).</li> <li>• Behandelingsetiketten (bijvoorbeeld: breekbaar, droog houden, deze kant boven, warmtegevoelig, voorzichtig, geen haken).</li> <li>• De veiligheidsvoorschriften bij het tillen en verplaatsen van goederen.</li> <li>• Persoonlijke beschermingsmiddelen.</li> </ul>
<p><b>2 De goederen zelfstandig opslaan in de voorraadruimte.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De opslagmethodes, afhankelijk van de aard van de goederen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- opslag op de vloer;</li> <li>- opslag op vondels of pallets;</li> <li>- opslag in stellingen.</li> </ul> </li> <li>• De interne transportmiddelen.</li> <li>• Ergonomische hef- en tiltechnieken.</li> <li>• De geschikte persoonlijke beschermingsmiddelen.</li> </ul>
<p><b>3 De voorraad opvolgen, tekorten vaststellen en bestellingen plaatsen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registreren levering in software voor voorraadbeheer.</li> <li>• Procedure ingeval van tekorten van producten.</li> <li>• Bestelling plaatsen.</li> </ul>
<p><b>4 De goederen op zelfstandige wijze verkoopklaar maken voor presentatie in de winkel:</b></p> <p><b>4.1 De goederen prijzen, etiketteren en beveiligen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ompakken van artikelen.</li> <li>• Diefstalbeveiliging van artikelen aanbrengen.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>4.2 De aandachtspunten bij het prijzen van artikelen toepassen rekening houdend met de wet op de marktpraktijken en de bescherming van de consument.</b></p> <p><b>4.3 De milieulogo's op artikelen verklaren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikelen prijzen volgens richtwaarden of instructies met behulp van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- prijsetiket;</li> <li>- kimbalkaartje (kleding);</li> <li>- streepjescode;</li> <li>- RFID-tag (Radio Frequency Identification);</li> <li>- PLU-codes voor groenten en fruit.</li> </ul> </li> <li>• De wet op de marktpraktijken en de bescherming van de consument.</li> <li>• Milieulogo's bijvoorbeeld ecolabel, biogarantie, fair trade, groene punt, tidy man, möbius loop.</li> </ul>

### Didactische wenken

- Voortbouwend op de tweede graad, zal het leerplan vertaald worden in concrete, zo realiteitsgetrouw mogelijke, opdrachten in de didactische winkel van de school en op de werkplek. De **progressie** in opbouw zal gaan van sturend door de leraar (begin derde graad) naar meer zelfstandigheid onder supervisie.
- De context voor de leerplanrealisatie wordt gekozen in overleg met de leerling. De leerling kiest in de loop van de derde graad minimaal twee branches. In schoolgemeenschappen waar ook de studierichting Mode-Verkoop wordt aangeboden, zijn onderlinge afspraken noodzakelijk.
- Je kan vertrekken vanuit concrete observatieopdrachten in winkelstraten. Bereid deze observatieopdrachten degelijk voor en evalueer nadien.

**COMPETENTIE 2****Als retailmedewerker zelfstandig verkopen, adviseren en service verlenen.**

<b>Leerplandoelstellingen</b>	<b>Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes</b>
<p><b>5 Branche- en productkennis verwerven en toepassen in de stage-winkel:</b></p> <p><b>5.1 Van minimum 2 branches uit onderstaande lijst branche- en productkennis verzamelen en zelfstandig verwerken in een branche-studie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- mode (kleding en schoenen) en accessoires;</li><li>- doe-het-zelf;</li><li>- ICT en multimedia;</li><li>- supermarkt;</li><li>- elektro;</li><li>- interieur en decoratie;</li><li>- huishoudartikelen;</li><li>- speelgoed;</li><li>- voeding;</li><li>- sportartikelen;</li><li>- parfumerie;</li><li>- tuincentra;</li><li>- boek- en kantoorhandel.</li></ul> <p><b>5.2 De verworven branchekennis toepassen in een verkoopgesprek.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Branchekennis: concurrenten, ontwikkelingen, eventuele vakorganisatie ...</li><li>• Productkennis.</li><li>• Assortimentskennis.</li></ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>6 In het Nederlands en twee vreemde talen (Frans en Engels) klanten op een klantvriendelijke manier onthalen en verder helpen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Drietalig standaardschema voor het onthaal van klanten gebruiken.</li> <li>• Principes van klantvriendelijkheid.</li> <li>• Goed stemgebruik.</li> <li>• Lichaamstaal en voorkomen.</li> <li>• Etiquette.</li> </ul>
<p><b>7 In de context van een winkelsituatie eenvoudige zakelijke telefoongesprekken op een klantvriendelijke manier in het Nederlands en twee vreemde talen voeren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Drietalig klantvriendelijk telefoneren: <ul style="list-style-type: none"> <li>- onthaal;</li> <li>- doorverbinden;</li> <li>- afsluiten;</li> <li>- informatie opvragen en doorgeven;</li> <li>- herhalingen;</li> <li>- internationaal telefoonalfabet;</li> <li>- afspraak vastleggen.</li> </ul> </li> <li>• Een telefoonnotitie invullen.</li> </ul>

### Didactische wenken

- De keuze van zowel de branche, het product als de winkel wordt bij voorkeur gemaakt door de leerling. Dit verhoogt de betrokkenheid en de motivatie van de leerling. De leerling kiest minimaal twee branches.. De leerling formuleert een voorstel voor een stagewinkel. De school gaat na of de voorgestelde winkel voldoet aan de vereisten van het leerplan. Dit keuzeproces biedt ook mogelijkheden om leerlingen te begeleiden in het maken van verantwoorde keuzes.
- Voor het verzamelen van productkennis en branchekennis beschikt de school over de nodige naslagwerken, tijdschriften en hebben de leerlingen tot informatie via het internet. Belangrijke informatiebronnen hierbij zijn:
  - [www.hbd.nl](http://www.hbd.nl)
  - [www.comeos.be](http://www.comeos.be)
  - [www.unizo.be](http://www.unizo.be)
  - [www.modeunie.be](http://www.modeunie.be)
  - Distributie vandaag (tijdschrift)
- Bij doelstelling 5 en 6 is het de bedoeling om te trainen in vaardigheden en dus praktijkoefeningen veelvuldig aan bod te laten komen. Hiervoor is het aan te raden met specifieke apparatuur te werken (een didactische telefooncentrale of een computer met een headphone).

- De nadruk ligt op het oefenen van de taalvaardigheid binnen de context van de detailhandel.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>8 De klant verwelkomen, wensen vaststellen en adviseren over de producten en diensten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basisvaardigheden van onthaal.</li> <li>• AIDAS-model (Attention/ Awareness, Interest, Desire, Action en Satisfaction).</li> <li>• Lichaamstaal van de klant.</li> <li>• Typologie van klanten of consumenten.</li> <li>• Sellogram: <ul style="list-style-type: none"> <li>- koopmotieven;</li> <li>- producteigenschappen;</li> <li>- verkoopsargumenten (waaronder artikeleigenschappen, prijs, kwaliteit, vormgeving, leuke extra's, goede garantievoorschriften, verklaren van artikelverschillen).</li> </ul> </li> <li>• Branche- en productkennis.</li> </ul>
<p><b>9 Diefstalpreventietechnieken toepassen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het profiel van (potentiële) dieven.</li> <li>• Wet- en regelgeving met betrekking tot de bevoegdheden van winkelpersoneel inzake diefstalpreventie.</li> <li>• Beveiligingssystemen op winkel- en productniveau.</li> <li>• De richtlijnen bij het betrappen van een winkeldief.</li> <li>• Conflictbeheersingstechnieken bij het betrappen van een winkeldief.</li> </ul>
<p><b>10 De verkoop afhandelen en de kassa bedienen:</b></p> <p><b>10.1 Vlot de gegevens in verband met de verkoop inbrengen in het kassasysteem van de schoolwinkel, het werkplekleren of de stageplaats.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kassasystemen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- elektronische kassa;</li> <li>- computerkassa;</li> <li>- scankassa (GS1-code);</li> </ul> </li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>10.2 De verkochte artikelen volgens de verschillende betaalmiddelen correct afrekenen en registreren in het kassa- en voorraadsysteem van de interne werkplek of de stageplaats.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zelfscanning;</li> <li>- kassa met PLU-codes;</li> <li>- kassa met weegschaal.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betaalmiddelen in een winkel <ul style="list-style-type: none"> <li>- bankkaarten;</li> <li>- kredietkaarten;</li> <li>- maaltijdcheques;</li> <li>- ecocheques;</li> <li>- actie- en geschenkbonnen;</li> <li>- spaarkaarten.</li> </ul> </li> <li>• Volle klantenkaarten.</li> <li>• Vlot en correct wisselgeld teruggeven.</li> <li>• Klantengegevens opzoeken.</li> <li>• BTW-bon of verkoopfactuur uitschrijven.</li> </ul>
<p><b>11 De dienst na verkoop verzorgen.</b></p> <p><b>12 Correct omgaan met klachten van klanten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De administratieve verwerking (formulieren) bij: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het plaatsen van een bestelling door de klant;</li> <li>- het op maat maken van kleding of het uitvoeren van retouches;</li> <li>- de verhuur van apparaten;</li> <li>- ruilen van artikelen.</li> </ul> </li> <li>• Bij het behandelen van klachten van een klant en rekening houdend met de rechten en plichten van de consument: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de oorzaak van de klacht proberen te achterhalen;</li> <li>- een oplossing zoeken voor de klacht;</li> <li>- de rechten en plichten van de consument in het kader van de wetgeving rond een koopcontract toepassen.</li> </ul> </li> </ul>

## Didactische wenken

- PMO ([www.pmo.be](http://www.pmo.be)) ontwikkelde een “retailbox” waarbij je als leraar op een zeer interactieve manier met een groepje van 8 leerlingen de verschillende stappen in een succesvolle winkelverkoop kan doorlopen.  
De verschillende fasen in de opbouw van een succesvol verkoopgesprek worden als volgt behandeld:
  - observeren wanneer de klant wil worden geholpen;
  - de koopwens onderzoeken (vragen stellen over de wens van de klant);
  - het koopmotief onderzoeken;
  - klantenbenadering afstemmen op verschillende typen klanten (op de behoeften en emoties van de klant inspelen);
  - klanten op eventuele verkoopacties, advertentieartikels en andere aanbiedingen attent maken;
  - overtuigen bij een koopweerstand.
- Op de website van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel in Nederland ([www.hbd.nl](http://www.hbd.nl)) vind je heel wat publicaties en online trainingsmateriaal dat verband houdt met deze beroepscompetentie.
- In de bibliografie zijn een aantal internetbronnen aangegeven waar heel wat oefenmateriaal rond retail kan teruggevonden worden.

Voor het vlot en correct wisselgeld teruggeven kan er samengewerkt worden met de leraar Project Algemene Vakken of Mavo.



## 5 Keuzemodule visual merchandising: leerplandoelstellingen

Deze keuzemodule kan énkél aangeboden worden in de derde graad Verkoop bso.

<b>COMPETENTIE 1</b>	<b>Als medewerker visual merchandising zelfstandig een ontwerp van presentatie voor een opdrachtgever ontwikkelen.</b>
----------------------	--

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<b>1 Twee- en driedimensionale composities voor een commerciële presentatie in de winkel en/of etalage ontwikkelen.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogelijke inhouden voor twee- en driedimensionale composities.</li> <li>• De beïnvloedende elementen voor de opbouw van een compositie zoals kleur, structuur, textuur, materie, licht.</li> </ul>
<b>2 De basiskennis van de kleurenleer concreet toepassen in functie van ruimtelijke realisaties binnen het kader van een presentatieopdracht in de winkel en/of etalage.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De eigenschappen, karakter en werking van de kleuren in verband met:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- sfeerschepping;</li> <li>- kleurexpressie;</li> <li>- kleurharmonie;</li> <li>- kleurcontrasten;</li> <li>- bewuste kleurkeuze in functie van de compositie, het thema en de boodschap;</li> <li>- bindende factor tussen objecten onderling en objecten ten opzichte van de achtergrond.</li> </ul> </li> <li>• De principes van de kleurencirkel van Van Itten en Gerritsen.</li> <li>• De eigenschappen van subtractief kleurgebruik.</li> <li>• Herkenbaarheid van kleur voor een doelpubliek.</li> <li>• Cultuur en kunst als informatiebron.</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>3</b> Voor verschillende branches een plan van aanpak opstellen als voorbereiding op de uitvoering van de presentatie:</p> <p><b>3.1</b> Informatie verzamelen.</p> <p><b>3.2</b> Een moodboard uitwerken.</p> <p><b>3.3</b> Van de mogelijke presentatie een ruwe schets uitwerken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de huisstijl: logo, kleur, typografie en vormtaal;</li> <li>- het imago van de winkel;</li> <li>- meest geschikte materialen en technieken.</li> </ul> </li> <li>• Aanvullende informatie over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het te etaleren product;</li> <li>- de markt;</li> <li>- trends en ontwikkelingen uit tijdschriften, magazines, TV-programma's, beurzen, internet;</li> <li>- thema en boodschap.</li> </ul> </li> <li>• Begrip moodboard.</li> <li>• Voordelen van het gebruik van een moodboard.</li> <li>• Manuele schets.</li> <li>• Schets als leidraad voor de presentatie.</li> </ul>
<p><b>4</b> Op basis van het moodboard en de ruwe schets een ontwerp van presentatie met software ontwikkelen om het concept te visualiseren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visualisatie met behulp van bijvoorbeeld digitale camera, scanner.</li> <li>• Visualisatie met behulp van tekenprogramma en beeldverwerkingsprogramma.</li> <li>• De huisstijl bewaken.</li> </ul>
<p><b>5</b> Het eigen ontwerp mondeling presenteren en verantwoorden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principes rond mondeling presenteren met onder andere het KISS-principe.</li> <li>• De huisstijl.</li> <li>• Ondersteunende presentatiemiddelen, presenteren op papier, een presentatiemap,</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	portfolio. • Gebruik maken van ondersteunend beeldmateriaal en audiomateriaal.

### Didactische wenken

- Deze module vergt van de leraar niet alleen een up-to-date vakkennis en een eigen pedagogisch-didactische aanpak, doch ook en vooral een grote dosis enthousiasme, motivatie en geduld, gecombineerd met geloof in de mogelijkheden en het kunnen van de leerlingen.
- De keuze van de opdrachten staat steeds in functie van de evoluties en de heersende trends.
- Begeleid de leerlingen in kleine groepen met zoveel mogelijk praktijkgerichte taken.
- Studiebezoeken kunnen de leerlingen inzicht in de dagelijkse realiteit bijbrengen (bv. beurzen - decoratiebedrijven – decorbouw – bedrijven voor winkelinrichting). Belangrijk is dat dit wordt nabesproken in de klas. Idealiter bereiden de leerlingen zich voor op het bezoek met een georiënteerde opdrachtenlijst.
- Bij het bespreken van de diverse materialen beschikt de leerkracht over heel wat didactisch materiaal waarbij via geleide waarneming niet enkel over deze decoratie- en etaleermiddelen wordt gepraat, maar ook het uitzicht wordt besproken, wordt nagegaan hoe ze moeten aangevuld worden enz.
- Bij de ontwikkeling van het ontwerp kan het verzamelde materiaal (zoals foto's, artikels uit vaktijdschriften) verzameld worden in een documentatie- en ideeënmap.
- Bij het verzamelen van informatie kunnen de leerlingen gebruik maken van een fototoestel om foto's te nemen van een etalage. Het aanleren van een aantal basistechnieken rond fotografie is belangrijk als ondersteunende kennis.
- Informatie over de kleurencirkel van Van Itten en Gerritsen vind je via Google op het internet.
- In de bibliografie zijn enkele interessante vaktijdschriften vermeld. Het is aan te bevelen om deze tijdschriften beschikbaar te stellen in de klas.
- Inspiratie kan je ook vinden op [www.etalagechecker.be](http://www.etalagechecker.be).

**COMPETENTIE 2****Als medewerker visueel merchandising zelfstandig de presentatie in de winkel of in de etalage uitvoeren.**

<b>Leerplandoelstellingen</b>	<b>Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes</b>
<b>6 Decoratieve elementen maken.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ontwikkeling van eenvoudige ruimtelijke decorstructuren (zuilen, balken, kubus ...) en van onregelmatige vormen gebruik makend van volgende technieken en materialen:<ul style="list-style-type: none"><li>- geëxpandeerde polystereen;</li><li>- verschillende schildertechnieken;</li><li>- decoratieve verftechnieken met verschillende verfsoorten;</li><li>- ophang- en presentatietechnieken;</li><li>- lijmtechnieken;</li><li>- houtsoorten, kunststoffen, textiel.</li></ul></li><li>• Aandacht voor duurzaamheid:<ul style="list-style-type: none"><li>- efficiënt en zorgvuldig gebruik van materialen;</li><li>- hergebruik van materialen;</li><li>- veilig gebruik van materialen.</li></ul></li><li>• Creativiteit.</li></ul>
<b>7 Prijskaartjes en ondersteunend reclamemateriaal ontwikkelen met softwarepakket of digitale grafische toepassingen.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prijskaartjes digitaal ontwerpen met aandacht voor::<ul style="list-style-type: none"><li>- huisstijl;</li><li>- een commercieel en duidelijk leesbaar lettertype;</li><li>- correcte letter- en woordspatiëring;</li><li>- aangepast kleurgebruik in functie van leesbaarheid, sfeer ...</li></ul></li><li>• Ondersteunend reclamemateriaal ontwerpen met aandacht voor:</li></ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- huisstijl;</li> <li>- een commercieel en duidelijk leesbaar lettertype;</li> <li>- typografie;</li> <li>- sfeer en uitstraling van letters;</li> <li>- correcte letter- en woordspatiëring;</li> <li>- aangepast kleurgebruik in functie van leesbaarheid, sfeer ...</li> </ul>
<p><b>8 De commercieel en esthetisch verantwoorde etalage of presentatie realiseren in de externe winkelruimte.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veilig gebruik van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- decoratieve elementen;</li> <li>- producten (artikelen) van de winkel;</li> <li>- opbouwmaterialen;</li> <li>- technische hulpmiddelen.</li> </ul> </li> <li>• Toepassing bedrijfsrichtlijnen en leveranciersrichtlijnen voor de presentatie.</li> <li>• Aandacht voor ergonomie, veiligheid en respectvol omgaan met materialen.</li> </ul>

### Didactische wenken

- Het is aan te bevelen presentatieopdrachten te realiseren in samenhang met de gekozen branche uit de keuzemodule retailmedewerker.
- Elke oefening is opgebouwd uit een lijst van doelen, gevolgd door duidelijke instructies hoe deze kunnen bereikt worden. De aanloop naar de uitvoering kan ondersteund worden door praktische voorbeelden, stapsgewijze demonstraties.
- Bezoeken op de werkvloer en aan ontwerp bureau's kunnen inspirerend werken.
- Etalagewandelingen kunnen eveneens inspirerend werken.

## 6 Bibliografie

### 6.1 Keuzemodule logistiek medewerker

#### 6.1.1 *Beroepsprofielen*

Landelijke kwalificaties MBO logistiek medewerker (COLO 2010).

Beroepenfiche Magazijnmedewerker - Logistiek Platform Limburg (2009).

Op <http://www.openkijkoportuniteit.be/competentieteam> de competentiefiche van Magazijnier (N110301).

Beroepskwalificatiedossier Magazijnmedewerker

CO.BR.A – fiche magazijnbediende (VDAB)

CO.BR.A – fiche magazijnarbeider (VDAB)

CO.BR.A – fiche heftruckbestuurder (VDAB)

Opleidingsplannen DBSO

#### 6.1.2 *Aanbieders van actieve werkvormen*

MyDC (My Distribution Center):

K.H.Kempen  
Departement Logistiek  
Raf Meylaers - Opleidingscoördinator  
Kleinhoefstraat 4  
2440 Geel  
014 562 338  
0494 800 936

### 6.1.3 Informatiebronnen

P.D. Joncker e.a. (2009). *Logisch Logistiek (niveau 2 – theorie en opdrachten)* Uitgeverij Edu'Actief Meppel (Nederland)

Logis VZW, Opleidingscentrum voor magazijnfuncties, Opslagsystemen, tel. 089 81 08 10,  
<http://www.logis-opleidingscentrum.be>

Logis VZW, Opleidingscentrum voor magazijnfuncties, Basisopleiding Goederenbehandelaar, tel. 089 81 08 10, <http://www.logis-opleidingscentrum.be>  
<http://www.letsgo.be>

Uitgeverij OVD (juni 2012) *Rekenen in de logistiek voor Assistent logistiek medewerker en Logistiek medewerker (1/2)*. ISBN 978-94-6171-103-8

Uitgeverij OVD (juni 2012) *Rekenen in de logistiek voor Logistiek teamleider en Logistiek supervisor (1/2)*. ISBN 978-94-6171-104-5

Opleidingsinstituut voor de distributie, <http://www.ovd.nl>

[www.logistiekplatformlimburg.be](http://www.logistiekplatformlimburg.be)

Alle provinciale ontwikkelingsmaatschappijen zoals POM Oost-Vlaanderen, POM Antwerpen, POM Limburg, POM West-Vlaanderen en POM Vlaams-Brabant  
[www.flanderslogistics.be](http://www.flanderslogistics.be)

### Beroepsverenigingen van de logistieke sector

- Febetra is de Koninklijke Federatie van Transporteurs en Logistieke dienstverleners. Febetra verdedigt en behartigt de belangen van de Belgische sector van het vervoer van goederen over de weg voor rekening van derden.
- O.T.M. Belgian Shippers' Council vzw
- De 'Organisatie Traffic Managers' - de Belgische Multimodale Verladingsorganisatie is een algemeen erkende organisatie van logistieke professionals uit de verladende industrie en heeft als doelstellingen: het bevorderen van kennisoverdracht en belangenbehartiging.
- 'Transport en Logistiek Vlaanderen' is de Koninklijke Beroepsorganisatie van de Vlaamse Goederenvervoerders en Logistieke Dienstverleners. 'Transport en Logistiek Vlaanderen' verdedigt de belangen van haar leden, verstrekt informatie, verleent advies, vraagt vergunningen aan en recupereert BTW.
- UPTR: Unie van professionele transporteurs en logistieke ondernemers.
- Vereniging voor Expeditie, Logistiek en Goederenbelangen van Antwerpen.
- De Vereniging voor Inkoop en Bedrijfslogistiek (VIB) behartigt de professionele belangen van alle bedrijfsmensen die functies vervullen die verband houden met inkoop, productieplanning en logistiek in de breedste zin. VIB creëert een platform voor de ontwikkeling, vorming en permanente opleiding van iedereen die actief is in de logistieke keten.

- Vlaams Logistiek Verbond verdedigt de standpunten van de sector bij het overleg met de overheid, andere beroepsfederaties en sociale partners, en fungeert als centraal communicatieplatform voor de aangesloten leden.

### **Kenniscentra**

- Het Vlaams Instituut voor de Logistiek (VIL) is het kenniscentrum voor de logistiek in Vlaanderen. Het ondersteunt de sector op duurzame wijze en versterkt zijn concurrentiekracht. Het VIL is een platform dat concrete antwoorden geeft op logistieke vraagstukken. Het bouwt logistieke kennis op en verzamelt en verspreidt ze. Het innoveert en moedigt innovatie aan. Het stuwt de promotie van de logistiek in Vlaanderen.
- Portilog geeft praktijkgerichte kwaliteitsopleidingen in de maritieme en de logistieke sector, taaltrainingen inbegrepen.
- Logos
- SFTL: Sociaal Fonds Transport en Logistiek
- Vlaams Logistiek Platform

### **Internationale toegangspoorten**

Vlaanderen telt vier zeehavens en drie internationale luchthavens, 'gateways' voor de logistiek.

- **Zeehavens**

Vlaamse Havencommissie

Haven van Brugge-Zeebrugge

Haven van Gent

Haven van Oostende

Haven van Antwerpen

- **Luchthavens**

Internationale luchthaven Brussels Airport

Internationale luchthaven Antwerpen

Internationale luchthaven Oostende



- **Andere**

[www.vliz.be](http://www.vliz.be)

[www.vts-scheldt.net](http://www.vts-scheldt.net)

[www.bftb-fbotf.be](http://www.bftb-fbotf.be)

[www.b-c-a.be](http://www.b-c-a.be)

[www.alfaportantwerpen.be](http://www.alfaportantwerpen.be)

## **6.2 Keuzemodule medewerker klantendienst**

### **6.2.1 Beroepsprofielen**

Op <http://www.openkijko talent.be/competentieteam> de competentiefiche van: Medewerker call center (D1408)

CALLCENTER-OPERATOR

Instapcompetentieprofiel

(CEVORA/TEMPERA, december 2008)

### **6.2.2 Informatiebronnen**

[www.contactcenters.be](http://www.contactcenters.be)

[www.assistantplus.be](http://www.assistantplus.be)

[www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl)

[www.teletrain.nl](http://www.teletrain.nl)

## 6.3 Keuzemodule visual merchandising

### 6.3.1 *Beroepsprofielen*

Op <http://www.openkijko talent.be/competentieteam> de competentiefiche van: Merchandiser (D1506)

### 6.3.2 *Informatiebronnen*

[www.balloonXL.nl](http://www.balloonXL.nl) (ballondecoratie)

[www.helbig.be](http://www.helbig.be) (winkelinrichting)

[www.drukland.be](http://www.drukland.be) voor het goedkoop drukken van roll-up banners, stoepborden, flyers, briefpapier, posters, luxe flyers, canvasdoek

[www.scents.be](http://www.scents.be) (geurverspreiding in ruimtes)

[sketchup.google.com](http://sketchup.google.com) (gratis software voor 3D-tekeningen en design)

[www.hookedonwalls.be](http://www.hookedonwalls.be) (behangpapier voor toepassingen in etalages en winkelinrichting)

[www.retif.eu](http://www.retif.eu) (alles voor de winkel)

[www.vbowonenenzo.nl](http://www.vbowonenenzo.nl) (info over trends en hoe een moodboard maken)

[www.modeunie.be](http://www.modeunie.be)

[www.hbd.nl](http://www.hbd.nl)

Tijdschriften: Schaufenster

# Bijlagen

## 1 Rekeningenstelsel als leidraad voor de administratief medewerker

### KLASSE 1 EIGEN VERMOGEN, VOORZIENINGEN VOOR RISICO'S EN KOSTEN EN SCHULDEN OP MEER DAN EEN JAAR

#### 10 *Kapitaal*

10000 Geplaatst kapitaal

#### 14 *Overgedragen winst of overgedragen verlies*

14000 Overgedragen winst

14100 Overgedragen verlies (-)

#### 17 *Schulden op meer dan een jaar*

17300 Schulden aan kredietinstellingen

### KLASSE 2 OPRICHTINGSKOSTEN, VASTE ACTIVA EN VORDERINGEN OP MEER DAN EEN JAAR

#### 21 *Immateriële vaste activa*

21100 Concessies, octrooien, licenties, know-how, merken

21109 Afschrijvingen op concessies, octrooien, licenties, know-how, merken (-)

21200 Goodwill

21209 Afschrijvingen op goodwill (-)

#### 22 *Terreinen en gebouwen*

22000 Terreinen

22100 Gebouwen

22109 Afschrijvingen op gebouwen (-)

#### 23 *Installaties, machines en uitrusting*

23000 Installaties

23009 Afschrijvingen op installaties (-)

23100 Machines

23109 Afschrijvingen op machines (-)

23200 Uitrusting

23209 Afschrijvingen op uitrusting (-)

#### 24 *Meubilair en rollend materieel*

24000 Meubilair

24009 Afschrijvingen op meubilair (-)

24010 Kantoormachines

24019 Afschrijvingen op kantoormachines (-)

24020 Computers

24029 Afschrijvingen op computers (-)

24100 Rollend materieel

24109 Afschrijvingen op rollend materieel (-)

### KLASSE 3 VOORRADEN EN BESTELLINGEN IN UITVOERING

#### 34 *Handelsgoederen*

34000 Voorraad handelsgoederen

### KLASSE 4 VORDERINGEN EN SCHULDEN OP TEN HOOGSTE EEN JAAR

#### 40 *Handelsvorderingen*

40000 Handelsdebiteuren

#### 41 *Overige vorderingen*

41100 Terug te vorderen BTW - saldo

41110 Aftrekbare BTW

41120 Aftrekbare BTW op uitgaande creditnota's

41610 Voorschotten op bezoldigingen

41800 Terug te vorderen verpakking

41900 Vorderingen op de eigenaar

**42 Schulden op meer dan een jaar die binnen het jaar vervallen**  
42300 Binnen het jaar vervallende schulden aan kredietinstellingen

**43 Financiële schulden**  
43300 Kredietinstellingen - schulden in rekening courant  
43900 Diverse financiële schulden

**44 Handelsschulden**  
44000 Leveranciers

**45 Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten**  
45100 Te betalen BTW - saldo  
45110 Verschuldigde BTW  
45120 Verschuldigde BTW op inkomende creditnota's  
45200 Te betalen winstbelastingen  
45300 Ingehouden bedrijfsvoorheffing  
45400 Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)  
45520 Verschuldigde lonen  
45530 Verschuldigde salarissen

**48 Diverse schulden**  
48800 Terug te betalen verpakking  
48900 Schulden aan de eigenaar

## **KLASSE 5      GELDBELEGGINGEN EN LIQUIDE MIDDELEN**

**52 Vastrentende effecten**  
52000 Vastrentende effecten – aanschaffingswaarde

**53 Termijndeposito's**  
53000 Termijndeposito's op meer dan 1 jaar  
53100 Termijndeposito's op meer dan 1 maand en op ten hoogste 1 jaar  
53200 Termijndeposito's op ten hoogste 1 maand

**55 Kredietinstellingen**  
55000 KBC  
55100 ING  
55200 Fortis Bank  
55300 Belfius  
55400 Bank van de Post  
55500 Bank X

**57 Kassen**  
57000 Kas

**58 Interne overboekingen**  
58000 Interne overboekingen

**59 Elektronische inning**  
59000 Elektronische inning

## **KLASSE 6      KOSTEN**

**60 Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen**  
60400 Aankopen handelsgoederen  
60401 Retours op aankopen (-)  
60402 Handelskorting op aankopen (-)  
60403 Aankoopkosten  
60800 Ontvangen kortingen, ristorno's en rabatten (-)  
60940 Voorraadwijzigingen handelsgoederen

**61 Diensten en diverse goederen**  
61000 Huur en huurlasten  
61100 Onderhoud en herstellingen  
61211 Water  
61212 Gas  
61213 Elektriciteit

61214 Stookolie  
61220 Onderhoudsproducten  
61230 Boeken, tijdschriften en documentatie  
61240 Drukwerken en kantoorbehoeften  
61280 Verloren verpakking  
61310 Erelonen  
61320 Commissielonen  
61350 Verzekeringen, andere dan voor personeel  
61400 Vervoer en verplaatsingen  
61510 Representatie- en onthaalkosten  
61520 Reclame en advertenties  
61550 Giften  
61610 Postzegels, portkosten  
61620 Telefoonkosten  
61630 Internetkosten  
61900 Overige beheerskosten

**62 Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen**

62020 Bezoldigingen bedienden  
62030 Bezoldigingen arbeiders  
62100 Werkgeversbijdrage RSZ

**63 Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen voor risico's en kosten**

63010 Afschrijvingen op immateriële vaste activa  
63020 Afschrijvingen op materiële vaste activa

**64 Andere bedrijfskosten**

64800 Diverse bedrijfskosten

**65 Financiële kosten**

65000 Rente, commissies en kosten verbonden aan schulden  
65700 Betalingskortingen aan klanten  
65800 Diverse financiële kosten

**66 Niet-recurrente bedrijfs- of financiële kosten**

66400 andere niet-recurrente bedrijfskosten  
66800 andere niet-recurrente financiële kosten

**69 Resultaatverwerking**

69300 Over te dragen winst  
69400 Vergoeding van het kapitaal

**KLASSE 7 OPBRENGSTEN**

**70 Omzet**

70400 Verkopen handelsgoederen  
70401 Retours op verkopen (-)  
70402 Handelskorting op verkopen (-)  
70800 Toegestane kortingen, ristorno's en rabatten (-)

**74 Andere bedrijfsopbrengsten**

74600 Doorgerekende kosten  
74900 Diverse bedrijfsopbrengsten

**75 Financiële opbrengsten**

75700 Betalingskortingen van leveranciers  
75900 Diverse financiële opbrengsten

**76 Niet-recurrente bedrijfs- of financiële opbrengsten**







76400 andere niet-recurrente bedrijfsopbrengsten  
76900 andere niet-recurrente financiële opbrengsten

**79 Resultaatverwerking**

79300 Over te dragen verlies

## 2 Gevaarlijke goederen

Gevaarlijke goederen worden gedefinieerd als die stoffen, die binnen de criteria van een of meer van de negen UN gevarenklassen vallen. De negen gevarenklassen geven het gevaar aan. Sommige gevarenklassen zijn vanwege de verschillende gevaarszettingen binnen een klasse onderverdeeld in divisies of subklassen. De negen gevarenklassen en de divisies of subklassen worden hieronder met voorbeelden en de daarbij behorende gevaarsetiketten weergegeven. De nummering van de klassen is willekeurig en heeft geen relatie tot de mate van het gevaar.

Klasse	Divisie of sub-klasse	Omschrijving en voorbeelden
1		<b>Explosieven</b>
1.1		Ontpofbare stoffen en voorwerpen met gevaar voor massa-explosie (bv. dynamiet en zwart buskruit)
2		<b>Gassen</b>
2.1		Brandbare gassen (bv. butaan, propaan, acetyleen en spuitbussen)
2.2		Niet-brandbare, niet giftige gassen (bv. stikstof, zuurstof en freon)
2.3		Giftige gassen (bv. ammoniak, chloor en koolmonoxide)
3		<b>Brandbare vloeistoffen</b>
4		<b>Brandbare vaste stoffen, voor zelfontbranding vatbare stoffen en stoffen die in aanraking met water brandbare gassen ontwikkelen</b>
4.1		Brandbare vaste stoffen, zelf-reactieve stoffen en vaste gedesensibiliseerde explosieven (bv. zwavel en lucifers)
5		<b>Oxiderend werkende stoffen en Organische peroxiden</b>
5.1		Oxiderend werkende stoffen (bv. kunstmest, zwembadchemicaliën en waterstofperoxide)
6		<b>Giftige en Infectueuze stoffen</b>

6.1



Giftige stoffen (bv. bestrijdingsmiddelen en diverse chemicaliën)

7



**Radioactieve stoffen**

(bv. Isotopen die gebruikt worden voor medische behandelingen)

8



**Bijtende stoffen**

(bv. Zuren, accu's en kwik)

9



**Diverse gevaarlijke stoffen**

(bv. milieugevaarlijke stoffen, reddingsmiddelen en lithiumbatterijen)

### 3 Samenwerking met algemene vakken

#### 3.1 Communiceren in het Frans en Engels

**Het leerplan moderne vreemde talen 3de graad bso** kadert binnen het Europees referentiekader voor moderne vreemde *talen*.

Voor de studierichting **Kantoor bso** situeert het leerplan Moderne Vreemde Talen zich op niveau A1 voor spreekvaardigheden, niveau A1/A2 voor luister- en leesvaardigheden en niveau A 2<sup>2</sup> voor schrijfvaardigheden en mondelinge interactie.

Voor de studierichting **Verkoop bso** situeert het leerplan Moderne Vreemde Talen zich op niveau A1 voor spreek- en schrijfvaardigheden, niveau A1/A2 voor luister- en leesvaardigheden en niveau A 2 voor de vaardigheid mondelinge interactie.

Het is de bedoeling dat bovenstaande specifieke doelstellingen gerealiseerd worden **vanuit en binnen de werk**

<b>Specifieke doelstellingen</b>	<b>Kantoor</b>	<b>Verkoop</b>
<b>Beheersingsniveau voor de mondelinge interactie</b>	<b>A2 +</b>	<b>A2</b>
Klanten/bezoekers/leveranciers onthalen, begeleiden, bedienen, informeren, doorverwijzen	X	X
Klanten/bezoekers/leveranciers voldoende informatie vragen (wensen, smaken, stijlen...)	X	X
Klanten/bezoekers/leveranciers voldoende informatie geven (productinformatie, gebruiksvorschriften, etiketten, bijverkopen...)	X	X
Zakelijk gesprek voeren (bestelling plaatsen, info vragen, info geven...)	X	X
Zakelijk telefoongesprek voeren en indien nodig doorschakelen	X	X
Afrekenen	X	X
Klachten behandelen	X	X
Klacht formuleren	X	X
Gesprek rond laden en lossen van vrachtwagen voeren	X	X
Zich uitdrukken op de openbare weg, parkeerterreinen en –ruimtes, in restaurant en hotel	X	X
Handelsdocumenten bespreken	X	X
<b>Beheersingsniveau voor de schriftelijke interactie</b>	<b>Kantoor A2 +</b>	<b>Verkoop A1</b>
Courante handelsdocumenten opstellen	X	X
Handelsdocumenten invullen	X	X
Inkomende en uitgaande post verwerken	X	X
Bestellingen kunnen plaatsen en verwerken	X	X
Kort verslag, korte brief, fax en memo aanpassen en opmaken aan de hand van notities en instructies	X	X



Het is de bedoeling dat bovenstaande specifieke doelstellingen gerealiseerd worden **vanuit en binnen de werk-context** van de leerlingen. Zo zal een leerling die de opleiding van Vrachtwagenchauffeur volgt, bovenstaande vaardigheden verwerven vanuit een andere context dan een leerling die opleiding Haarzorg volgt. Daarnaast waak je over **het te bereiken niveau** voor bovenstaande vaardigheden. Een leerling die de richting Kantoor volgt moet bovenstaande vaardigheden verwerven op niveau A2.2 en een leerling uit de studierichting Restaurant en keuken op niveau A1. Voor de niveaus hieronder werd het ERK als basis genomen. De vermelde niveaus van het ERK moeten gezien worden als middel om de doelstellingen af te toetsen.

**Niveau A1** De leerling kan vertrouwde dagelijkse uitdrukkingen en basiszinnen gericht op de bevrediging van concrete behoeften begrijpen en gebruiken. Hij/zij kan zichzelf aan anderen voorstellen en kan vragen stellen en beantwoorden over persoonlijke en courante jobgerelateerde gegevens. De leerling kan op een simpele wijze reageren, aangenomen dat de andere persoon langzaam en duidelijk praat en bereid is om te helpen.

**Niveau A2** De leerling kan zinnen en regelmatig voorkomende uitdrukkingen begrijpen die verband hebben met zaken van direct belang (bijvoorbeeld persoonsgegevens, familie, winkelen, plaatselijke geografie, werk). Hij/zij kan communiceren in simpele en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling over vertrouwde en alledaagse kwesties vereisen. Hij kan zich redden in de meeste situaties die frequent voorkomen. De leerling kan in eenvoudige bewoordingen aspecten van de eigen achtergrond, de onmiddellijke omgeving en kwesties op het gebied van diverse behoeften beschrijven.

**Niveau A2 +** De leerling kan de belangrijkste punten begrijpen uit duidelijke eenvoudige standaardteksten over zeer vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, op school en in de vrije tijd. Hij kan zich redden in situaties die frequent voorkomen. Hij/zij kan een zeer eenvoudige lopende tekst produceren over onderwerpen waarmee hij zeer vertrouwd is.

### 3.2 Samenwerking met Project Algemene Vakken of Maatschappelijke vorming

PAV begeleidt de leerlingen in hun individuele persoonlijkheidsontwikkeling en in hun sociale vorming. Maatschappelijke zelfredzaamheid staat centraal. Doel is dat leerlingen adequaat kunnen optreden en handelen in de context van hun persoonlijke leven, hun beroepsleven en hun deelname aan de multiculturele samenleving.

Een interactieve aanpak is hierbij belangrijk. Leerlingen leren hun problemen niet te isoleren en om te gaan met de diversiteit binnen de groep. Zij leren op een verantwoorde en verantwoordelijke manier functioneren en ontwikkelen sociaal relevante attitudes, goede leer- en leefgewoonten en zelfvertrouwen. De leerlingen worden gestimuleerd tot persoonlijke groei en weerbaarheid met waardering en respect voor anderen en voor zichzelf. Regelmatig ingebouwde reflectiemomenten spelen bewust op dit groeiproces in.

Ze kunnen didactisch worden ingekleurd naar de leef- en leersituatie van de leerlingengroep. De inkleuring kan tot uiting komen in voorbeelden, in tekstmateriaal, in het niveau van beheersing, ... Het is wezenlijk om als leraar PAV een duidelijk zicht te hebben op de studierichtingscontext van de leerlingen. Vakoverschrijdend overleg over inhouden en accenten binnen bepaalde thema's is belangrijk. De PAV-leraar kan de leraren van het andere vak ondersteunen door met hen te communiceren over de aangeleerde strategieën, gehanteerde hulpmiddelen en stappenplannen ...

Het leerplan PAV biedt voldoende mogelijkheden om met andere vakken gezamenlijke activiteiten uit te bouwen zoals projectdagen of -weken, voorbereiden en uitwerken van bedrijfsbezoeken ...

In het leerplan PAV werd volgende doelstelling 17 opgenomen: **relevante aspecten van sociale wetgeving en arbeidsrecht kennen.**

De leraar PAV stemt de doelstellingen af op de reële noden van de individuele leerling of de klasgroep in functie van vakantiewerk (tweede graad), stage (derde graad) en mogelijke tewerkstelling van individuele leerlingen in functie van schoolverlaters (derde graad). **Deze brede maatschappelijke context sluit aan bij de desbetreffende doelstellingen van het leerplan Kantoor en Verkoop, maar is inhoudelijk minder specifiek dan de kennis die een leerling Kantoor nodig heeft in functie van salarisadministratie. Overleg met de leraar PAV is wenselijk** in functie van gelijkvormigheid van gehanteerde documenten en sjablonen (CV, sollicitatiebrief ...), de afstemming van inhoudelijke aspecten en onderlinge timing.

Belangrijke items die in PAV ruim aandacht verdienen zijn

3de graad bso  
Kantoor  
Verkoop



- het belang van arbeidsattitudes,
- prospectie van mogelijke werkgevers,
- rechten en plichten van werknemers,
- soorten contracten,
- contracten lezen en begrijpen,
- een loonstrookje lezen,
- minimumloon van de sector van de eigen opleiding of gezochte tewerkstelling,
- een sollicitatiegesprek voeren.

In het leerplan Project Algemene Vakken verwijzen **doelstellingen 10, 11 en 12** naar het **ontwikkelen van wiskundige vaardigheden. Overleg met de leraar PAV is wenselijk in functie van de afstemming van inhoudelijke aspecten en onderlinge timing.**

In het leerplan Maatschappelijke Vorming worden doelstellingen nagestreefd die eveneens in samenwerking met de leraren van Kantoor en Verkoop kunnen ontwikkeld worden. In concreto gaat het om volgende doelstellingen uit het leerplan Maatschappelijke Vorming:

- Doelstelling 11: De dienstverlening van de belangrijkste van de belangrijkste voorzieningen verkennen (waaronder aspecten van sociale wetgeving en arbeidsrecht)
- Doelstelling 13: Kunnen solliciteren
- Doelstelling 14: Het belang van levenslang leren inzien (reflectie over beroepsmogelijkheden, beroepsvervolmaking)
- Doelstelling 16: In praktische situaties kwantitatieve gegevens verwerken (regel van drieën, percent, schaalgebruik, metingen, tabellen, grafieken en diagrammen)
- Doelstelling 17: In praktische situaties kwantitatieve gegevens controleren.

Overleg met de leraar Maatschappelijke Vorming in functie van de afstemming van inhoudelijke aspecten en onderlinge timing is aangewezen.



Leerplannen van het VVKSO zijn het werk van leerplancommissies, waarin begeleiders, leraren en eventueel externe deskundigen samenwerken.

**Op het voorliggende leerplan kunt u als leraar ook reageren** en uw opmerkingen, zowel positief als negatief, aan de leerplancommissie meedelen via e-mail ([leerplannen.vvksso@vsko.be](mailto:leerplannen.vvksso@vsko.be)).

Vergeet niet te vermelden over welk leerplan u schrijft: vak, studierichting, graad, nummer. Langs dezelfde weg kunt u zich ook aanmelden om lid te worden van een leerplancommissie. In beide gevallen zal de coördinatrice leerplannen zo snel mogelijk op uw schrijven reageren.