|  |
| --- |
| ***De buitenafdeling***  *De student maakt voor een opdrachtgever instructiebladen voor de toepassing van verschillende dode materialen. Bijv. platen van schutting of aanleggen van terras. Instructieblad is voor de klant maar kan ook gebruikt worden voor verkoopgesprekken* |

|  |
| --- |
| **Opleiding:** Manager retail  **Crebo:** 25502  **Cohort:** 2018-2019  **Periode:** 5 |

|  |
| --- |
| **Kerntaken en werkprocessen**  B1-K1-W2 Beheert de winkelpresentatie  B1-K2-W1 Coördineert de uitvoering van hospitality binnen het organisatie-onderdeel  B1-K2-W2 Voert verkoopgesprekken en coördineert deze  B1-K2-W3 Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar  B1-K2-W4 Handelt de verkoop af  B1-K2-W6 Handelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten af  B1-K3-W2 Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden  B1-K3-W3: Organiseert en voert werkoverleg. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Complexiteit:** |  | **Starter** |
|  |  | **Geoefend** |
|  |  | **Gevorderd** |
|  |  | **Streefniveau** |
|  |  |  |
| **Uitvoering:** |  | **Individueel** |
|  |  | **In groepen van … personen** |
|  |  |  |
| **Plaats:** |  | **Op school** |
|  |  | **In de beroepspraktijk** |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **Beroepssituatie** |
| Als manager is het jouw taak om ervoor te zorgen dat alle werkzaamheden op de werkvloer gestroomlijnd verlopen. Je medewerkers moeten weten wat ze moeten doen en voldoende kennis hebben om klanten optimaal te kunnen bedienen. Voor sommige producten is het handig om een handleiding te hebben zodat je (nieuwe) medewerkers deze kunnen doorlezen en zo weten hoe ze producten moeten gebruiken, daarnaast is het ideaal om toe te passen tijdens verkoopgesprekken of mee te geven aan de klant. |

|  |
| --- |
| **Doelen van de opdracht** |
| * De student kan een werkoverleg voeren; * De student kan medewerkers instrueren; * De student kan een handleiding maken voor een product of dienst; * De student heeft voldoende kennis van de producten op de afdeling. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| **Om je doelgroep en klanten zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, kan een handleiding heel handig zijn. Deze gaat namelijk in op één specifiek onderwerp, zoals een bepaald product. Deze handleiding kan je tijd besparen, een goede handleiding informeert en lost problemen op voordat je dat zelf hoeft te doen.**  **Werkwijze**  *Voorbereiden*   1. Ga in overleg met de opdrachtgever voor welk product je deze opdracht gaat uitvoeren. 2. Voordat je de handleiding gaat schrijven is het belangrijk dat je de volgende onderdelen onderzoekt:  * Wat is je doelgroep? * Wat voor product is het? * Wat is je doel?   *Uitvoeren*   1. Schrijf een handleiding voor dit product.   De volgende onderdelen moeten aanbod komen:   * Waarvoor is het product bedoeld? * Wat doet het product voor je? * Benodigdheden (bijvoorbeeld voor het plaatsen van een schutting heb je een grondboor, waterpas e.d. nodig) * Hoe moet je het product gebruiken? (stap voor stap voorzien van afbeeldingen) * Hoe moet je het product schoonmaken/onderhouden? (voorzien van afbeeldingen) * Wat is het garantiebeleid?  1. Laat je handleiding testen door minimaal 2 medewerkers. Organiseer een werkoverleg en geef aan wat je hebt ontwikkeld en waarom. Na afloop ontvang je feedback. 2. Pas je handleiding aan.   *Afronden*   1. Lever je handleiding in bij je docent. |

|  |
| --- |
| **Resultaten** |
| **Producteisen** |
| een handleiding voor een product voorzien van de volgende onderdelen:   * Waarvoor is het product bedoeld? * Wat doet het product voor je? * Benodigdheden (bijvoorbeeld voor het plaatsen van een schutting heb je een grondboor, waterpas e.d. nodig) * Hoe moet je het product gebruiken? (stap voor stap voorzien van afbeeldingen) * Hoe moet je het product schoonmaken/onderhouden? (voorzien van afbeeldingen) * Wat is het garantiebeleid? |
| **Proceseisen** |
| * Werkt efficiënt en effectief; * Kan overleggen en feedback ontvangen; * Kan een werkoverleg organiseren; * Werkt systematisch en zorgvuldig in redelijk tempo; * Er is geregeld contact met de opdrachtgever. |

|  |
| --- |
| **Hulpmiddelen en bronnen** |
| * Internet; * Producten van je afdeling; |