

Examenstandaard:	420-1 Eye - catcher
Dossier:	Bloemendetailhandel
Kwalificatie:	Medewerker bloembinden 2015-2016
Niveau:	2

Eye - catcher

Inleiding

Over deze examenstandaard

Deze examenstandaard behoort tot cohort 2015-2016. Alle examenstandaarden van dit cohort zijn vormgegeven volgens Model 5 van de groene standaard. Dit model wordt gekenmerkt door een driepuntsschaal in de eindebeoordeling: goed, voldoende en onvoldoende.

Wat is het doel van deze examenstandaard?

Deze examenstandaard is de basis voor het inrichten, uitvoeren en beoordelen van de proeve van bekwaamheid die de deelnemer gaat afleggen. De inrichting, uitvoering en beoordeling van de proeve verloopt volgens de Algemene toetstechnische eisen van De groene standaard (behorende bij model 5) en de specifieke toetstechnische eisen van deze examenstandaard.

Inrichten van de proeve van bekwaamheid

De proeve van bekwaamheid bestaat uit een praktijkdeel. De kritische beroepssituatie beschrijft het beeld van een medewerker die het beroep op een optimale wijze beheerst. Het praktijkdeel van de proeve wordt daarom afgelegd in een examensituatie die zoveel mogelijk lijkt op de beschreven kritische beroepssituatie. Via het Inrichtingsplan (zie bijlage) moet door het aoc aangetoond worden dat aan de toetstechnische eisen voor inrichting en beoordeling is voldaan. De opdracht die de deelnemer ontvangt is gebaseerd op de kritische beroepssituatie. De precieze opdracht wordt bepaald door de opdrachtgever ter plekke en hangt af van de situatie.

Beoordeling van de proeve van bekwaamheid

De beoordeling van de proeve vindt plaats door minimaal 2 assessoren (beoordelaars), bij voorkeur één assessor uit het bedrijfsleven en één uit het onderwijs.

In deze examenstandaard zijn opgenomen:

Kerntaken	Werkprocessen
1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen	1.1 Legt materialen en middelen klaar
	1.2 Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen
	1.3 Berekent commerciële prijs
2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop	2.1 Bereidt winkelopening voor
	2.2 Verzorgt winkel
	2.3 Verzorgt winkelpresentatie
	2.4 Verzorgt producten
	2.5 Ontvangt en verwerkt producten
3 Verkoopt en verleent service	3.1 Ontvangt en benadert klanten
	3.2 Voert verkoopgesprek
	3.3 Neemt bestellingen aan
	3.4 Signaleert en handelt klachten af
	3.5 Handelt de verkoop af

Doel

De medewerker bloembinden verkoopt en presenteert onder begeleiding en stelt winkelbloemwerk en plantenarrangementen samen, zodat een optimaal resultaat in de winkel wordt gerealiseerd.

Kritische beroepssituatie

Flowerworld heeft een verkoopweekend achter de rug waarin een megaverkoop is gerealiseerd. De verkoopruimte is hierdoor veranderd in een georganiseerde puinshop. Tijdens het werkoverleg is afgesproken dat Esmee onder andere gaat werken aan de vernieuwing van de verkooppresentatie. Na instructie maakt ze de juiste combinaties met als resultaat een visueel aantrekkelijke verkooppresentatie.

Tijdens de winkelwerkzaamheden ontvangt Esmee de klanten op een vriendelijke manier. Ze begint het gesprek op een passend moment. Ze achterhaalt de wensen van de klanten en stelt aanvullende vragen. Bij complexe vragen en/of eventuele klachten schakelt ze, waar nodig, haar collega's of leidinggevende in.

Bij verkoopgesprekken informeert Esmee de klanten op basis van het assortiment en de huidige trends. Na het aannemen van een opdracht, telefonisch of in de winkel zelf, verricht ze de nodige administratieve handelingen. Na de verkoop controleert ze de verkochte producten. Ze verpakt ze indien nodig op passende en representatieve wijze. Met een correcte financiële afhandeling rondt Esmee de verkoop af. Ze maakt daarbij op juiste wijze gebruik van kassa, pin/chip-apparatuur en/of computer. Bij het verlaten van de verkoopruimte neemt ze op gepaste wijze afscheid van de klant en zorgt ervoor dat deze tevreden de winkel verlaat.

Na aangenomen opdrachten en om de presentaties van Flowerworld compleet te maken, maakt Esmee, op basis van informatie en instructie, divers bloemwerk. Daarbij houdt ze rekening met de wensen van de klant en het bedrijfsbelang. Esmee past de juiste vaktechnieken toe. Ze combineert materialen, waarbij ze rekening houdt met kleur, vorm, prijs, houdbaarheid en kwaliteit. Door veel tevreden klanten heeft Esmee een goed gevoel en is de eigenaar van Flowerworld tevreden over haar functioneren.

Toetstechnische eisen

1 Kenmerken van de proeve

a. **doel van de proeve**

De medewerker bloembinden verkoopt en presenteert onder begeleiding en stelt winkelbloemwerk en plantenarrangementen samen, zodat een optimaal resultaat in de winkel wordt gerealiseerd.

b. **uitvoering van de proeve**

Tijdens het praktijkdeel van de proeve voert de deelnemer de werkprocessen uit die tot deze examenstandaard behoren. De opdracht die de deelnemer gaat uitvoeren, is gelijkwaardig aan de beschreven kritische beroepssituatie. Die geeft namelijk het beeld van een medewerker die het beroep op een optimale wijze beheerst. De exacte opdracht voor de deelnemer wordt bepaald door zijn opdrachtgever tijdens de proeve. Deze opdracht hangt samen met de situatie ter plekke. Zie ook paragraaf 6 voor bijzonderheden over de uitvoering van de proeve.

2 Duur van de proeve

Minimaal 1 werkdag.

3 Eisen aan de examensituatie

Uitvoeringsoptie 1 is van toepassing. De proeve wordt afgenomen in een authentieke examensituatie. Vaak betekent dat binnen een bedrijf. In ieder geval is het een examensituatie die zoveel mogelijk overeenkomt met de echte beroepspraktijk. De deelnemer moet de werkprocessen op de examenlocatie kunnen uitvoeren tijdens de proeve. Zie ook paragraaf 6 voor nadere bijzonderheden.

Als de examensituatie niet aan deze eis voldoet, moet de proeve van bekwaamheid verplaatst worden naar een nader te bepalen tijdstip en/of plaats.

4 Informatie voor de deelnemer en assessoren

Zowel de deelnemer als de assessoren krijgen voorafgaand aan de proeve een kopie van het inrichtingsplan dat door de examensecretaris ingevuld en ondertekend is. In het inrichtingsplan is aangegeven hoe de proeve daadwerkelijk uitgevoerd wordt.

5 Beoordeling van de proeve

De beoordeling van de proeve verloopt volgens de Algemene Toetstechnische Eisen van De groene standaard (behorende bij model 5). De belangrijkste kenmerken daarvan zijn:

- a. De beoordeling vindt plaats door 2 assessoren, bij voorkeur een schoolassessor en een bedrijfsassessor. Zij wonen de uitvoering van de proeve (gedeeltelijk) bij.
- b. Alle werkprocessen worden beoordeeld aan de hand van de prestatie-indicatoren zoals die in het beoordelingsformulier vermeld staan.
- c. Prestatie-indicatoren worden beoordeeld na observatie door de assessoren.
- d. In het beoordelingsformulier is aangegeven wanneer een werkproces voldoende is en wanneer de deelnemer voor de proeve is geslaagd (de cesuur). Assessoren zijn verplicht om een onvoldoende werkproces toe te lichten.
- e. Op het beoordelingsformulier geven de assessoren het resultaat van de proeve aan.
- f. Soms worden er aanvullende producten uit het examendossier van de deelnemer ingebracht als bewijsmateriaal voor de proeve (zie paragraaf 6 'bijzonderheden'). In dat geval stellen de assessoren de echtheid (de authenticiteit) van het product vast en kunnen ze het gebruiken bij hun beoordeling.
- g. Bij proeven die langer dan één werkdag duren, geldt het volgende. Als de assessoren zelf niet alles hebben kunnen observeren, kunnen ze de opdrachtgever/begeleider bij de proeve om aanvullende informatie vragen over het verloop van de proeve. Deze informatie kunnen de assessoren gebruiken bij hun beoordeling.
- h. De assessoren verklaren aan het eind van de proeve of de beoordeling van de proeve is uitgevoerd volgens het Inrichtingsplan. Als dit niet zo is, geven zij aan wat er niet volgens plan is beoordeeld. Zij stellen dan geen resultaat voor de proeve vast. De examencommissie zoekt zo mogelijk een aanvullende of vervangende examenopdracht en/of stelt het definitieve resultaat vast.

6 Bijzonderheden bij deze proeve

Soms kan er aanvullend bewijsmateriaal uit het examendossier van de deelnemer ingebracht worden in de proeve. Vanuit De groene standaard is er een opdracht voor aanvullend bewijsmateriaal beschikbaar voor:

- Signaleert en handelt klachten af (werkproces 3.4)

De examensecretaris geeft in het inrichtingsplan concreet aan welke producten ingebracht worden in de proeve.

Examenstandaard: 420-1 Eye - catcher
Dossier: Bloemendetailhandel
Kwalificatie: Medewerker bloembinden 2015-2016
Niveau: 2

Beoordelingsformulier

Deelnemer	
naam	
geboortedatum	te:
opleiding	
Examenlocatie	
naam bedrijf/locatie	
adres	
postcode + plaats	
Examenstandaard	
code	420-1
naam	Eye - catcher

1.1 Legt materialen en middelen klaar

Resultaat:

Materialen en middelen liggen klaar zonder dat kwaliteitsverlies is opgetreden.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Hij pakt en/of kiest op basis van de instructie van zijn leidinggevende en/of de werkopdracht de juiste materialen en middelen uit om het bloemwerk of plantarrangement te kunnen maken. Hij houdt daarbij rekening met de mogelijkheden, beperkingen, beschikbaarheid en de kosten hiervan. Hij gaat netjes en zorgvuldig om met de bloemen, planten, binderijartikelen en gereedschappen zodat er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt. Hij laat de materialen en middelen niet slingeren maar bergt ze weer netjes en veilig op.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 1 van de 1 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

1.2 Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen

Resultaat:

De medewerker bloembinden heeft eenvoudig bloemwerk en plantarrangementen gemaakt passend bij de winkelformule en de wensen van de klant.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Bij onduidelijkheden en/of problemen over de werkuitvoering raadpleegt hij zijn leidinggevende zodat het bloemwerk aan kwaliteitseisen voldoet en tot tevredenheid van de opdrachtgever gemaakt is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij toont vaktechniek, materialen- en productkennis, kennis over materiaalkosten, inzicht in nieuwe trends en ontwikkelingen en zijn creativiteit door met vakvaardigheid in een vlot tempo bloemwerk of plantarrangementen samen te stellen die voldoet aan de opdracht die hij gekregen heeft en past bij de winkelformule.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij maakt het bloemwerk en plantarrangementen zoveel mogelijk volgens de wensen van de klant en stelt zijn dienstverlening daarop in waarbij hij de belangen van het bedrijf niet uit het oog verliest.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 3 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

1.3 Berekent commerciële prijs

Resultaat:

Een nauwkeurig berekende prijs voor het gemaakte bloemwerk/plantarrangement passend bij de winkelformule.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Hij volgt de opgestelde bedrijfsprocedures bij het berekenen van de prijs van het gemaakte bloemwerk en /of plantarrangement zodat de prijs op een juiste en nauwkeurige manier berekend wordt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 1 van de 1 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

2.1 Bereidt winkelopening voor

Resultaat:

De winkel is gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Hij volgt instructies op en werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures alle onderdelen af, zodat de winkel gereed is voor het ontvangen van klanten en geopend kan worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 1 van de 1 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

2.2 Verzorgt winkel

Resultaat:

Een opgeruimde, schone werkomgeving.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Hij toont technisch inzicht bij het snel en bedreven verrichten van kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij gebruikt de juiste schoonmaakmaterialen en middelen en weet waar ze voor bedoeld zijn, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel op een juiste manier verzorgd wordt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 2 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

☐ **voldoende**

☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

2.3 Verzorgt winkelpresentatie

Resultaat:

De producten zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel en zijn van informatie voorzien op basis van het presentatieplan en instructie.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Hij vraagt bij twijfel of onduidelijkheden in het presentatieplan tijdig hulp aan zijn leidinggevende en vraagt of het eindresultaat naar wens van de leidinggevende is en past het eventueel aan op advies of aanwijzingen van zijn leidinggevende. Daarnaast legt hij knelpunten of mogelijkheden m.b.t. winkeldiefstalpreventie voor aan zijn leidinggevende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij toont zijn presentatietechnieken, kennis van artikelen van het assortiment en zijn gevoel voor sfeer door met vakkundigheid het presentatieplan te interpreteren en te visualiseren en aan de hand daarvan een commercieel aantrekkelijke winkelpresentatie te verzorgen waarbij hij binnen de mogelijkheden van het presentatieplan decoartiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie combineert. Bij het plaatsen van producten en materialen past hij antiwinkeldiefstal principes toe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen en onderhouden van de winkelpresentatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan en aan de gegeven instructies, zodat de presentatie volgens plan en instructie wordt opgebouwd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 3 van de 4 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

2.4 Verzorgt producten

Resultaat:

De producten zijn verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Hij vraagt bij onduidelijkheden over de verzorging van de producten of over de kwaliteitseisen van de winkel tijdig hulp zodat de producten optimaal en volgens de geldende eisen verzorgd worden. Daarnaast maakt hij direct melding wanneer hij schade en afwijkingen aan producten signaleert zodat actie kan worden ondernomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij verzorgt vakkundig, op een juist tempo en met respect en verantwoordelijkheidsgevoel de producten zodat de producten optimaal verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. Daarnaast toont hij inzicht in de kwaliteit van producten door schade en afwijkingen te herkennen en producten tijdig volgens instructie of procedure te verversen indien dit noodzakelijk is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor de bloemisterij, is op de hoogte van de werking ervan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 3 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

2.5 Ontvangt en verwerkt producten

Resultaat:

De producten zijn gecontroleerd op kwaliteit en kwantiteit, geregistreerd en staan op de daarvoor bestemde plaats. Afwijkingen zijnesignaleerd en afgehandeld volgens procedure.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Hij registreert de ontvangen producten en de eventuele afwijkingen volledig en nauwkeurig zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende producten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij toont inzicht in de kwaliteit van de producten doordat hij afwijkingen herkent. Daarnaast behandelt hij op basis van zijn productkennis de producten volgens de vereiste condities zodat hij rekening houdt met de kwetsbaarheid van het product.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij werkt volgens instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig en volgens instructie uitgevoerd wordt en afwijkingen volgens de procedure zijn afgehandeld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 3 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

3.1 Ontvangt en benadert klanten

Resultaat:

Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Hij groet klanten vriendelijk en stelt zich toegankelijk en enthousiast op. Daarbij stemt hij de wijze en het moment van benaderen en ontvangen af op de klant doordat hij inschat om welk type klant het gaat en met welk doel hij binnen komt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 1 van de 1 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

3.2 Voert verkoopgesprek

Resultaat:

De specifieke wensen en de koop- en informatiebehoefte van de klant zijn geïnventariseerd. De klant is op een vakkundige wijze geholpen en is tevreden en wil tot koop overgaan.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Hij toont vakdeskundigheid door de juiste vragen te stellen om de klant zo te sturen in de mogelijkheden waarbij hij duidelijk uitlegt wat de mogelijkheden zijn, de beste verzorging is en/of hoe de producten gebruikt kunnen worden zodat de klant een vakkundig koopadvies krijgt dat aansluit bij de vraag van de klant en het assortiment. Hij kent zijn expertise en weet wanneer hij hulp moet vragen zodat de klant vakkundig geholpen wordt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij inventariseert door vragen te stellen de wensen en informatiebehoefte van de klant zodat duidelijk is wat de klant verwacht. Wanneer hij advies geeft, checkt hij of de klant dit begrijpt en daarmee instemt en/of tevreden is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 3 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**
☐ **onvoldoende**

Toelichting examinerator (verplicht als werkproces onvoldoende is):

3.3 Neemt bestellingen aan

Resultaat:

De bestelling staat nauwkeurig genoteerd. De bestelling is voor beide partijen helder.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Bij een niet-standaardbestelling informeert hij zijn leidinggevende en vraagt advies over de uitvoerbaarheid zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij neemt standaardbestellingen nauwkeurig op en noteert ze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestelling correct af te kunnen handelen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij vraagt en controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling en de verdere uitvoering voor beide partijen helder is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 3 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**
☐ **onvoldoende**

Toelichting examinerator (verplicht als werkproces onvoldoende is):

3.4 Signaleert en handelt klachten af

Resultaat:

De klacht is volgens procedures afgehandeld. Er is getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Hij roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd zijn, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij hanteert nauwkeurig de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 3 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

3.5 Handelt de verkoop af

Resultaat:

De verkoop is volgens procedures afgehandeld.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Hij schakelt bij het signaleren van afwijkingen in prijzen of verdacht gedrag van klanten dat kan leiden tot winkeldiefstal zijn leidinggevende in.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij schat het goede moment in waarop de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij informeert de klant indien gewenst en van toepassing over de betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. Hij stemt af of en hoe de klant de aankoop in- of verpakt wil hebben en maakt daarbij een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de standaard van de winkel. Hij checkt of de klant tevreden is en controleert of er aan de verwachtingen van de klant voldaan is zodat de klant tevreden de winkel verlaat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij werkt naar de voorgeschreven procedures, zodat de verkoop volgens die procedures is afgehandeld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 3 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

Oordeel kerntaken

Deze proeve kent 3 kerntaken. Binnen een kerntaak telt elk werkproces even zwaar. Neem eerst de scores van de werkprocessen over van het beoordelingsformulier. Gebruik daarvoor de cesuur die bij elke kerntaak vermeld staat. Bepaal vervolgens het oordeel per kerntaak: onvoldoende, voldoende of goed. Voor het oordeel 'goed' op de kerntaak moet ook voldaan zijn aan onderstaande beschrijving van 'goed'.

Beschrijving van 'goed'

Je snelheid van werken is hoog en de kwaliteit van het werk goed. Je bent heel alert, ook op dingen die niet direct tot je taak behoren, maar die wel belangrijk zijn. Je denkt mee over de uitvoering van het werk. Je bent iemand waar een leidinggevende op kan rekenen.

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		Voldoende	Onvoldoende
1.1	Legt materialen en middelen klaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Berekent commerciële prijs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oordeel kerntaak 1		<input type="checkbox"/> Onvoldoende (Er wordt niet voldaan aan de cesuur voor voldoende) <input type="checkbox"/> Voldoende (Minimaal 3 van de 3 werkprocessen voldoende) <input type="checkbox"/> Goed (Alle werkprocessen voldoende en voldaan aan de beschrijving van goed)	

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden ten behoeve van de verkoop		Voldoende	Onvoldoende
2.1	Bereidt winkelopening voor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	Verzorgt winkel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	Verzorgt winkelpresentatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4	Verzorgt producten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5	Ontvangt en verwerkt producten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oordeel kerntaak 2		<input type="checkbox"/> Onvoldoende (Er wordt niet voldaan aan de cesuur voor voldoende) <input type="checkbox"/> Voldoende (Minimaal 4 van de 5 werkprocessen voldoende) <input type="checkbox"/> Goed (Alle werkprocessen voldoende en voldaan aan de beschrijving van goed)	

Kerntaak 3 Verkoopt en verleent service		Voldoende	Onvoldoende
3.1	Ontvangt en benadert klanten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	Voert verkoopgesprek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	Neemt bestellingen aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4	Signaleert en handelt klachten af	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5	Handelt de verkoop af	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oordeel kerntaak 3		<input type="checkbox"/> Onvoldoende (Er wordt niet voldaan aan de cesuur voor voldoende) <input type="checkbox"/> Voldoende (Minimaal 4 van de 5 werkprocessen voldoende) <input type="checkbox"/> Goed (Alle werkprocessen voldoende en voldaan aan de beschrijving van goed)	

Examenstandaard:	420-1 Eye - catcher
Dossier:	Bloemendetailhandel
Kwalificatie:	Medewerker bloembinden 2015-2016
Niveau:	2

Verklaring uitvoering Proeve van bekwaamheid

1. Is de proeve op de volgende onderdelen volgens het Inrichtingsplan uitgevoerd?

- De uitvoeringsoptie
- De minimumduur van de proeve
- De uit te voeren werkprocessen
- De beoordeling door de assessoren
- Het aanleveren van aanvullend bewijsmateriaal

☐ Ja

Ga naar Resultaat Proeve van bekwaamheid

☐ Nee

Beantwoord ook vraag 2

2. Zo nee, geef een omschrijving van de afwijking(en):

Bij geconstateerde afwijking(en) van het inrichtingsplan stellen de assessoren geen voorlopig resultaat van de proeve vast. De examencommissie beraadt zich over de geconstateerde afwijking(en). Ze geeft zo mogelijk een aanvullende of vervangende examenopdracht en/of stelt het definitieve resultaat vast.

Resultaat van de proeve van bekwaamheid

De deelnemer is geslaagd voor de proeve als alle kerntaken minimaal voldoende zijn. Het onderstaand resultaat is voorlopig. Het definitieve resultaat wordt door de examencommissie vastgesteld.

Resultaat van proeve	<input type="checkbox"/> Goed	(alle kerntaken goed)
	<input type="checkbox"/> Voldoende	(alle kerntaken minimaal voldoende)
	<input type="checkbox"/> Onvoldoende	(1 of meer kerntaken onvoldoende)
	<input type="checkbox"/> Vanwege afwijkingen geen voorlopig resultaat vastgesteld	

Ondertekening			
	Plaats		Datum
	Naam assessor 1		Handtekening
	Naam assessor 2		Handtekening
	Naam assessor 3 (niet verplicht)		Handtekening
	Naam deelnemer (voor kennisname voorlopig resultaat)		Handtekening

Examenstandaard:	420-1 Eye - catcher
Dossier:	Bloemendetailhandel
Kwalificatie:	Medewerker bloembinden 2015-2016
Niveau:	2

Bijlage 1: Inrichtingsplan Proeve van bekwaamheid

Het inrichtingsplan wordt door het aoc ingevuld om te borgen dat de proeve ingericht wordt conform de eisen in de betreffende examenstandaard en conform de Algemene Toetstechnische eisen van De groene standaard. Dit inrichtingsplan zal na vaststelling worden uitgereikt aan beide assessoren en de deelnemer.

De assessoren verklaren aan het eind van de proeve of de beoordeling van de proeve is uitgevoerd volgens dit Inrichtingsplan. Als dit niet zo is, geven zij aan wat er niet volgens plan is beoordeeld. Zij stellen dan geen resultaat voor de proeve vast. De examencommissie zoekt zo mogelijk een aanvullende of vervangende examenopdracht en/of stelt het definitieve resultaat vast.

420-1 Eye - catcher

Deelnemer	
naam	
geboortedatum	te:
assessoren	
naam assessor 1	tel:
naam assessor 2	
naam assessor 3 (niet verplicht)	
Examenlocatie	
naam bedrijf	
adres (straat, postcode, plaats)	
naam contactpersoon	
startdatum proeve	

Authentiek ¹ of simulatie	<p>Volgens examenstandaard: Uitvoeringsoptie 1 (authentiek)</p> <p>De proeve is wel/niet² conform deze eis ingericht.</p> <p>[Als niet aan de uitvoeringsoptie voldaan kan worden, verantwoordt het aoc de proeve zelf naar de Inspectie.]</p>
--------------------------------------	--

Duur van de proeve	<p>..... werkdag(en)</p> <p>Minimale uitvoeringsduur volgens examenstandaard: Minimaal 1 werkdag.</p> <p>De proeve is wel/niet² conform deze eis ingericht.</p> <p>[Bij kortere uitvoeringsduur verantwoordt het aoc de proeve zelf naar de Inspectie.]</p>
--------------------	---

Uit te voeren werkprocessen	<p>1.1 Legt materialen en middelen klaar</p> <p>1.2 Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen</p> <p>1.3 Berekent commerciële prijs</p> <p>2.1 Bereidt winkelopening voor</p> <p>2.2 Verzorgt winkel</p> <p>2.3 Verzorgt winkelpresentatie</p> <p>2.4 Verzorgt producten</p> <p>2.5 Ontvangt en verwerkt producten</p> <p>3.1 Ontvangt en benadert klanten</p> <p>3.2 Voert verkoopgesprek</p> <p>3.3 Neemt bestellingen aan</p> <p>3.4 Signaleert en handelt klachten af</p> <p>3.5 Handelt de verkoop af</p>
-----------------------------	--

¹Definitie van een authentieke situatie: Zie Algemene Toetstechnische Eisen van De groene standaard.

²Doorhalen wat niet van toepassing is

Examenstandaard: **420-1 Eye - catcher**
Dossier: Bloemendetailhandel
Kwalificatie: Medewerker bloembinden 2015-2016
Niveau: 2

Vervolg bijlage 1 Inrichtingsplan

Beoordelingsduur assessor 1	Minimale duur (uren):	verdeeld over aantal keer:
-----------------------------	-----------------------	----------------------------

Beoordelingsduur assessor 2	Minimale duur (uren):	verdeeld over aantal keer:
-----------------------------	-----------------------	----------------------------

Beoordelingsduur assessor 3	Minimale duur (uren):	verdeeld over aantal keer:
-----------------------------	-----------------------	----------------------------

Wordt er aanvullend bewijsmateriaal	ja/nee³
-------------------------------------	---------------------------

over werkprocessen of prestatie- indicatoren ingebracht?	
---	--

Zo ja, geef aan welk materiaal voor welk werkproces

Bewijsmateriaal

Werkproces nummer

1

2

3

4

5

³Doorhalen wat niet van toepassing is

Ondertekening examensecretaris

De examensecretaris verklaart dat de ingerichte proeve voldoet aan de door De groene standaard gestelde eisen.

Datum:

Naam:

Handtekening: