

BEROEPSOPDRACHT

DE TEVREDEN KLANT

MEDEWERKER BLOEM, GROEN EN STYLING
NIVEAU 2



1 Algemene gegevens

Auteur(s)	Team Bloem, groen en styling
Versie	Juni 2019
Opleiding	Medewerker Bloem, groen en styling
Crebo	25443
KD-jaar	2015
Leerjaar	2
Tijdsduur	90
Plaats	
Groepsgrootte	BG22
Kerntaak	B1-K1 Maken en verkopen van groene arrangementen
Werkproces	W1. Maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties
Werkproces	W3. Verzorgt de winkel-/productpresentaties
Kerntaak	P1-K1 Uitvoeren werkzaamheden rondom de verkoop
Werkproces	W2 Handelt de verkoop af
Hulpmiddelen	
Bronnen die je kunt raadplegen	Wikiwijs arrangement, vakbladen: Bloem & blad, Pook
Ondersteunende onderwijs-activiteiten (lessen, workshops, excursies enz.)	



2 Kerntaak en werkproces

B1-K1 Maken en verkopen van groene arrangementen

W-1 Maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties

De beginnend medewerker bloem, groen en styling maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties. Hij kiest de benodigde materialen en middelen en legt deze klaar voor gebruik. Hij combineert de materialen op basis van eigenschappen, kleur, vorm en structuur. Hij creëert de juiste sfeer en ambiance in het arrangement.

W-3 Verzorgt de winkel-/productpresentaties

De beginnend medewerker bloem, groen en styling stelt de presentatie van groene en aanverwante producten op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan en/of de winkelformule. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en product- en/of verkoopinformatie. Bij de realisatie van de presentatie houdt hij rekening met veiligheid en preventie van winkeldiefstal. Tevens houdt hij de winkelruimte/presentatieruimte schoon en netjes. Indien van toepassing vult hij producten in de verkoopruimte aan.

W-4 Informeert en adviseert

De beginnend medewerker bloem, groen en styling benadert de klant/opdrachtgever en achterhaalt zijn wens. Dit kan in de winkel plaatsvinden, maar ook telefonisch. Hij verbindt de mogelijkheden die het assortiment biedt aan de wensen van de klant/opdrachtgever. Hij informeert de klant over het product, de toepassingen ervan, de verzorging en het gebruik van het product, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant/opdrachtgever bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing. Indien nodig neemt hij bestellingen op. Hij checkt of de klant/opdrachtgever tevreden is en rondt de verkoop op passende wijze af.

P1-K1 Uitvoeren werkzaamheden rondom de verkoop

W-2 Handelt de verkoop af

De beginnend medewerker bloem, groen en styling bereidt het afrekensysteem/kassasysteem voor. Hij stelt vast hoeveel de klant moet betalen en bedient het afrekensysteem om de betaling te verwerken. Hij informeert de klant over garantie-en/of ruilvoorwaarden, de wijze van aflevering, verzorging van de producten, etc. Indien van toepassing zorgt hij voor het in-en of verpakken van het bloemwerk/plantenarrangement. Hij checkt of de klant tevreden is en rondt het gesprek op een passende wijze af. Hij behandelt eventuele klachten. Tevens voert hij voorkomende administratieve handelingen uit, zoals het verwerken van bestellingen en/of email uit de webshop.



3. Leerdoelen en succescriteria

Je benoemt van de bloemen en planten die gebruikt worden in bloemwerken in vaas, pot of schaal; de naam, de herkomst en hoe ze verzorgd moeten worden.

- 1.1 Je kunt de bloemen en planten die gebruikt worden in bloemwerken in vaas, pot of schaal herkennen en bij naam noemen.
- 1.2 Je kunt van de bloemen en planten die gebruikt worden in bloemwerken in vaas, pot of schaal benoemen tot welke soort ze behoren en wat hun herkomst is.
- 1.3 Je kunt beschrijven op welke manier de bloemen en planten die gebruikt worden in bloemwerken in vaas, pot of schaal verzorgd worden.

Je benoemt de morfologische kenmerken van planten.

- 2.1 Je benoemt alle onderdelen van een plant.
- 2.2 Je benoemt de morfologische kenmerken van planten.

Je benoemt de groeifactoren van planten.

- 3.1 Je benoemt de groeifactoren voor planten.

Je voert een verkoopgesprek, telefonisch of fysiek, en je kan een bestelling aannemen.

- 4.1 Je kunt verschillende klanttypen benoemen en herkennen.
- 4.2 Je kunt uitleggen wat verbale en non-verbale communicatie is.
- 4.3 Je past de 7 stappen van een verkoopgesprek toe (telefonisch of fysiek).
- 4.4 Je toont een correcte houding bij het verkoopgesprek; dat wil zeggen je maakt (oog)contact, staat rechtop, open houding, intonatie van je stem.
- 4.5 Je kan een bestelformulier volledig invullen.
- 4.6 Je handelt een verkoop af.

Je maakt de bestelling verzendklaar.

- 5.1 Je maakt een verkoopprijsberekening.
- 5.2 Je controleert de bestelling op volledigheid volgens het bestelformulier.
- 5.3 Je pakt de bestelling in.
- 5.4 Je zorgt ervoor dat er voldoende gegevens voor levering van de bestelling aanwezig zijn.

Je maakt een bestelling; bloemwerk in een vaas, pot of schaal.

- 6.1 Je maakt een (schets)ontwerp voor het bloemwerk in een vaas, pot of schaal.
- 6.2 Je selecteert de juiste bloemen en materialen voor een bloemwerk in een vaas, pot of schaal (op grond van kleur, houdbaarheid, contrast in bloem en bladvorm, variatie in bloemsoorten, bladmaterialen en bijmaterialen).
- 6.3 Je past de technieken voor een bloemwerk in een vaas, pot of schaal op de juiste manier toe.
- 6.4 Je maakt een bestelling; bloemwerk in een vaas, pot of schaal, volgens de gestelde eisen (vorm, kleur en technieken).
- 6.5 Je werkt efficiënt en gaat zorgvuldig met de materialen om.



Je kan een eenvoudige klacht afhandelen.

- 7.1 Je kan de klant met een klacht rustig te woord staan.
- 7.2 Je zoekt door te vragen naar de oorzaak van de klacht.
- 7.3 Je handelt de klacht af volgens de procedure.

Je kan een huisstijl herkennen.

- 8.1 Je maakt een sfeeranalyse van het bloemwerk in vaas, pot of schaal passend bij de huisstijl.
- 8.2 Je maakt een kaartje op basis van een ontwerp.
- 8.3 Je schrijft het kaartje en plaatst het in het bloemwerk.



4. Beroepssituatie bij de opdracht

Je werkt in de bloemenwinkel. Je bent bezig met het maken van een bestelling voor een klant. De klant heeft een bloemwerk in een vaas, pot of schaal besteld. Jij hebt het bestelformulier niet zelf ingevuld. Welke bloem en bladvormen ga je kiezen? Weet je genoeg om de bestelling te maken?

De bestelling moet om 4 uur klaar zijn. Dat betekent dat je goed moet plannen om het op tijd verzendklaar te hebben. Tussen het maken door komt er een klant in de winkel. Die moet je natuurlijk ook goed helpen.

Helaas heb je het bloemwerk niet op tijd af en kan het niet op de aangegeven tijd bezorgd worden. De klant komt in de winkel met een klacht.

Leervragen:

- Hoe voer je een goed verkoopgesprek?
- Hoe vul je een bestelformulier goed in?
- Hoe maak je een bestelling?
- Welke informatie geef je aan de klant?
- Wat is een huisstijl?
- Hoe ga je om met tijdsdruk?
- Hou zou jij een klacht van een klant afhandelen?

Opdracht:

- Je maakt een bloemwerk in vaas/pot/schaal en maakt deze verzendklaar.
- Je voert een verkoopgesprek waarbij je een bestelling opneemt en de verkoop afhandelt en rekening houdt met de 7 verkoopstappen tijdens een verkoopgesprek
- Je kunt de verschillende klanttypen herkennen
- Je handelt een klacht af volgens procedure
- Je let op verbale-en non-verbale communicatie tijdens het verkoopgesprek
- Je ontwerpt en maakt een kaartje
- Je kunt een bestelbon invullen.
- Je maakt een schetsontwerp van een bloemwerk in vaas/pot/schaal
- Je selecteert de juiste materialen voor het bloemwerk en gebruikt de juiste technieken
- Je gaat zorgvuldig en efficiënt met materialen om
- Je kunt de materialen die je in het bloemwerk gebruikt herkennen, benoemen bij naam, verzorgingsadvies geven en herkomst aangeven
- Je maakt een verkoopprijsberekening
- Je kunt de groeifactoren benoemen en aangeven welk effect ze hebben op de materialen
- Je kunt een sfeeranalyse maken passend bij een huisstijl.



5. Toetsing en afsluiting

IBS titel	De tevreden klant			
De IBS wordt behaald als	De IBS wordt afgesloten met 3 toetsen. De IBS is behaald wanneer het gemiddelde cijfer een 5,5 of hoger is.			
	Soort toets	Weging	Inhoud en criteria	Behaalde cijfer
Toets 1	Theorietoets	1	<p>1.1 Je kunt de bloemen en planten die gebruikt worden in bloemwerken in vaas, pot of schaal herkennen en bij naam noemen.</p> <p>1.2 Je kunt van de bloemen en planten die gebruikt worden in bloemwerken in vaas, pot of schaal benoemen tot welke soort ze behoren en wat hun herkomst is.</p> <p>1.3 Je kunt beschrijven op welke manier de bloemen en planten die gebruikt worden in bloemwerken in vaas, pot of schaal verzorgd worden.</p> <p>2.1 Je benoemt alle onderdelen van een plant.</p> <p>2.2 Je benoemt de morfologische kenmerken van planten.</p> <p>3.1 Je benoemt de groeifactoren voor planten.</p> <p>4.1 Je kunt verschillende klanttypen benoemen en herkennen.</p> <p>4.2 Je kunt uitleggen wat verbale en non-verbale communicatie is.</p> <p>Beoordeling met een cijfer.</p>	
Toets 2	Praktijk	1	<p>5.1 Je maakt een verkoopprijsberekening.</p> <p>5.2 Je controleert de bestelling op volledigheid volgens het bestelformulier.</p> <p>5.3 Je pakt de bestelling in.</p> <p>5.4 Je zorgt ervoor dat er voldoende gegevens voor levering van de bestelling aanwezig zijn.</p> <p>6.1 Je maakt een (schets)ontwerp voor het bloemwerk in een vaas, pot of schaal.</p> <p>6.2 Je selecteert de juiste bloemen en materialen voor een bloemwerk in een vaas, pot of schaal (op grond van kleur, houdbaarheid, contrast in bloem en bladvorm, variatie in bloemsoorten, bladmaterialen en bijmaterialen).</p> <p>6.3 Je past de technieken voor een bloemwerk in een vaas, pot of schaal op de juiste manier toe.</p> <p>6.4 Je maakt een bestelling; bloemwerk in een vaas, pot of schaal, volgens de gestelde eisen (vorm, kleur en technieken).</p> <p>6.6 Je werkt efficiënt en gaat zorgvuldig met de materialen om.</p> <p>8.1 Je maakt een sfeeranalyse van het bloemwerk in vaas, pot of schaal passend bij de huisstijl.</p> <p>8.2 Je maakt een kaartje op basis van een ontwerp.</p> <p>8.3 Je schrijft het kaartje en plaatst het in het bloemwerk.</p> <p>Beoordeling met een cijfer.</p>	



	Soort toets	Weging	Inhoud en criteria	Behaalde cijfer
Toets 3	Presentatie: Verkoopgesprek (telefonisch/fysiek) bestelling opnemen, afhandeling verkoop, klacht afhandeling	1	<p>4.3 Je past de 7 stappen van een verkoopgesprek toe (telefonisch of fysiek).</p> <p>4.4 Je toont een correcte houding bij het verkoopgesprek; dat wil zeggen je maakt (oog)contact, staat rechtop, open houding, intonatie van je stem.</p> <p>4.5 Je kan een bestelformulier volledig invullen.</p> <p>4.6 Je handelt een verkoop af.</p> <p>7.1 Je kan de klant met een klacht rustig te woord staan.</p> <p>7.2 Je zoekt door te vragen naar de oorzaak van de klacht.</p> <p>7.3 Je handelt de klacht af volgens de procedure.</p> <p>Beoordeling met een cijfer.</p>	
			Eindcijfer	
			IBS Behaald / Niet Behaald <i>IBS is behaald wanneer het gemiddelde eindcijfer een 5,5 of hoger is.</i>	



6 Toetsopdrachten en beoordelingsformulieren



De tevreden klant

Toets 1 Theorietoets

Crebo 25443

Medewerker Bloem, groen en styling

Opdrachtomschrijving:

Je maakt een digitale theorietoets.

Tijdsduur:

30 minuten

Vorbereidende werkzaamheden en hulpmiddelen:

- Secure browser geïnstalleerd
- Laptop
- Voor je de toets verzendt kun je controleren of je alle vragen beantwoord hebt in de blauwe balk rechts bovenaan in beeld.
- Leren lesstof: plantenkennis (herkennen, benoemen, verzorging, herkomst/klimaat, toepassing/soort), onderdelen van de plant, morfologie, groeifactoren, klanttypen, verbale- en non-verbale communicatie.

Voorwaarde voor beoordeling:

- Op tijd starten met de toets op je laptop.
- Indien de toets bestaat uit meerdere blokken kun je na afsluiten van een blok niet meer terug naar een vorig blok.
- Einde van de toets op 'verzenden' klikken.



De tevreden klant

Toets 2 Praktijkopdracht

Crebo 25443

Medewerker Bloem, groen en styling

Opdrachtomschrijving:

- Je maakt winkelbloemwerk volgens de bestelbon.
- Je maakt een verkoopprijsberekening (volgens format/tabel) van het bloemwerk.
- Je pakt het bloemwerk in met een meerwaarde en functioneel.
- Je hebt een schetsontwerp gemaakt van het bloemwerk.
- Je hebt een sfeeranalyse gemaakt passend bij de huisstijl en bij het bloemwerk.
- Je hebt een kaartje ontworpen en gemaakt passend bij de huisstijl/sfeer.
- Je schrijft de juiste tekst op de juiste manier op het kaartje.

Tijdsduur:

60 minuten

Vorbereidende werkzaamheden en hulpmiddelen:

- Steekschuim mag in de ondergrond zitten.
- Je kiest voldoende en passende materialen voor de opdracht.
- Sfeeranalyse, schets en kaartje mogen klaar liggen. (Tekst op het kaartje ter plaatse schrijven).
- Je hebt en ingevulde bestelbon.

Voorwaarde voor beoordeling:

- Alle onderdelen zoals vermeld op het beoordelingsformulier moeten aanwezig zijn.
- Op de gestelde datum inleveren of binnen de gestelde tijd maken



Beoordelingsformulier 'De tevreden klant'

Toets 2 Praktijkopdracht

Naam	
Klas	
Datum	

Puntentelling:

Alleen hele cijfers geven; Eindcijfer afkappen

Onderdeel	Inhoud*)	Max. punten	Opmerkingen
Bloemwerk in vaas, pot, schaal met constructie (volgens bestelformulier)	<u>Vorm:</u> volgens bestelbon, materiaalverdeling, ruimtelijke verwerking constructie goed zichtbaar	0-10	
	<u>Techniek:</u> stevigheid(bloemen + constructie), materialen in water/steekschuim, afwerking, nette bindingen, verhouding / grootte ondergrond/ constructie	0-10	Killing point: Techniek moet voldoende zijn
	<u>Materiaalkeuze:</u> volgens bestelbon, passend bij opdracht eenheid bindingen houdbaarheid kleur eenheid materialen/ondergrond	0-10	
Kaartje	duidelijk leesbaar foutloos netheid/verzorging lay out sfeer passen bij huisstijl	0-10	
Verpakking	netjes/verzorgd meerwaarde voor product passend bij huisstijl	0-10	
Verkoopprijsberekening	gewerkt met format goede berekeningen	0-10	
Sfeeranalyse	netjes verzorgd gewerkt passend bij huisstijl	0-10	
Totaal aantal punten			
Eindcijfer (Totaal aantal punten : 7)			

*) Volgens richtlijnen zoals in de lessen gevolgd en besproken zijn



De tevreden klant

Toets 3 Verkoopgesprek

Crebo 25443

Medewerker Bloem, groen en styling

Opdrachtomschrijving:

- Je voert een verkoopgesprek (7-stappen laten zien)
- Je neemt een bestelling aan en verwerkt de bestelbon op de juiste manier.
- Je zorgt voor een passende verkoopafhandeling (geld teruggeven, kassa-gebruik)
- Je gaat een klacht correct afhandelen.
- Je let op verbale en non-verbale communicatie.

Tijdsduur:

20 minuten

Vorbereidende werkzaamheden en hulpmiddelen:

- Benodigde spullen in winkelruimte naar inzicht klaar leggen.
- De hulpmaterialen voor verkoopafhandelingen klaar liggen

Voorwaarde voor beoordeling:

- Alle onderdelen zoals vermeld op het beoordelingsformulier moeten aanwezig zijn.
- Op de gestelde datum inleveren of binnen de gestelde tijd maken



Beoordelingsformulier De tevreden klant

Toets 3 Verkoopgesprek

Naam	
Klas	
Datum	

Puntentelling:
Alleen hele cijfers geven; Eindcijfer afkappen

Onderdeel	Inhoud*)	Max. punten	Opmerkingen
Verkoopgesprek	Past de 7-stappen toe (begroeting, koopwens, USP, tegenwerping, besluit, bijverkoop, afsluiting) Houding (-oog-contact, rechtop, open houding) Stem (duidelijk, tempo, ABN)	0-10	
Bestelling opnemen	Bestelbon (correct + duidelijk ingevuld) Herhaling /controle bestelling Info verstrekken Bon verwerken (wegleggen op juiste plaats)	0-10	
Afhandelen verkoop	Gebruik kassa Geld teruggeven (doortellen, rekenen) Afsluiting gesprek/groeten	0-10	
Klachtenafhandeling	Klant verhaal laten doen Luisteren (non-verbaal), begrip tonen, open houding (prettige sfeer) Doorvragen Samenvatten Oorzaak achterhalen Oplossing zoeken / bieden Naar tevredenheid klant?	0-10	
Totaal aantal punten			
Eindcijfer (Totaal punten : 4)			



De LeerWerkPlaats

Bestelbon



Bestelling aangenomen door:

op: - - 2016 / 2017

Gegevens klant:

Naam	Dhr./ Mevr.
Telefoonnummer privé	
Afdeling en kamernummer	

Bestelling omschrijving	Bedrag
	€
Kaartje	€
Totaalbedrag	€

Gegevens

Ophaal datum en tijd	
Bijzonderheden	

Betaald per pin: Datum:

Op rekening: Naam:

Handtekening:



IBS	De tevreden klant
Opleiding	Bloem, groen en styling
Crebo-nummer	25443
Niveau	2
Leerjaar	2
Codering	IBS_BGS_DTK_2
Omvang	<ul style="list-style-type: none"> • BOT = 95 totaal: @ theorie + @ praktijk + • bpv = @ • zelfstudie = 40 • SBU = 135
Omschrijving integrale beroepssituatie	<p>Je werkt in de bloemenwinkel. Je bent bezig met het maken van een bestelling voor een klant. De klant heeft een bloemwerk in een vaas, pot of schaal besteld. Jij hebt het bestelformulier niet zelf ingevuld. Welke bloem en bladvormen ga je kiezen? Weet je genoeg om de bestelling te maken?</p> <p>De bestelling moet om 4 uur klaar zijn. Dat betekent dat je goed moet plannen om het op tijd verzendklaar te hebben. Tussen het maken door komt er een klant in de winkel. Die moet je natuurlijk ook goed helpen.</p> <p>Helaas heb je het bloemwerk niet op tijd af en kan het niet op de aangegeven tijd bezorgd worden. De klant komt in de winkel met een klacht.</p>
Dilemma	-
Leervragen	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe voer je een goed verkoopgesprek? • Hoe vul je een bestelformulier goed in? • Hoe maak je een bestelling? • Welke informatie geef je aan de klant? • Wat is een huisstijl? • Hoe ga je om met tijdsdruk? • Hou zou jij een klacht van een klant afhandelen?
Leerdoelen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Je benoemt van de bloemen en planten die gebruikt worden in bloemwerken in vaas, pot of schaal; de naam, de herkomst en hoe ze verzorgd moeten worden. 2. Je benoemt de morfologische kenmerken van planten. 3. Je benoemt de groeifactoren van planten 4. Je voert een verkoopgesprek, telefonisch of fysiek, en je kan een bestelling aannemen. 5. Je maakt de bestelling verzendklaar. 6. Je maakt een bestelling; bloemwerk in een vaas, pot of schaal. 7. Je kan een eenvoudige klacht afhandelen. 8. Je kan een huisstijl herkennen.



Succescriteria

- 1.1 Je kunt de bloemen en planten die gebruikt worden in bloemwerken in vaas, pot of schaal herkennen en bij naam noemen.
- 1.2 Je kunt van de bloemen en planten die gebruikt worden in bloemwerken in vaas, pot of schaal benoemen tot welke soort ze behoren en wat hun herkomst is.
- 1.3 Je kunt beschrijven op welke manier de bloemen en planten die gebruikt worden in bloemwerken in vaas, pot of schaal verzorgd worden.

- 2.1 Je benoemt alle onderdelen van een plant.
- 2.2 Je benoemt de morfologische kenmerken van planten.

- 3.1 Je benoemt de groeifactoren voor planten.

- 4.1 Je kunt verschillende klanttypen benoemen en herkennen.
- 4.2 Je kunt uitleggen wat verbale en non-verbale communicatie is.
- 4.3 Je past de 7 stappen van een verkoopgesprek toe (telefonisch of fysiek).
- 4.4 Je toont een correcte houding bij het verkoopgesprek; dat wil zeggen je maakt (oog)contact, staat rechtop, open houding, intonatie van je stem.
- 4.5 Je kan een bestelformulier volledig invullen.
- 4.6 Je handelt een verkoop af.

- 5.1 Je maakt een verkoopprijsberekening.
- 5.2 Je controleert de bestelling op volledigheid volgens het bestelformulier.
- 5.3 Je pakt de bestelling in.
- 5.4 Je zorgt ervoor dat er voldoende gegevens voor levering van de bestelling aanwezig zijn.

- 6.1 Je maakt een (schets)ontwerp voor het bloemwerk in een vaas, pot of schaal.
- 6.2 Je selecteert de juiste bloemen en materialen voor een bloemwerk in een vaas, pot of schaal (op grond van kleur, houdbaarheid, contrast in bloem en bladvorm, variatie in bloemsoorten, bladmaterialen en bijmaterialen).
- 6.3 Je past de technieken voor een bloemwerk in een vaas, pot of schaal op de juiste manier toe.
- 6.4 Je maakt een bestelling; bloemwerk in een vaas, pot of schaal, volgens de gestelde eisen (vorm, kleur en technieken).
- 6.7 Je werkt efficiënt en gaat zorgvuldig met de materialen om.

- 7.1 Je kan de klant met een klacht rustig te woord staan.
- 7.2 Je zoekt door te vragen naar de oorzaak van de klacht.
- 7.3 Je handelt de klacht af volgens de procedure.



- 8.1 Je maakt een sfeeranalyse van het bloemwerk in vaas, pot of schaal passend bij de huisstijl.
- 8.2 Je maakt een kaartje op basis van een ontwerp passend bij de huisstijl.
- 8.3 Je schrijft het kaartje en plaatst het in het bloemwerk.

Kwalificatiedossier B1-K1-W1 Maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties
 B1-K1-W3 Verzorgt de winkel-/productpresentaties
 B1-K1-W4 Informeert en adviseert
 P1-K1-W2 Handelt de verkoop af

Afronding IBS (Toetsmix)

Toets	Inhoud	Score	Ce-suur	Toet s-duur	We-ging	Hulp-middelen
Theorie	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 4.1, 4.2	1-10	60%	30 min.	1x	laptop
Praktijk: bloemwerk in vaas, pot of schaal + verzendklaar maken + sfeeranalyse huisstijl	5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 8.1, 8.2, 8.3	1-10	55%	60 min.	1x	Praktijk-ruimte
Verkoopgesprek: bestelling opnemen, afhandeling verkoop, klachtafhandeling	4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 7.1, 7.2, 7.3	1-10	55%	20 minuten	1x	Kassa, telefoon, bestelbon, verkoop-ruimte

Voorwaarden (alleen indien van toepassing)

@Voorwaarden om deze IBS uit te kunnen voeren. Denk aan volgorde aanbod, seizoensgebonden activiteiten, bijzondere hulpmiddelen of plaats van uitvoering, enz. @

@Zie voor criteria de Checklist kwaliteitscriteria per IBS. @

BPV-onderdelen (alleen indien van toepassing)

- @Lijst met succescriteria die in BPV aan bod komen. @
- @@@
- @@@@

@Beschrijving van onderdelen die geschikt zijn of reeds bedoeld zijn om in BPV aan te bieden @

AVO-onderdelen (alleen indien van toepassing)

Voor Nederlands worden de volgende onderdelen aangeleerd en besproken. Leerlingen hebben kennis van en kunnen:

- Communiceren
- Verbale en Non-verbale communicatie
- Telefoongesprek
- Verkoopgesprek
- Vraagsoorten



- Formulieren
- Spelling en taalverzorging
- Telefoonalfabet
- Adviseren
- Feedback
- Luistervaardigheden
- Klantgesprek
- Overtuigen
- Klachtafhandeling

**LOB-onderdelen
(alleen indien van
toepassing)**

@ Beschrijving van onderdelen die geschikt zijn of reeds bedoeld zijn om in LOB aan te bieden@

**Overige
opmerkingen**

@@@

