

# **VERKOOP EN VERTEGENWOORDIGING DERDE GRAAD BSO • SPECIALISATIEJAAR**

---

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

VVKSO – BRUSSEL D/2015/7841/011

Vervangt leerplan D/1995/0279/029 vanaf 1 september 2015



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

---

## Inhoudstafel

1	Inleiding en situering van het leerplan .....	3
1.1	<b>Inleiding</b> .....	3
1.2	<b>Studierichtingsprofiel</b> .....	3
2	Beginsituatie en instroom .....	4
3	Logisch studietraject .....	5
3.1	<b>Logische vooropleiding</b> .....	5
3.2	<b>Tewerkstelling na het specialisatiejaar</b> .....	6
4	Vorming vertrekkend vanuit een christelijk mensbeeld .....	7
5	Opbouw en samenhang 3de graad – specialisatiejaar .....	9
5.1	<b>Opbouw van het leerplan</b> .....	9
5.2	<b>Samenhang 3de graad - specialisatiejaar</b> .....	10
5.3	<b>Samenwerking met de algemene vorming</b> .....	13
5.4	<b>Samenwerking met project algemene vakken of maatschappelijke vorming</b> .....	13
5.5	<b>Vakoverschrijdende samenwerking binnen een team</b> .....	14
6	Doelstellingen .....	15
6.1	<b>ICT-vaardigheden</b> .....	15
6.2	<b>Leerplandoelstellingen</b> .....	16
7	Minimale materiële vereisten .....	34
7.1	<b>Algemeen</b> .....	34
7.2	<b>Infrastructuur</b> .....	34
7.3	<b>Materiële en didactische uitrusting</b> .....	34
8	Geïntegreerde proef.....	35
9	Stage/werkplekieren .....	36
10	Bibliografie .....	37

# 1 Inleiding en situering van het leerplan

## 1.1 Inleiding

Dit specialisatiejaar beoogt de vereiste beroepskwalificatie (competenties) te verwerven voor een vertegenwoordiger.

De opleiding is heel sterk realiteitsnabij. Daarom gebeurt de uitwerking van het specialisatiejaar in nauw overleg met de sociale partners. Een belangrijke plaats in de opleiding is weggelegd voor het werkplekleren (stages).

Het specialisatiejaar Verkoop en vertegenwoordiging leidt tot het diploma secundair onderwijs.

Door het volgen van een 3de leerjaar van de 3de graad en de erin opgenomen stages hebben de afgestudeerden een grotere kans op tewerkstelling of krijgen zij grotere troeven op de arbeidsmarkt.

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 > Specialisatiejaar > Verkoop en vertegenwoordiging.

## 1.2 Studierichtingsprofiel

De leerling wordt opgeleid om het beroep van vertegenwoordiger uit te oefenen.

De vorming in dit specialisatiejaar bestaat uit twee componenten:

- een communicatieve component waarin specifieke vaardigheden van zakelijke communicatie in het Nederlands, Frans en Engels worden aangebracht;
- een bedrijfsgerichte component met aandacht voor het bezoeken van klanten, klanten opvolgen, voorstellen van nieuwe producten, onderhandelings technieken, verkooptechnieken, ondersteunen van marketingacties in winkelbedrijven, evenementen en beurzen.

Actieve werkvormen, begeleid zelfstandig leren, gastcolleges, studiebezoeken, werkplekleren en alternerende en/of blokstages bieden de leerling een rijke leeromgeving.

De technische productkennis wordt aangeleerd op de werkvloer. In de school ligt het accent vooral op de training van communicatieve vaardigheden en verkooptechnieken.

## 2 Beginsituatie en instroom

De leerling moet voldoen aan de instapvereisten van een specialisatiejaar.

De logische vooropleiding is de derde graad Kantoor bso (keuzemodules retail minor of medewerker klantendienst) of de derde graad Verkoop bso.

In de derde graad Kantoor en Verkoop hebben de leerlingen een stevige ICT-vorming verworven. Leerlingen uit de basismodule Retailmedewerker, de keuzemodule Retail (minor) of de keuzemodule Medewerker klantendienst beschikken bovendien over de vereiste vaardigheden om klantencontacten om te buigen tot een succesvolle verkoop. Ook het omgaan met moeilijke klanten en met klachten van klanten behoren tot de reeds verworven kennis en vaardigheden.

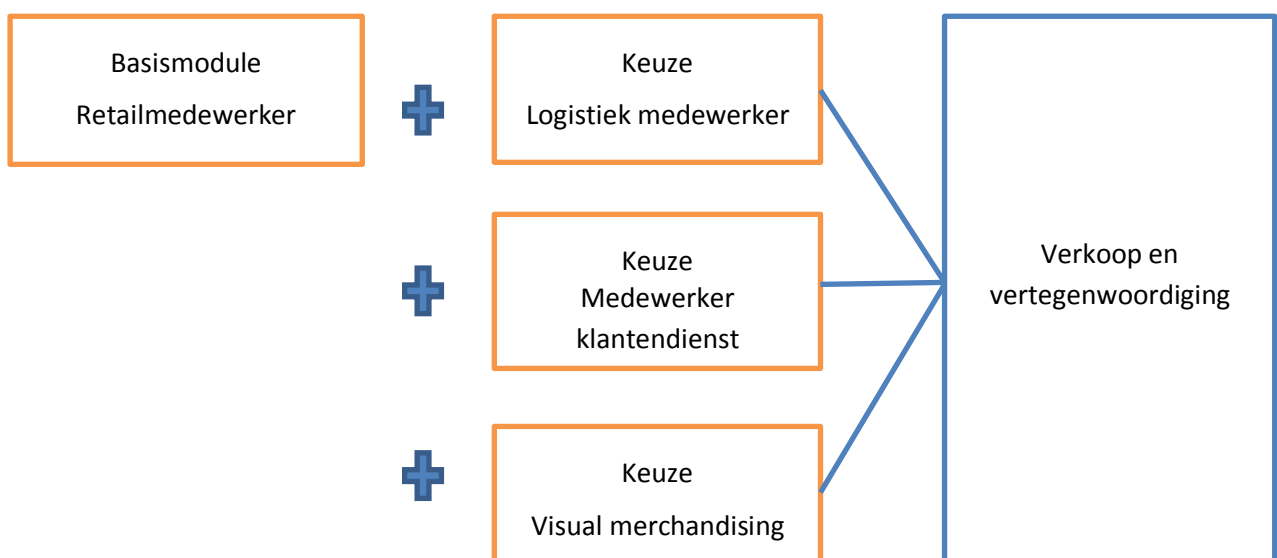
Leerlingen met een getuigschrift van de derde graad uit een ander studiegebied kunnen instromen mits positief advies van de toelatingsklassenraad.

### 3 Logisch studietraject

#### 3.1 Logische vooropleiding

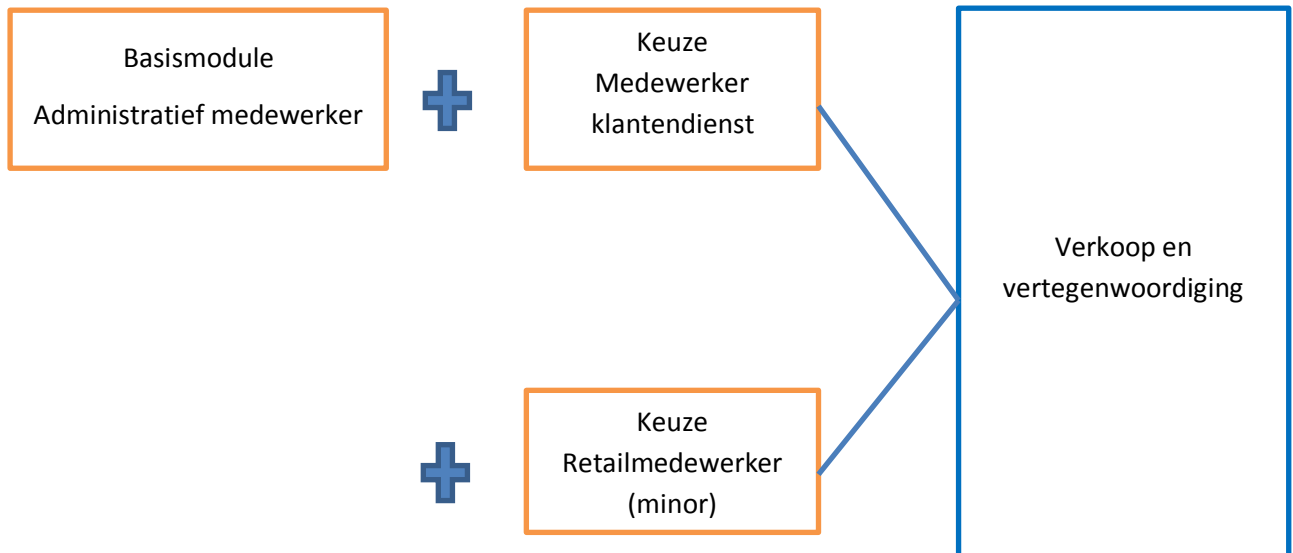
##### 3.1.1 De derde graad Verkoop bso

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



### 3.1.2 De derde graad Kantoor bso

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



### 3.2 Tewerkstelling na het specialisatiejaar

Op het einde van het specialisatiejaar kan de leerling gaan werken als vertegenwoordiger.

## 4 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 volgende aspecten onderdeel uitmaken van je onderwijs:

Mens is uniek, is mens-in-wording	<p>De drang om te leren en te groeien is eigen aan de mens (intrinsieke leervermogen van elke mens).</p> <p>Belang van geloven in eigen kunnen.</p> <p>Betekenis van het eigen leven mee in handen te kunnen nemen.</p> <p>Belang van keuzes maken en verantwoordelijkheid opnemen.</p>
Verbondenheid met zichzelf	<p>Belang van positief zelfbeeld.</p> <p>Belang van doorzetten en resultaat behalen.</p> <p>Belang van goed zorgen voor zichzelf: hoe omgaan met ratrace/stress/negatieve gevoelens/tegenslag/falen/succes ...(leven als geschenk).</p> <p>Belang van zelf kunnen kiezen.</p>
Verbondenheid met anderen	<p>Taal en communicatie.</p> <p>Samen met anderen leven en werken: omgangsvormen/respect/luisteren naar/zich inleven/aandacht voor de klant/in team werken.</p> <p>Je als gelijkwaardige gesprekspartner opstellen.</p> <p>Je houden aan afspraken die belangrijk zijn voor het functioneren in groep.</p> <p>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.</p> <p>Omgaan met een diversiteit aan culturen in de klas/school/team op de werkplek.</p> <p>Een positieve houding ten opzichte van het werk op de werkplek en deze houding ook uitstralen naar de klanten toe.</p>

<p>Verbondenheid met de wereld</p>	<p>Duurzaam omgaan met materialen.</p> <p>Belang van sorteren, recycleren.</p> <p>Samenleven in de klas/schoolteam/team op de werkplek.</p> <p>Het belang van normen en waarden.</p>
<p>Verbondenheid met het spirituele</p>	<p>Leven als gave/als kans/als opgave.</p> <p>Individu als uniek gegeven.</p> <p>Het spirituele als drijvende kracht voor individu en samenleving.</p>

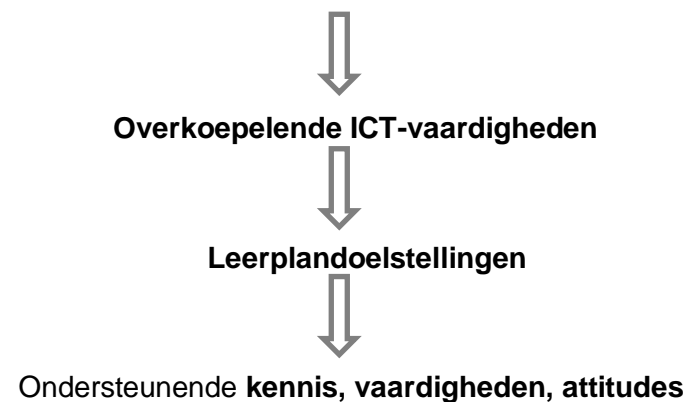


## 5 Opbouw en samenhang 3de graad – specialisatiejaar

### 5.1 Opbouw van het leerplan

#### Zes beroepsspecifieke competenties:

- Competentie 1: Het beroep van een vertegenwoordiger verkennen.
- Competentie 2: De verkoop plannen en voorbereiden.
- Competentie 3: De verkoop uitvoeren en de resultaten rapporteren en toelichten.
- Competentie 4: De klantenwerving en de bestelling administratief opvolgen en het team informeren.
- Competentie 5: Commerciële acties leiden tijdens evenementen en merchandisingacties ontwikkelen.
- Competentie 6: Gevorderde ICT-vaardigheden geïntegreerd toepassen binnen de overige competenties.



## 5.2 Samenhang 3de graad - specialisatiejaar

Competenties	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes verworven in de 3de graad	Nieuw in het specialisatiejaar
<p><b>1. Het beroep van een vertegenwoordiger verkennen.</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• De taken van de vertegenwoordiger.</li> <li>• De verkoop en de samenhang met de andere bedrijfsprocessen.</li> <li>• Verkoperstypes en hun communicatiestijl.</li> <li>• Klantgerichte communicatie.</li> </ul>
<p><b>2. De verkoop plannen en voorbereiden.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In het Nederlands en twee vreemde talen:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– klanten onthalen;</li> <li>– klanten informeren;</li> <li>– klanten met vragen of klachten verder helpen.</li> </ul> </li> <li>• Branche- en productkennis.</li> <li>• Klantentypes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klant-, product- en/of marktinformatie verzamelen via verschillende kanalen.</li> <li>• Een plan voor klantenwerving of verkoopactiviteitenplan opstellen.</li> <li>• Het klantbezoek plannen door telefonisch en/of schriftelijk contact op te nemen met de klant in het Nederlands en in het Frans.</li> </ul>

Competenties	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes verworven in de 3de graad	Nieuw in het specialisatiejaar
<p><b>3. De verkoop uitvoeren en de resultaten rapporteren en toelichten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In het Nederlands en twee vreemde talen: <ul style="list-style-type: none"> <li>– klanten onthalen;</li> <li>– klanten informeren;</li> <li>– klanten met vragen of klachten verder helpen.</li> </ul> </li> <li>• Zakelijke telefoongesprekken voeren in het Nederlands en twee vreemde talen.</li> <li>• Een verkoopgesprek voeren: <ul style="list-style-type: none"> <li>– verkooptechnieken op klantentypes afstemmen en toepassen om klanten te informeren;</li> <li>– en te adviseren of overtuigen;</li> <li>– op basis van een goede branche- en productkennis.</li> </ul> </li> <li>• Sell-o-gram.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technieken voor verkoopbevordering.</li> <li>• De lijnen van een succesvol verkoopgesprek.</li> <li>• Onderhandelingstechnieken.</li> <li>• Presentatietechnieken.</li> <li>• Verkoopverslag.</li> </ul>
<p><b>4. De klantenwerving en de bestelling administratief opvolgen en het team informeren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offerte.</li> <li>• Bestelbon.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestelling opvolgen met behulp van een database.</li> <li>• Deelnemen aan teamoverleg.</li> <li>• Omgaan met feedback tijdens werkoverleg.</li> <li>• Organisatie van de logistieke keten.</li> </ul>

Competenties	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes verworven in de 3de graad	Nieuw in het specialisatiejaar
<p><b>5. Commerciële acties leiden tijdens evenementen en merchandisingacties ontwikkelen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteunend promotiemateriaal ontwikkelen voor de winkel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteunend promotiemateriaal ontwikkelen.</li> <li>• Commerciële acties op een beursstand ondersteunen.</li> </ul>
<p><b>6. Gevorderde ICT- vaardigheden geïntegreerd toepassen binnen de andere competenties.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens in een gestructureerd frame ingeven.</li> <li>• Klaviervaardigheid.</li> <li>• Rapporten ontwerpen, een verslag opstellen.</li> <li>• Tabellen en grafieken integreren in documenten.</li> <li>• Teksten ingeven en opmaken.</li> <li>• Presentaties zelfstandig aanmaken.</li> <li>• Documenten ontwikkelen met een DTP-pakket.</li> <li>• Cijfergegevens ingeven en verwerken in een rekenblad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorlopende presentaties maken met twee verschillende presentatiepakketten om te gebruiken in de showroom, aan de balie of op de beursstand.</li> <li>• Multimediaal materiaal aanpassen, hanteren en integreren in een document of presentatie met behulp van een professioneel pakket.</li> <li>• Een document doeltreffend structureren en opmaken.</li> <li>• Cijfergegevens ingeven en verwerken in een rekenblad.</li> <li>• Inzichtelijk en functioneel een gegevensbank gebruiken.</li> </ul>

## **5.3 Samenwerking met de algemene vorming**

### **5.3.1 *Communiceren in het Nederlands***

Zowel in de derde graad Kantoor bso als in de derde graad Verkoop bso werd binnen het vak Nederlands zakelijke communicatie veel aandacht besteed aan het ontwikkelen van communicatieve vaardigheden in een zakelijke context.

Deze vaardigheden worden in het specialisatiejaar verder ontwikkeld binnen de specifieke context van de vertegenwoordiger.

### **5.3.2 *Communiceren in het Frans en het Engels***

In de studierichting Verkoop en vertegenwoordiging 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 specifieke doelstellingen die aansluiten bij de context van het specialisatiejaar Verkoop en vertegenwoordiging.

Het is sterk aan te bevelen dat leraren Frans en Engels op regelmatige basis overleg plegen over het aanleren van de specifieke taalvaardigheden binnen de context van de vertegenwoordiging.

## **5.4 Samenwerking met project algemene vakken of maatschappelijke vorming**

Rond verschillende onderwerpen kunnen de leraren van de specifieke vorming samenwerken met de leraar project algemene vakken of maatschappelijke vorming:

- Het thema 'Op weg naar werk' behandelt diverse aspecten van de voorbereiding naar tewerkstelling op de arbeidsmarkt.
- Het thema 'Samenleven in de maatschappij'.

Doelstellingen geformuleerd in het kader van project algemene vakken kunnen de ontwikkeling van specifieke doelstellingen van dit leerplan ondersteunen. We verwijzen hier naar:

- Zelfstandig en in concrete situaties relevante en toegankelijke informatie vinden en selecteren uit (1):
  - gesproken teksten;
  - geschreven teksten;
  - beeldmateriaal;
  - ICT-bronnen;
  - tabellen, grafieken, diagrammen, kaarten.
- Over de gevonden informatie reflecteren (2).
- De gevonden informatie evalueren (3):
  - informatie uit gesproken teksten;
  - informatie uit geschreven teksten;
  - informatie uit beeldmateriaal;
  - informatie uit ICT-bronnen;

- informatie uit tabellen, grafieken, diagrammen en kaarten.
- Zelfstandig en in concrete situaties relevante en toegankelijke informatie mondeling en schriftelijk gebruiken (4):
  - essentie uit gesproken teksten;
  - essentie uit geschreven teksten;
  - essentie uit beeldmateriaal;
  - essentie uit ICT-bronnen;
  - concrete informatie uit tabellen, grafieken, diagrammen en kaarten.
- Zelfstandig en in concrete situaties mondeling en schriftelijke informatie inwinnen en meedelen (5):
  - formele informatie;
  - informele informatie.
- Zelfstandig analoge of digitale hulpmiddelen gebruiken om de communicatie te optimaliseren, zoals (6):
  - een verklarend woordenboek;
  - een spellingwijzer;
  - een schrijfkader of standaard tekststructuur;
  - een spreekkader of standaard tekststructuur;
  - software;
  - aangeboden ondersteunend visueel materiaal;
  - lay-out.

## **5.5 Vakoverschrijdende samenwerking binnen een team**

Doorheen het specialisatiejaar is een intense samenwerking tussen de leraren van het specifiek gedeelte en de leraren van de basisvorming van enorm belang.

## 6 Doelstellingen

### 6.1 ICT-vaardigheden

In de loop van de tweede en de derde graad Kantoor bso en Verkoop bso verwerven de leerlingen een uitgebreid pakket van kennis en vaardigheden in het gebruik van ICT.

Specifiek gaat het om volgende vaardigheden:

1. Inkomend en uitgaand mailverkeer in het Nederlands, Frans en Engels verwerken.
2. Een mailbox efficiënt beheren.
3. Een elektronische agenda nauwkeurig bijhouden.
4. Klein onderhoud uitvoeren aan de randapparatuur.
5. Vlot het klavier van een computer tienvingerblind hanteren.
6. Een document doeltreffend invoeren, structureren en opmaken.
7. Presentaties aanmaken met verschillende presentatiepakketten.
8. Cijfergegevens ingeven en verwerken in een rekenblad.
9. Inzichtelijk en functioneel een gegevensbank aanmaken en gebruiken.
10. Op een probleemoplossende manier met toepassingsprogramma's werken.
11. Digitale bronnen veilig, gericht en efficiënt exploreren en interpreteren.
12. De NBN-normen in briefwisseling en documenten toepassen.

Een aantal van bovenstaande ICT-vaardigheden komen in de loop van het specialisatiejaar geïntegreerd aan bod.

## 6.2 Leerplandoelstellingen

<b>COMPETENTIE 1</b>	<b>Het beroep van vertegenwoordiger verkennen.</b>
----------------------	--

<b>Leerplandoelstellingen</b>	<b>Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes</b>
<b>1. De vertegenwoordiger situeren binnen de wereld van de verkoop.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het organogram van een verkoopafdeling</li><li>• De werkzaamheden die bij de verschillende functies binnen een verkoopafdeling horen</li><li>• Het statuut van de verkoper, handelsvertegenwoordiger en handelsagent</li></ul>
<b>2. Het verkoopproces situeren binnen de andere bedrijfsprocessen.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De bedrijfsprocessen en hun interne samenhang:<ul style="list-style-type: none"><li>– aankoop</li><li>– verkoop</li><li>– logistiek</li><li>– boekhouding</li></ul></li></ul>
<b>3. De eigen communicatiestijl analyseren en aftoetsen aan verschillende verkoperstypes.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eigen communicatiestijl</li><li>• Verkoperstypes:<ul style="list-style-type: none"><li>– heersers of dominators</li><li>– beïnvloeders</li><li>– stabilisators</li><li>– conformisten</li></ul></li></ul>



Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>4. De taken van een vertegenwoordiger omschrijven.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken: <ul style="list-style-type: none"> <li>– planning klantenwerving</li> <li>– planning klantenbezoeken</li> <li>– presentatie producten bij de klant</li> <li>– advies klant</li> <li>– commercieel voorstel voor de klant: de voorwaarden van de verkoopsovereenkomst en de prijsraming</li> <li>– administratieve opvolging van de klantenwerving: correcte ingave in database met het oog op een correcte afhandeling</li> <li>– uitwisseling informatie met het verkoopteam</li> <li>– opvolging van de bestelling (levering, klachten ...) en de klanten (tevredenheidsenquête, aanmaningen ...)</li> <li>– commerciële acties tijdens evenementen</li> </ul> </li> </ul>

#### Didactische wenken

- Het kan zinvol zijn een vertegenwoordiger uit te nodigen naar de school om over zijn taken, noodzakelijke competenties van gedachten te wisselen met de leerlingen.
- Voorbeelden van functiebeschrijvingen van een vertegenwoordiger kan je opvragen bij een aantal bedrijven of raadplegen via [www.jobat.be](http://www.jobat.be).
- Een consulent van CEVORA (het sociaal fonds van het paritair comité 218 voor de bedienden) kan jou in contact brengen met een bedrijf of vertegenwoordiger.

**COMPETENTIE 2****Als vertegenwoordiger de verkoop plannen en voorbereiden.**

<b>Leerplandoelstellingen</b>	<b>Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes</b>
<p><b>5. Klant-, product- en/of marktinformatie verzamelen via verschillende kanalen met als doel het product of de dienst te situeren in de markt.</b></p> <p><b>6. Een plan voor klantenwerving of verkoopactiviteitenplan opstellen.</b></p> <p><b>7. Het klantbezoek plannen door telefonisch en/of schriftelijk contact op te nemen met de klant in het Nederlands en in het Frans.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie over:<ul style="list-style-type: none"><li>– sector en branche</li><li>– product of dienst</li><li>– concurrentie: prijs, leveringstermijn, service</li><li>– mogelijke klanten – klantenprofielen en prospectenprofielen</li></ul></li><li>• Informatiekanalen:<ul style="list-style-type: none"><li>– internet</li><li>– databanken</li><li>– naslagwerken, tijdschriften, kranten</li><li>– netwerking met collega's en bedrijven</li></ul></li><li>• (Verkoop)activiteitenplan:<ul style="list-style-type: none"><li>– begrip</li><li>– onderdelen: verkoopdoelen, actiepunten, planning</li></ul></li><li>• Klantenprofielen</li><li>• Technieken voor klantenwerving</li><li>• Telefonische (mondeline) zakelijke prospectie:<ul style="list-style-type: none"><li>– voorbereiding prospectie</li></ul></li></ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– stappen tot afspraak</li> <li>• Schriftelijke zakelijke communicatie via e-mail</li> <li>• Registratie van de klantencontacten in een database</li> <li>• Agendabeheer</li> </ul>

### Didactische wenken

- De realisatie van leerplandoelstellingen 5, 6 en 7 kan het voorwerp uitmaken van een groepsopdracht in de klas, een individuele opdracht in de klas of een opdracht in het kader van de geïntegreerde proef. Belangrijk hierbij is dat leerlingen kunnen aangeven welke productinformatie essentieel is voor de klant.  
Aansluitend op de informatieverzameling kan een bijkomende opdracht geformuleerd worden nl. het presenteren van de resultaten van het onderzoek en het uitwerken van een demonstratie van het product.
- Je kan aan de hand van filmfragmenten illustreren hoe een verkoper vlot een afspraak voor mekaar kan krijgen. De leerlingen kunnen eerst de filmfragmenten bekijken en ontdekken hoe het moet en niet moet. Daarna kunnen de aandachtspunten samengevat worden.
- Het gebruik van een database (zie competentie 6) zorgt ervoor dat de vertegenwoordiger de klantencontacten sneller en beter kan opvolgen.

**COMPETENTIE 3****Als vertegenwoordiger de verkoop uitvoeren en de resultaten rapporteren en toelichten.**

<b>Leerplandoelstellingen</b>	<b>Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes</b>
<b>8. De producten presenteren of demonstreren bij de klant en hem adviseren in het Nederlands, Frans en Engels.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Product- en marktkennis</li><li>• Principes van klantgericht communiceren:<ul style="list-style-type: none"><li>– persoonlijke stijl aangepast aan stijl van de klant</li><li>– betrokkenheid op de klant</li><li>– focus op lange termijnrelatie met de klant</li></ul></li><li>• Centraal stellen van de klant bij het gebruik van communicatietechnieken:<ul style="list-style-type: none"><li>– aandachtspunten voor een eerste goede indruk</li><li>– de rol van lichaamstaal bij het leggen van contacten</li></ul></li><li>• Sellogram</li><li>• Onderdelen van een succesvol verkoopgesprek:<ul style="list-style-type: none"><li>– aandacht geven en aandacht trekken</li><li>– behoefteontdekking</li><li>– argumentatie</li><li>– tegenwerpingen</li><li>– reactie van de verkoper op de tegenwerpingen</li><li>– aarzeling van de klant</li><li>– concretisering van de verkoop</li></ul></li><li>• Onderhandelingstechnieken</li><li>• Presentatietechnieken</li></ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aandacht voor dresscode</li> </ul>
<p><b>9. Een commercieel voorstel uitwerken in het Nederlands en in het Frans.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offerte: <ul style="list-style-type: none"> <li>– leveringsvoorwaarden</li> <li>– prijsopgave</li> <li>– kwaliteitsgaranties</li> <li>– service</li> <li>– speciale acties</li> </ul> </li> <li>• Bijkomende diensten: <ul style="list-style-type: none"> <li>– financiering</li> <li>– onderhoudscontract</li> <li>– verzekeringen</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>10. De resultaten van de verkoop analyseren, rapporteren en toelichten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoopverslag: <ul style="list-style-type: none"> <li>– berekening van de verkoopresultaten</li> <li>– analyse van de verkoopresultaten</li> <li>– rapportering van de verkoopresultaten</li> <li>– presentatie van de verkoopresultaten</li> </ul> </li> </ul>

### Didactische wenken

- Je kan gebruik maken van kleine kortfilms beschikbaar op het internet, ter ondersteuning van de ontwikkeling van deze competentie.
- Een observatiestage – ondersteund met een observatie checklist – kan bijzonder waardevol zijn in de verwerving van inzichten rond deze competentie.
- Het opnemen van rollenspelen met een videocamera en het in groep bespreken van deze opname kan een belangrijke bijdrage leveren in het verwerven van deze competentie in aanloop naar de verdere verdieping in de stage.

**COMPETENTIE 4****Als vertegenwoordiger de klantenwerving en de bestelling administratief opvolgen en het team informeren.**

<b>Leerplandoelstellingen</b>	<b>Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes</b>
<b>11. De klantenwerving administratief opvolgen met behulp van een database.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gebruik van database:<ul style="list-style-type: none"><li>– klantenfiche bijwerken</li><li>– registratie van commerciële en gespreksresultaten</li></ul></li></ul>
<b>12. De bestelling van de klanten opvolgen en verwerken met behulp van een database.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedures voor de dienst na verkoop</li><li>• Organisatie van de logistieke keten</li><li>• Bevestiging leveringstermijn product of dienst</li><li>• Melding wijzigingen in de leveringstermijn</li><li>• Omgang met klachten en ontevreden klanten</li><li>• Opvolging van klachten:<ul style="list-style-type: none"><li>– inventarisatie van klachten</li><li>– rapportering over klachten</li><li>– voorstellen voor het afhandelen van klachten</li></ul></li></ul>
<b>13. Deelnemen aan een teamoverleg binnen de afdeling verkoop.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De principes van vlot en respectvol communiceren</li><li>• De fasen van een teamoverleg:<ul style="list-style-type: none"><li>– de voorbereiding</li><li>– de deelname: toelichting verkoopresultaten</li><li>– de na-verwerking en verslaggeving</li></ul></li></ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>14. De principes van goede feedback toepassen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het kader om feedback te geven</li> <li>• Stappen bij het geven van feedback</li> <li>• Regels voor het geven van juiste feedback</li> <li>• Het kader om feedback te krijgen</li> <li>• Regels om feedback te ontvangen</li> <li>• Het slecht nieuwsgesprek als vorm van negatieve feedback</li> <li>• Confrontatie als vorm van feedback</li> </ul>

#### Didactische wenken

- Op het internet kan je een aantal filmfragmenten terugvinden die voor de ontwikkeling van deze competentie kunnen gebruikt worden.
- Bij de doelstellingen 13 en 14 kunnen de principes eerst klassikaal geoefend worden aan de hand van een rollenspel. Deze principes kan de leerling dan toepassen op de werkplek.

**COMPETENTIE 5****Als vertegenwoordiger commerciële acties ondersteunen tijdens (beurs)evenementen en merchandisingacties uitvoeren.**

<b>Leerplandoelstellingen</b>	<b>Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes</b>
<b>15. Prijskaarten en ondersteunend promotiemateriaal ontwikkelen met een softwarepakket.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Huisstijl</li><li>• Commercieel en duidelijk leesbaar lettertype</li><li>• Typografie</li><li>• Sfeer en uitstraling</li><li>• Correcte letter- en woordspatiëring</li></ul>
<b>16. Het ondersteunend promotiemateriaal op een veilige manier opstellen in de winkel of op de beurs rekening houdend met de bedrijfsrichtlijnen en de leveranciersrichtlijnen.</b>	<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></ul>
<b>17. Commerciële acties op een beursstand ondersteunen.</b> <b>17.1 In voorbereiding van de beurs de bezoekersfiche ontwerpen.</b> <b>17.2 De pré-beurscommunicatie verzorgen.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Minimale velden bezoekersfiche</li> <li>• Mailing</li><li>• Advertentie</li><li>• Persbericht</li></ul>



Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>17.3 De klant verwelkomen, wensen vaststellen en adviseren over de producten en/of diensten.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standetiquette</li> <li>• Klantgerichte communicatie</li> <li>• Stappenplan in het benaderen van beursbezoekers</li> <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</li> <li>• Sellogram: <ul style="list-style-type: none"> <li>– koopmotieven</li> <li>– producteigenschappen</li> <li>– verkoopargumenten</li> </ul> </li> <li>• Presentatietechnieken</li> <li>• Onderhandelingstechnieken</li> </ul>
<p><b>17.4 Een offerte opmaken.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offerte: <ul style="list-style-type: none"> <li>– leveringsvoorwaarden</li> <li>– prijsopgave</li> <li>– kwaliteitsgaranties</li> <li>– service</li> <li>– speciale acties</li> </ul> </li> </ul>

## Didactische wenken

- Voor de minimale velden van een bezoekersfiche (doelstelling 17.1) denken we aan:
  - naam beurs
  - gegevens bezoekers
  - datum gesprek
  - gesprekspartners
  - bezoekersprofiel: nieuw contact – klant – aankoper – consument – groothandelaar
  - gespreksonderwerp
  - korte beoordeling en impressie
  - follow-up: nazorg, wat verwacht de bezoeker?

**COMPETENTIE 6****Als vertegenwoordiger gevorderde ICT-vaardigheden geïntegreerd toepassen.**

In de loop van de tweede en de derde graad Kantoor bso en Verkoop bso hebben de leerlingen heel wat ICT-vaardigheden verworven. In het specialisatiejaar komen deze vaardigheden geïntegreerd aan bod.

Onder deze competentie 6 ontwikkelen de leerlingen nog een aantal gevorderde ICT-vaardigheden.

<b>Leerplandoelstellingen</b>	<b>Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes</b>
<b>18. Presentaties maken om te gebruiken tijdens een klantenwerving in de showroom, op de beursstand of bij een externe klant.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bijzondere aandacht voor:<ul style="list-style-type: none"><li>– leesbaarheid</li><li>– huisstijl</li><li>– overgangen</li><li>– animaties</li><li>– hyperlinks</li><li>– opslaan onder juiste bestandstype</li></ul></li></ul>
<b>18.1 Multimediaal materiaal integreren in een presentatie.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bijzondere aandacht voor:<ul style="list-style-type: none"><li>– werking van ingevoegde objecten</li><li>– geluidseffecten</li><li>– opslaan van de ingevoegde objecten</li></ul></li></ul>
<b>18.2 Presentaties maken met verschillende presentatiepakketten.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bijzondere aandacht voor:<ul style="list-style-type: none"><li>– toegankelijkheid</li></ul></li></ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<b>18.3 Doorlopende presentaties maken.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijzondere aandacht voor:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– tijdsinstellingen</li> </ul> </li> </ul>
<b>19 Multimediaal materiaal maken, aanpassen en gebruiken.</b>  <b>19.1 Digitale foto's aanpassen met behulp van een professioneel pakket.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtenvrij of legaal materiaal</li> <li>• Afmetingen:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– pixels, resolutie</li> <li>– aangepaste afbeeldingsgrootte</li> </ul> </li> <li>• Kleurcorrecties:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– histogram</li> <li>– helderheid/contrast</li> </ul> </li> <li>• Selecties</li> <li>• Foto bewerken:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– uitsnijden</li> <li>– rechte trekken</li> <li>– rode ogen</li> <li>– reparatie</li> <li>– klonen</li> </ul> </li> <li>• Lagen:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– tekstlaag</li> <li>– vormlaag</li> </ul> </li> <li>• Opslaan onder verschillende formaten</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>19.2</b> Digitale video's en digitale geluidsfragmenten maken en aanpassen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfgemaakte filmpjes en geluiden</li> <li>• Filmpjes en geluiden downloaden</li> <li>• Geluid verwijderen van filmpje</li> <li>• Geluidsfragment met: <ul style="list-style-type: none"> <li>– muziek en tekst</li> <li>– verschillende geluidsterktes, faden</li> <li>– verschillende snelheden</li> </ul> </li> <li>• Filmpje met: <ul style="list-style-type: none"> <li>– geluid, foto's en videomateriaal</li> <li>– ondertitels</li> <li>– titel en generiek</li> </ul> </li> <li>• Uploaden naar youtube</li> </ul>
<p><b>20</b> Een document doeltreffend structureren en opmaken.</p> <p><b>20.1</b> Een document efficiënt structureren en opmaken.</p> <p><b>20.2</b> Een rapport ontwerpen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bladwijzer</li> <li>• Pagina-achtergrond (watermerk, paginakleur, paginaranden)</li> <li>• Optie 'Vergelijken'</li> <li>• Verzendlijsten</li>   <li>• Een inhoudsopgave automatisch genereren</li> <li>• Een index aanmaken en beheren</li> <li>• Voetnoten en eindnoten invoegen en beheren</li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>20.3 Tabellen invoegen en doeltreffend aanpassen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afbeeldingen met bijschriften</li> <li>• Citaten invoegen</li> <li>• De optie 'Bronnen beheren'</li> <li>• De optie 'Bibliografie'</li> <li>• De optie 'Lijst met afbeeldingen invoegen'</li> <li>• Een uitgebreid zakelijk rapport</li>   <li>• Gevorderde bewerkingen op tabellen: <ul style="list-style-type: none"> <li>– cellen splitsen</li> <li>– cellen samenvoegen</li> <li>– tabel converteren naar gewone tekst</li> <li>– rasterlijnen weergeven of verbergen</li> <li>– tekstrichting</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>21 Documenten ontwikkelen met een DTP-pakket.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevorderde bewerkingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>– sjabloon aangepast aan de eigen huisstijl</li> <li>– de optie 'Zakelijke gegevens'</li> <li>– de optie 'Cataloguspagina's'</li> <li>– verzendlijsten</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>22 Cijfergegevens ingeven en verwerken in een rekenblad.</b></p> <p><b>22.1 Een werkmap en werkblad efficiënt gebruiken en opmaken.</b></p>	

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>22.2 Een werkmap of werkblad voorzien van de nodige formules.</b></p> <p><b>22.3 Grafieken ontwerpen.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groeperen - degroeperen - subtotaal</li> <li>• Exporteren van Excel naar een database</li> <li>• Filters</li> <li>• Hulpmiddelen voor gegevens: tekst naar kolommen, duplicaten verwijderen, gegevensvalidatie</li> <li>• Blokkeren</li> <li>• Verschillende gegevenstypes</li>   <li>• Absolute, relatieve en gemengde adressering in formules.</li> <li>• Functies doelgericht toevoegen aan formules: som, aantal, aantalarg gemiddelde, maximum, minimum, afronden als, voorwaardelijke som, aantal als</li> <li>• Zoekfuncties: verticaal en horizontaal</li> <li>• Datumfuncties: nu, vandaag</li> <li>• Formules met geneste functies</li>   <li>• Grafieken: <ul style="list-style-type: none"> <li>– grafiektype in functie van gegevens en het doel</li> <li>– een grafieksjabloon</li> <li>– gegevens selecteren, rijen en kolommen omdraaien</li> <li>– grafiek aanpassen</li> <li>– combinatiegrafieken met 2 verticale assen bv. lijn- en staafgrafiek</li> <li>– sparklines toevoegen</li> </ul> </li> </ul>

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p><b>23 Inzichtelijk en functioneel een bestaande gegevensbank gebruiken.</b></p> <p><b>23.1 Een databank efficiënt bevragen.</b></p> <p><b>23.2 Functioneel gegevens toevoegen aan een databank.</b></p> <p><b>23.3 Gegevens uit een databank doelgericht presenteren.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een selectiequery voor het bevragen van één of meerdere tabellen uit een databank</li> <li>• Meerdere zoekcriteria</li> <li>• Jokertekens</li> <li>• Berekende velden</li> <li>• Actiequery waaronder toevoegquery, bijwerkquery, verwijderquery invoervenster</li> <li>• Parameterquery</li> <li>• Statistische berekeningen via query's</li>   <li>• Gebruiksvriendelijke formulieren</li> <li>• Formulieren aangepast aan de huisstijl</li> <li>• Records toevoegen, wijzigen en verwijderen via een formulier</li>   <li>• Rapporten met groepen, totalen en gemiddelden</li> <li>• Rapporten aangepast aan de huisstijl, gebruikmakend van kop- en voettekst en grafische objecten</li> <li>• Etiketten maken</li> </ul>



## Didactische wenken

- Doelstellingen 15, 16, 17, 19 en 20 worden best gerealiseerd in correlatie met doelstelling 5, 7 en 9 van dit leerplan.
- Doelstelling 17 kan gerealiseerd worden in functie van de geïntegreerde proef, maar ook in functie van doelstelling 18 (een catalogus maken in Word, waarbinnen bewerkte foto's worden gebruikt).
- Doelstelling 20 is een zeer belangrijke doelstelling. Vertegenwoordigers moeten voortdurend gegevens uit een database raadplegen maar ook zelf correct gegevens aan een database toevoegen.
- Een opdracht voor de leerlingen kan erin bestaan hen te vragen welke specifieke gegevens moeten verzameld worden. De vertegenwoordiger moet gegevens op een correcte manier ingeven en hij moet weten hoe hij de specifieke gegevens die hij nodig heeft weer moet uithalen.
- De realisatie van doelstelling 23 stelt leerlingen in staat inzichten te verwerven in het gebruik van databases. De leerlingen verwerven ook inzichten in de werking van een database. Leraren raden wij aan voldoende tijd uit te trekken voor het leren maken van allerlei queries omdat dit gebruikt wordt om juist die gegevens uit de database te halen die je nodig hebt.
- Doelstelling 23 is een verdere verdieping van de basisvaardigheden verworven op het einde van het tweede leerjaar van de derde graad.

## **7 Minimale materiële vereisten**

### **7.1 Algemeen**

Om de leerplandoelstellingen bij de leerlingen te realiseren dient de school minimaal de hierna beschreven infrastructuur, materiële en didactische uitrusting ter beschikking te stellen, die beantwoordt aan de reglementaire eisen op het vlak van veiligheid, gezondheid, hygiëne, ergonomie en milieu.

Dit alles is daarnaast aangepast aan de visie op leren die de school hanteert.

### **7.2 Infrastructuur**

Voor het specialisatiejaar kan gebruik gemaakt worden van de kantoor- of verkoopklas zoals voorzien in de derde graad Kantoor bso of Verkoop bso.

### **7.3 Materiële en didactische uitrusting**

In functie van het realiseren van de doelen is het van belang dat onderstaand materieel beschikbaar is in het leslokaal:

- een bord;
- projectiemogelijkheid;
- referentiewerken;
- een professioneel ingericht werkeiland per 4 leerlingen met één pc per leerling, één telefoon met een doorschakelsysteem;
- tafels om te overleggen of een vergadertafel;
- een copier/printer;
- software om de gevorderde ICT-doelstellingen te bereiken.

## 8 Geïntegreerde proef

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 zowel interne als uit externe deskundigen. Hun evaluatie zal deel uitmaken van het deliberatiedossier.

Het document met specifieke gegevens voor de studierichting is te raadplegen op de website [www.vvkso.be](http://www.vvkso.be) via de ingang [lessentabellen](#) > [3de graad](#) > [bso](#) > [Specialisatiejaar](#) > [Verkoop en vertegenwoordiging](#).

## 9 Stage/werkplekieren

Naast vorming op school maakt de stage in deze studierichting deel uit van de opleiding. De stage wordt georganiseerd in de context van de verkoop in grote winkels, op beurzen en de verkoop aan bedrijven.

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.

Binnen de minimum beroepsspecifieke vorming worden daarvoor minimaal 7 wekelijkse lestijden voorzien. De stage wordt georganiseerd onder de vorm van een vaste wekelijkse dag of onder de vorm van blokstages of een combinatie van beide.

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.



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 Dienst Leerplannen zo snel mogelijk op uw schrijven reageren.

---

## 10 Bibliografie

- **Geert Delobelle**, *Verkopen – van afspraak tot klant*, uitgeverij Lannoo Campus, 2013
- **Jochen Roef**, *Het Sales boek – voor elk type verkoper*, uitgeverij Lannoo Campus, 2013
- **Distributie Vandaag**  
Vaktijdschrift voor producenten en distributeurs  
uitgegeven door het Belgisch Comité voor de Distributie  
Waterloolaan, 870  
1180 Brussel  
[www.cbd-bcd.be](http://www.cbd-bcd.be)
- **Adresboek van de Belgische Distributie (2013)**  
Een uitgave van het Belgisch Comité voor de Distributie
- **De documentatiedienst van het Belgisch Comité voor de Distributie**
- **DMIX-magazine**  
Belgisch Direct Marketing Association  
Noordkustlaan 1  
1702 Groot-Bijgaarden  
[www.bdma.be](http://www.bdma.be)
- **Trends Magazine**
- **Retail Detail Magazine**  
Ankerrui 9, 2000 Antwerpen  
[www.retaildetail.be](http://www.retaildetail.be)
- **Profielbeschrijving technisch-commerciële jobs in PC 218**  
Michel Albertijn en Johan Desseyen in opdracht van Cevora, januari 2014