**Bloem, groen en styling**

BPV-opdrachten leerjaar 2, niveau 2

|  |
| --- |
| Naam student: |

Tijdens je BPV werk je aan de BPV-opdrachten.

In deze opdrachten werk je aan alle werkprocessen die je moet beheersen bij je eindexamen. De werkprocessen vind je ook terug in de BPV-beoordeling.

Overzicht opdrachten en bijbehorende werkprocessen.

|  |  |
| --- | --- |
| **IBS ‘de klant is koning’**  Opdracht 1: Bloemwerk in vaas/pot/schaal  Opdracht 2: Klachtenbehandeling | B1-K1-W1 Maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties  B1-K1-W2 Verzorgt groene producten en natuurlijke materialen  B1-K1-W4 Informeert en adviseert  P1-K1-W1 Ontvangt en verwerkt producten  P1-K1-W2 Handelt de verkoop af |
| **IBS ‘advies aan een klant’**  Opdracht 3: Verkoopgesprekken | B1-K1-W4 Informeert en adviseert  P1-K1-W2 Handelt de verkoop af |
| **IBS ‘trots op je werk’**  Opdracht 4: Productpresentatie | B1-K1-W2 Verzorgt groene producten en natuurlijke materialen  B1-K1-W3 Verzorgt de winkel-/productpresentie  P1-K1-W2 Handelt de verkoop af |

Na afloop van elke uitgewerkte IBS laat je de praktijkopleider feedback geven. Daarna lever je de uitgewerkte opdrachten in bij je coach. Er zijn drie inlevermomenten waarop je de BPV-opdrachten moet inleveren.

Inlevermomenten:

1. Toetsweek periode 1
2. Toetsweek periode 2
3. Toetsweek periode 3

Het gemiddelde van de drie IBS’en is het eindcijfer voor de BPV-opdrachten op het rapport.

**IBS: ‘de klant is koning’**

**Opdracht 1: bloemwerk in vaas/pot/schaal.**

**Hoort bij: praktijk**

Tijdens de lessen leer je allerlei basisinformatie en technieken. Tijdens de BPV bekijk je alles vanuit de kant van de praktijk. Je werkt mee in de winkel en brengt dat wat je geleerd hebt in de praktijk.

Voor deze opdracht ga je aan de slag met het maken van een bloemwerk in een vaas / pot / schaal.

|  |  |
| --- | --- |
| **Resultaat** | Maak een bloemwerk in een vaas / pot / schaal, in overleg met praktijkopleider. |
| **Belang** | Je maakt winkelbloemwerk waarbij je rekening houdt met de wensen van de klant. Je geeft het totaal meerwaarde door een creatieve verpakking. Je kunt een prijsberekening maken van levende- en dode materialen + arbeid, zodat je weet hebt van de kosten die aan het bloemwerk verbonden zijn. |

Do

* Bespreek de opdracht met je praktijkopleider en maak een afspraak wanneer je de opdracht kunt uitvoeren.
* Je krijgt van jouw praktijkopleider een bestelbon met een omschrijving van winkelbloemwerk in vaas/pot/schaal dat jij gaat maken.
* Zoek op je BPV-bedrijf verschillende materialen bij elkaar waarmee je de bestelling gaat maken.
  + De ondergrond vaas/pot/schaal
  + Verschillende bloemvormen, bijmaterialen en bladmaterialen
* Let bij het maken op:
  + Steektechniek: stevigheid, houdbaarheid en afwerking.
  + Verhouding bloemen / groen
  + Verdeling van materiaal
  + Verhouding ondergrond/bloemwerk
* Fotografeer het winkelbloemwerk en verwerk de foto’s in deze opdracht.
* Maak het arrangement verzendklaar met een kaartje en in een creatieve verpakking.
* Fotografeer het bloemwerk in een verpakking met het kaartje
* Beschrijf kort in stappenplan hoe je gewerkt hebt.
* Benoem de materialen met de volledige Latijnse naam en Nederlandse naam.
* Maak een verkoopprijsberekening (levende-, dode materialen, arbeid).
* Bespreek jouw werk met je praktijkopleider en noteer de tips en tops.
* Laat je praktijkopleider de opdracht aftekenen.

Check & act

 Je hebt bovenstaande punten uitgewerkt.

 De opdracht is afgetekend door je praktijkopleider.

**IBS: ‘de klant is koning’**

**Opdracht 2: klachtenbehandeling**

**Hoort bij: bedrijfsvoering**

Tijdens de lessen heb kennis opgedaan over klachtenbehandeling.

Voor deze opdracht ga je je verdiepen in de klachtenbehandeling zoals die op jouw BPV-bedrijf gedaan wordt.

|  |  |
| --- | --- |
| **Resultaat** | Een verslag over klachtenbehandeling op jouw bpv-bedrijf. |
| **Belang** | Door het zorgvuldig afwerken van klachten, behoud je tevreden klanten. |

Do

Werk de volgende informatie uit in een klein verslag.

Je onderzoekt hoe ze bij jou op het leerbedrijf omgaan met klachten.

Vraag aan je praktijkopleider of ze een situatie kunnen geven waarin een klacht opgelost moest worden.

1. Geef een beschrijving van de klacht.
2. Hoe werd deze klacht opgelost?
3. Wordt er nog advies aan de klant meegegeven?
4. Ging de klant tevreden de deur uit? Hoe kon je dit merken?
5. Weet je zelf nog een andere manier hoe de klacht opgelost zou kunnen worden?
6. Waarom is het belangrijk om een klacht op goed te lossen?

Je laat het verslag ondertekenen door de praktijkopleider.

Check & act

Vink de onderstaande vierkantjes af als je ze hebt uitgevoerd

 Omschrijving van de klacht.

 De oplossing van de klacht.

 De klanttevredenheid.

 Je eigen/andere manier van oplossing.

 Het oplossen van de klacht is belangrijk omdat….

 Wat heb je geleerd?

 Wat vond je bij deze opdracht het leukst om te doen?

 Handtekening

## **Feedback praktijkopleider BPV-bedrijf**

|  |
| --- |
| **Naam student:** |

**Feedback praktijkopleider**

Na afronding van de BPV-opdrachten geeft de praktijkopleider feedback.

Je hoort wat je goed hebt gedaan en wat eventueel een aandachtspunt is.

|  |  |
| --- | --- |
| **Opdracht 1:** Bloemwerk in vaas/pot/schaal | **Werkproces:**  B1-K1-W1 Maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties  B1-K1-W2 Verzorgt groene producten en natuurlijke materialen  P1-K1-W1 Ontvangt en verwerkt producten |
| Wat is er goed gegaan? | |
| Wat zijn aandachtspunten? | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opdracht 2:** klachtenbehandeling | **Werkproces:**  B1-K1-W4 Informeert en adviseert  P1-K1-W2 Handelt de verkoop af |
| Wat is er goed gegaan? | |
| Wat zijn aandachtspunten? | |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam / handtekening praktijkopleider: | Datum: |

**IBS: ‘advies aan een klant’**

**Opdracht 3: verkoopgesprekken**

**Hoort bij: bedrijfsvoering**

Het voeren van een verkoopgesprek is een heel belangrijk onderdeel binnen de bloemenwinkel. Hoe beter je dit beheerst, des te meer kun je verkopen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Resultaat** | Een verslag van een verkoopgesprek op jouw bpv-bedrijf. |
| **Belang** | Door het zorgvuldig afwerken van een verkoopgesprek, behoud je tevreden klanten. |

**Opdracht A**:

* Luister naar vijf verkoopgesprekken die jouw praktijkopleider voert.
* Let op de punten die in onderstaand observatieschema staan.

Bijv. op welke manier begroet de praktijkopleider de klant?

Wat wil de praktijkopleider weten van de klant?

Hoe komt het verkoopgesprek ten einde.

**Opdracht B:**

* Voer nu zelf een verkoopgesprek. (Wanneer je geen klanten mag helpen laat dan een collega voor klant spelen).
* Let goed op de punten die je in het observatieschema bekeken hebt. Vul het schema in.
* Bespreek het verkoopgesprek na met je praktijkopleider.
* Schrijf duidelijk op wat je zelf goed vond gaan en wat beter kan.
* Schrijf vervolgens duidelijk op wat jouw praktijkopleider goed vond gaan en wat beter zou kunnen (maximaal een half A4-tje).
* Voer vervolgens een nieuw en verbeterd verkoopgesprek.
* Beschrijf in je verslag het verloop van jouw verkoopgesprek.

Observatieschema:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Onderwerp: | Tips en Tops.  Wat heb ik gezien en wat zijn verbeterpunten? |
| 1 | Houding en oogcontact |  |
| 2 | Begroeting |  |
| 3 | Benadering klant |  |
| 4 | Behoeften peilen |  |
| 5 | Open vragen |  |
| 6 | Gesloten vragen |  |
| 7 | Non-verbaal gedrag |  |
| 8 | Koopweerstanden |  |
| 9 | Demonstratie |  |
| 10 | Bijverkoop stimuleren |  |
| 11 | Afsluiten verkoop/ Afscheid nemen |  |

## **Feedback praktijkopleider BPV-bedrijf**

|  |
| --- |
| **Naam student:** |

**Feedback praktijkopleider**

Na afronding van de BPV-opdrachten geeft de praktijkopleider feedback.

Je hoort wat je goed hebt gedaan en wat eventueel een aandachtspunt is.

|  |  |
| --- | --- |
| **Opdracht 3:** verkoopgesprekken | **Werkproces:**  B1-K1-W4 Informeert en adviseert  P1-K1-W2 Handelt de verkoop af |
| Wat is er goed gegaan? | |
| Wat zijn aandachtspunten? | |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam / handtekening praktijkopleider: | Datum: |

**IBS: ‘Trots op je werk’**

**Opdracht 4: productpresentatie**

**Hoort bij: styling**

Een mooie presentatie van alle producten en bloemwerken draagt bij aan een hogere omzet.

Productpresentaties moeten qua kleur, vorm en materiaal aansluiten bij de doelgroep van de winkel.

|  |  |
| --- | --- |
| **Resultaat** | Maak een productpresentatie op je bpv-bedrijf  Werk dit uit in een verslag |
| **Belang** | Verzorgen van de winkel |

Do

* Plan, regel en maak een productpresentatie op je bpv-bedrijf.
* Bekijk eens een foto van een leuke opvallende presentatie en gebruik deze als inspiratiebron voor een eigen productpresentatie op je bpv-bedrijf
* Bepaal samen met je praktijkopleider een passend thema, de presentatie plek /tafel/kast/ hoek in de winkel voor de presentatie.
* Maak 3 verschillende schetsen van verschillende presentaties.
* Kies, samen met je praktijkopleider, één presentatie uit en leg uit waarom je deze kiest.
* Stel een materialenlijst samen (benodigde hulpmaterialen/gereedschappen)?
* Voer de presentatie uit, maak foto’s (voor-tijdens-na).
* Hoe vind je de presentatie zelf gelukt.
* Noteer de feedback van je praktijkopleider.
* Noteer reacties op je presentatie van klanten.
* Werk de gegevens en foto’s netjes en duidelijk uit in een verslag.

check & act

Vink de onderstaande vierkantjes af als je ze hebt uitgevoerd

□ Inspiratiebronnen

□ Planning

□ 3 Schetsontwerpen

□ Eindkeuze (waarom)

□ Uitvoering

□ Foto’s

□ Feedback van jezelf en praktijkopleider

□ Reacties klanten

□ Verslag met duidelijke structuur

□ Laat de praktijkopleider de opdracht ondertekenen

## **Feedback praktijkopleider BPV-bedrijf**

|  |
| --- |
| **Naam student:** |

**Feedback praktijkopleider**

Na afronding van de BPV-opdrachten geeft de praktijkopleider feedback.

Je hoort wat je goed hebt gedaan en wat eventueel een aandachtspunt is.

|  |  |
| --- | --- |
| **Opdracht 4:** Productpresentatie | **Werkproces:**  B1-K1-W2 Verzorgt groene producten en natuurlijke materialen  B1-K1-W3 Verzorgt de winkel-/productpresentie  P1-K1-W2 Handelt de verkoop af |
| Wat is er goed gegaan? | |
| Wat zijn aandachtspunten? | |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam / handtekening praktijkopleider: | Datum: |

**Beoordeling coach Yuverta**

|  |
| --- |
| **Naam student:** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Preconditie uitwerking BPV-opdrachten:**  Wanneer er een onderdeel ontbreekt vindt er geen beoordeling plaats. | | | | | | | | | | | | |
| **Onderdeel** | | | | | | | | | Ja | | Nee | |
| * + De opdrachten zijn op de computer uitgewerkt.   + Aangeleverd in één PDF- bestand.   + Met de juiste naamgeving: BPV-opdracht-achternaam-datum. | | | | | | | | |  | |  | |
| Het taalgebruik in de opdracht is correct toegepast. | | | | | | | | |  | |  | |
| Feedback vanuit het bedrijf is opgenomen in het bestand. | | | | | | | | |  | |  | |
| Alle opdrachten zijn uitgevoerd. | | | | | | | | |  | |  | |
| Opdrachten zijn voorzien van een voorblad, op volgorde geordend en genummerd. | | | | | | | | |  | |  | |
| **Inhoud** | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | O | M | V | RV | | G |
| **Opdracht 1:** Bloemwerk in vaas/pot/schaal  Bestelbon bloemwerk, foto’s, stappenplan, materiaallijst, kaartje, verpakking, verkoopprijsberekening, tips/tops | | | | | | |  |  |  |  | |  |
| **Opdracht 2:** Klachtbehandeling    Beschrijving klacht, oplossing, extra oplossing, advies, klanttevredenheid, belang van klachtafhandeling, leermoment | | | | | | |  |  |  |  | |  |
| **Opdracht 3:** Verkoopgesprekken  Beschrijving verkoopgesprek, observatieschema, eigen feedback, feedback praktijkopleider | | | | | | |  |  |  |  | |  |
| **Opdracht 4:** Productpresentatie  Inspiratiebronnen, 3 schetsen, eindkeuze/waarom, uitvoering, foto’s, reacties klanten, | | | | | | |  |  |  |  | |  |
| Eindbeoordeling | | | | | | | Eindcijfer:  *<heel cijfer afkappen>* | | | | | |
| O = 4 | | M = 5 | V = 6 | RV = 7 | G = 8 | |
| Opmerkingen | | | | | | | | | | | | |
| **Naam / handtekening coach Yuverta** | | | | | **Datum:** | | | | | | |

Overzicht kerntaken en werkprocessen voor niveau 2

**B1-K1-W1 Maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties**

• Je pakt de voorbereiding op ordelijke en systematische wijze aan.

• Je houdt bij de keuze voor materialen rekening met de mogelijkheden, beperkingen, trends,

beschikbaarheid en de kosten hiervan.

• Je gaat zorgvuldig om met het (groene) product.

• Je past de juiste vak technieken op correcte wijze en in het juiste tempo toe.

• Je blijft stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving.

• Je volgt instructies en aanwijzingen op.

• Je raadpleegt de leidinggevende. indien de opdracht onvoldoende helder is of er afwijkingen zijn.

• Je kan basiskleuren-, vormen- en compositieleer toepassen.

• Je kan planmatig werken.

**B1-K1-W2 Verzorgt groene producten en natuurlijke materialen**

• Je voert de verzorgingswerkzaamheden bedreven en accuraat uit.

• Je signaleert schade en afwijkingen en neemt passende maatregelen.

• Je houdt rekening met de kwetsbaarheid van de producten.

• Je gebruikt de juiste verzorgingsproducten en gaat er zorgvuldig mee om.

• Je voorkomt kwaliteitsverlies van de producten.

**B1-K1-W3 Verzorgt de winkel-/productpresentie**

• Je kiest geschikte materialen en hulpmiddelen en gebruikt deze op effectieve en efficiënte wijze.

• Je levert werk van hoge kwaliteit en afwerking.

• Je werkt volgens de winkelformule.

• Je volgt instructies op en werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures alle onderdelen af.

• Je vraagt bij twijfel of onduidelijkheden in het presentatieplan tijdig hulp aan de leidinggevende.

• Je checkt of het eindresultaat naar wens van de leidinggevende is en past het zo nodig aan.

• Je kan basisprincipes van Visual merchandising toepassen.

**B1-K1-W4 Informeert en adviseert**

• Je inventariseert door vragen te stellen de wensen en informatiebehoefte van de klant/opdrachtgever.

• Je signaleert, uitgaande van de wensen van de klant/opdrachtgever en de mogelijkheden die het

assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop.

• Je informeert op begrijpelijke wijze de klant/opdrachtgever.

• Je checkt of de klant tevreden is en controleert of er aan de verwachtingen van de klant/opdrachtgever

voldaan is.

• Je presenteert je op positieve wijze richting de klant/opdrachtgever.

• Je neemt standaardbestellingen nauwkeurig op en noteert deze op duidelijke wijze.

• Je weet wanneer je hulp moet vragen of een klant moet doorverwijzen naar een collega.

• Je zorgt bij het overdragen van klachten dat collega’s goed geïnformeerd zijn.

• Je kan klanten (telefonisch) te woord staan.

• Je kan verkoopgesprekstechnieken toepassen.

**P1-K1-W1 Ontvangt en verwerkt producten**

• Je registreert de ontvangen producten en eventuele afwijkingen nauwkeurig.

• Je werkt volgens instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures.

• Je toont inzicht in kwaliteit van de producten.

• Je behandelt op basis van jouw vakkennis de producten volgens de vereiste condities.

**P1-K1-W2 Handelt de verkoop af**

• Je schat het goede moment in waarop de verkooptransactie afgehandeld kan worden.

• Je voert de handelingen zorgvuldig, nauwkeurig en in het juiste tempo uit.

• Je stemt af hoe de klant de aankoop in-of verpakt wil hebben.16

• Je past je aan wisselende omstandigheden in de winkel aan.

• Je bent alert op verdacht gedrag van klanten dat kan leiden tot diefstal en schakelt indien nodig je

leidinggevende in.

• Je neemt klachten en de klager serieus.

• Je behandelt klachten volgens de bedrijfsprocedure.

• Je kan afrekensysteem hanteren