

## Jamie's Job

### Inleiding

#### **Over deze examenstandaard**

Deze examenstandaard behoort tot cohort 2012-2013. 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 en een criteriumgericht interview. 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:

<b>Kerntaken</b>	<b>Werkprocessen</b>
1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen	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 vakbekwaam medewerker bloembinden voert zelfstandig dagelijks voorkomende werkzaamheden uit in winkel en binderij en kan verkopen, presenteren en al het winkelbloemwerk maken, zodanig dat een optimaal en creatief resultaat wordt gerealiseerd.

## Kritische beroepssituatie

Jamie werkt als vakbekwaam medewerker bloembinden bij Flowers TOP-Shop en voert zelfstandig diverse winkelwerkzaamheden uit. Hierbij is eigen initiatief nemen het uitgangspunt.

Voor het komende verkoopweekend moet de winkel er TIP-TOP uitzien. Hiervoor zijn producten binnengekomen, die aan de hand van afleverbon of factuur gecontroleerd en volledig verkoopklaar moeten worden gemaakt. Jamie kan nu werken aan de vernieuwing van de verkooppresentatie volgens haar eigen idee en passend binnen het presentatieplan en/of de bedrijfscultuur. Op eigen initiatief maakt ze de juiste creatieve combinaties met als resultaat een visueel aantrekkelijke verkooppresentatie.

Tijdens de winkelwerkzaamheden ontvangt Jamie de klanten op een vriendelijke manier en begint het gesprek op een passend moment. Zij achterhaalt de wensen van de klanten en stelt aanvullende vragen. Bij verkoopgesprekken informeert Jamie 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. Onder tijdsdruk maakt Jamie winkelbloemwerk op een creatieve en kwalitatief verantwoorde manier tot tevredenheid van de opdrachtgever. Zij weet een juiste sfeer en ambiance in haar werk te leggen. Jamie past de diverse en juiste vaktechnieken toe en combineert materialen waarbij ze rekening houdt met kleur, vorm, prijs, houdbaarheid en kwaliteit. Met een vlotte en correcte financiële afhandeling rondt Jamie de verkoop af. Daarbij maakt ze op juiste wijze gebruik van kassa, pin/chipapparatuur en/of computer. Na de verkoop controleert ze de verkochte producten en verpakt ze zo nodig op passende en representatieve wijze, rekening houdend met de weersomstandigheden.

Bij het uitvoeren van de werkzaamheden weet ze goed om te gaan met de belangen van klant, bedrijf en product, waarbij ze veiligheid en milieuaspecten niet uit het oog verliest. Op onverwachte situaties zoals winkelcriminaliteit weet Jamie op een correcte manier te reageren en te handelen. Ze is alert op klachten en handelt deze snel, correct en op klantvriendelijke wijze af. Jamie zorgt voor een hygiënische werkomgeving en correcte afvalverwerking. Ze maakt de juiste keuzes en afwegingen, bijvoorbeeld wanneer diverse taken min of meer tegelijkertijd om haar aandacht vragen.

Door veel tevreden klanten heeft Jamie een goed gevoel over de afgelopen dagen en is Flowers TOP-Shop tevreden over haar functioneren.

## Toetstechnische eisen

### 1 Kenmerken van de proeve

a. **doel van de proeve**

De vakbekwaam medewerker bloembinden voert zelfstandig dagelijks voorkomende werkzaamheden uit in winkel en binderij en kan verkopen, presenteren en al het winkelbloemwerk maken, zodanig dat een optimaal en creatief resultaat wordt gerealiseerd.

b. **praktijkdeel**

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.

c. **criteriumgericht interview**

Bij sommige werkprocessen zal het oordeel pas tot stand komen na het criteriumgericht interview. Dit vindt na afloop van het praktijkdeel plaats. In het beoordelingsformulier is aangegeven welke prestatie-indicatoren daarbij ter sprake zullen komen. Het zijn prestatie-indicatoren waarbij van de deelnemer interpretatie, analyse, keuze of overleg verwacht wordt.

### 2 Duur van het praktijkdeel

Minimaal 2 werkdagen.

### 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 het praktijkdeel van 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 het praktijkdeel (gedeeltelijk) bij en voeren samen een criteriumgericht interview met de deelnemer.
- 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 of na het criteriumgericht interview dat de assessoren met de deelnemer voeren. Het beoordelingsformulier geeft aan welke keuze de assessoren daarin maken.
- 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.

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.

---

## Beoordelingsformulier

Deelnemer	
naam	
geboortedatum	te:
opleiding	
Examenlocatie	
naam bedrijf/locatie	
adres	
postcode + plaats	
Examenstandaard	
code	430-1
naam	Jamie's Job

### 1.2 Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen

Resultaat:

Bloemwerk en plantarrangementen zijn gemaakt voor alle gangbare gelegenheden op een creatief en kwalitatief verantwoorde manier tot tevredenheid van de opdrachtgever en passend bij de winkelformule. De ontwerpen sluiten aan bij de laatste trends en ontwikkelingen op het vakgebied.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij toont vaktechniek, materialen- en productkennis, kennis over materiaalkosten, inzicht in nieuwe trends en ontwikkelingen en zijn creativiteit door met grote vakvaardigheid in een vlot tempo bloemwerk of plantarrangementen samen te stellen dat voldoet aan de opdracht die hij gekregen heeft en past bij de winkelformule.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij ontwerpt creatief en vindingrijk bloemwerk en plantarrangementen en volgt daarbij de laatste trends en ontwikkelingen zodat hij de juiste sfeer en ambiance creëert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	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"/>
x	Hij levert werk van stabiele kwaliteit dat past bij de winkelformule, commercieel verantwoord is en vaktechnisch aan de eisen voldoet en werkt daarbij in het vereiste tempo zodat de opdracht volgens afspraken en kwaliteitseisen wordt uitgevoerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Oordeel werkproces

- voldoende**  
 **onvoldoende**

Toelichting examinerator (verplicht als werkproces onvoldoende is):

### 1.3 Berekent commerciële prijs

Resultaat:

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

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij berekent de prijs van het gemaakte bloemwerk en/of plantarrangement op een vlotte en nauwkeurige manier waarbij hij alle gebruikte materialen en overige kosten berekent in de totaalprijs zodat er een juiste prijs berekend wordt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij maakt gebruik van de mogelijkheid om bovenop de prijs van de gebruikte materialen en eventuele overige kosten van het samengestelde bloemwerk of plantarrangement een extra toeslag te berekenen op basis van het uiteindelijk bereikte resultaat zodat er een commercieel, voor de organisatie gunstige prijs wordt berekend die de klant moet betalen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Oordeel werkproces

**voldoende**

**onvoldoende**

Toelichting examinerator (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.

Criteriumgericht interview (CGI): **Nee**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij overlegt bij het voorbereiden van de winkelopening tijdig en regelmatig met collega's, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de winkel tijdig gereed is voor opening.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij 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; 2 van de 2 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

**voldoende**

**onvoldoende**

Toelichting examinerator (verplicht als werkproces onvoldoende is):

## 2.2 Verzorgt winkel

Resultaat:

Een opgeruimde, schone werkomgeving.

Criteriumgericht interview (CGI): **Nee**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij toont technisch inzicht bij het snel en bedreven verrichten van kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	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 examinerator (verplicht als werkproces onvoldoende is):

## 2.3 Verzorgt winkelpresentatie

Resultaat:

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

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	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"/>
x	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"/>
x	Hij levert werk van hoge kwaliteit en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen uit het presentatieplan een presentatie wordt opgebouwd.	<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):

## 2.4 Verzorgt producten

Resultaat:

De producten zijn verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	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 procedure te verversen indien dit noodzakelijk is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor de bloemisterij, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de producten op een juiste manier worden verzorgd en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij bewaakt en beoordeelt de kwaliteit van de verzorging en van de producten aan de hand van de kwaliteitseisen van de winkel.	<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):

## 2.5 Ontvangt en verwerkt producten

Resultaat:

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

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	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"/>
x	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"/>

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

Oordeel werkproces

- voldoende**  
 **onvoldoende**

Toelichting examinerator (verplicht als werkproces onvoldoende is):

### 3.1 Ontvangt en benadert klanten

Resultaat:

Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd.

Criteriumgericht interview (CGI): **Nee**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	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 vakkundige wijze geholpen en is tevreden en wil tot verkoop overgaan.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	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"/>
x	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.

Criteriumgericht interview (CGI): **Nee**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij zorgt er voor dat betrokken collega's tijdig geïnformeerd zijn over een (niet standaard) bestelling zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij neemt bestellingen nauwkeurig op en noteert deze 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"/>
x	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. De klacht is getracht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.

Criteriumgericht interview (CGI): **Nee**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	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"/>
x	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	<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):

### 3.5 Handelt de verkoop af

Resultaat:

De verkoop is volgens procedures afgehandeld.

Criteriumgericht interview (CGI): **Nee**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	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"/>
x	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"/>
x	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'

Vaktechnisch blink je uit. Je bent zeer zelfstandig in het organiseren, controleren en bijsturen van je werk. Wisselende en veranderende omstandigheden zie je vooral als uitdaging en niet als probleem.

Kerntaak 1 Vervaardigt bloemwerk en plantarrangementen		Voldoende	Onvoldoende
1.2	Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Berekent commerciële prijs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Oordeel kerntaak 1</b>	<input type="checkbox"/> Onvoldoende <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Goed	(Er wordt niet voldaan aan de cesuur voor voldoende) (Minimaal 2 van de 2 werkprocessen voldoende) (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"/>
<b>Oordeel kerntaak 2</b>	<input type="checkbox"/> Onvoldoende <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Goed	(Er wordt niet voldaan aan de cesuur voor voldoende) (Minimaal 4 van de 5 werkprocessen voldoende) (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"/>
<b>Oordeel kerntaak 3</b>	<input type="checkbox"/> Onvoldoende <input type="checkbox"/> Voldoende <input type="checkbox"/> Goed	(Er wordt niet voldaan aan de cesuur voor voldoende) (Minimaal 4 van de 5 werkprocessen voldoende) (Alle werkprocessen voldoende en voldaan aan de beschrijving van goed)	

## 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.

<b>Resultaat van proeve</b>	<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
Handtekening deelnemer (voor kennisname voorlopig resultaat)	

## 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.

## 430-1 Jamie's Job

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<sup>1</sup> of simulatie Volgens examenstandaard: Uitvoeringsoptie 1 (authentiek)  
De proeve is **wel/niet**<sup>2</sup> conform deze eis ingericht.  
  
[Als niet aan de uitvoeringsoptie voldaan kan worden, verantwoordt het aoc de proeve zelf naar de Inspectie.]

Duur van de proeve ..... werkdag(en)  
Minimale uitvoeringsduur volgens examenstandaard: Minimaal 2 werkdagen.  
De proeve is **wel/niet**<sup>2</sup> conform deze eis ingericht.  
[Bij kortere uitvoeringsduur verantwoordt het aoc de proeve zelf naar de Inspectie.]

Uit te voeren werkprocessen

- 1.2 Stelt bloemwerk en plantarrangementen samen
- 1.3 Berekent commerciële prijs
- 2.1 Bereidt winkelopening voor
- 2.2 Verzorgt winkel
- 2.3 Verzorgt winkelpresentatie
- 2.4 Verzorgt producten
- 2.5 Ontvangt en verwerkt producten
- 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

<sup>1</sup>Definitie van een authentieke situatie: Zie Algemene Toetstechnische Eisen van De groene standaard.

<sup>2</sup>Doorhalen wat niet van toepassing is

### 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:

Criteriumgericht interview      Datum:

Plaats:

Wordt er aanvullend bewijsmateriaal **ja/nee**<sup>3</sup>

over werkprocessen of prestatie-

indicatoren ingebracht?

Zo ja, geef aan welk materiaal voor welk werkproces

### Bewijsmateriaal

### Werkproces nummer

1

2

3

4

5

<sup>3</sup>Doorhalen 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: