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