beroepsopdracht

Advies aan een klant

medewerker bloem groen en styling niveau 2

**[](http://www.aboutflowersblog.com/centerpieces-enrich-family-gatherings-2/)**

# Algemene gegevens

|  |  |
| --- | --- |
| **Auteur(s)** | |
| **Versie** |

Team Bloem, Groen en Styling

Juli 2019

|  |  |
| --- | --- |
| **Opleiding** | Medewerker Bloem, Groen en Styling |
| **Crebo** | 25443 |
| **KD-jaar** | 2015 |
| **Leerjaar** | 2 |
| **Tijdsduur** | 141 |
| **Plaats** | ‘s-Hertogenbosch |
| **Groepsgrootte** | BG22 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kerntaak** |  | B1-K1 Maken en verkopen van groene arrangementen |
| **Werkproces** | 1 | Maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties |
| **Werkproces**  **Werkproces**  **Kerntaak**  **Werkproces** | 2  4 | Verzorgt groene producten en natuurlijke materialen  informeert en adviseert |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Hulpmiddelen** |  |
| **Bronnen die je kunt raadplegen** | Wikiwijs arrangement  Vakbladen: Bloem en Blad, POOK. |
| **Ondersteunende onderwijs-activiteiten (lessen, workshops, excursies enz.)** |  |

# Kerntaak en werkprocessen

**2.1 Maken en verkopen van groene arrangementen - 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.

## 2.2 Maken en verkopen van groene arrangementen - Verzorgt groene producten en natuurlijke materialen

De beginnend medewerker bloem, groen en styling, verzorgt dagelijks de groene producten en natuurlijke materialen in het magazijn en/of winkel en/of bedrijf en maakt ze verkoop klaar. Hij let op afwijkingen door beschadigingen, ziektes of onjuiste condities en op derving van de producten. Hij vervangt de producten wanneer dit noodzakelijk is.

## 2.4 Maken en verkopen van groene arrangementen –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.

**3**. Leerdoelen en succescriteria

1. **Je benoemt van de bloemen en planten die geschikt zijn voor het gebruik in bloemwerken in vaas, pot schaal of variant: de naam, de verzorging en de herkomst.**

1.1 Je kunt de bloemen en planten die geschikt zijn voor het gebruik in bloemwerken in vaas, pot schaal of variant herkennen en bij naam noemen.

1.2 Je kunt van de bloemen en planten die geschikt zijn voor het gebruik in bloemwerken in vaas, pot schaal of variant aangeven wat hun herkomst is en welke klimaatkenmerken hier bij horen.

1.3 Je beschrijft op welke manier de bloemen en planten die geschikt zijn voor het gebruik in bloemwerken in vaas, pot schaal of variant verzorgd moeten worden.

1. **Je benoemt de uiterlijke kenmerken van bloemen en planten.**

2.1 Je benoemt de uiterlijke kenmerken van planten.

2.2 Je vertaalt de uiterlijke kenmerken van planten naar een verzorgingsadvies.

1. **Je benoemt aanpassingen van planten die zij nodig hebben om in de natuur te overleven.**

3.1 Je beschrijft welke aanpassingen planten hebben om in de natuur te overleven.

1. **Je voert een verkoopgesprek, gericht op adviezen geven.**

4.1 Je voert een verkoopgesprek waarbij je duidelijke vragen stelt over de wensen van de klant met betrekking tot de invulling van een ondergrond.

4.2 Je benoemt eigenschappen van ondergronden van verschillende materialen.

4.3 Je geeft advies voor passende materialen bij de ondergrond en wensen van de klant, waarbij je duidelijk aangeeft waarom de producten geschikt zijn.

1. **Je maakt een ondergrond op basis van duurzaamheidsprincipes.**

5.1 Je benoemt de duurzaamheidsprincipes (upcyclen en recyclen).

5.2 Je ontwerpt een ondergrond volgens de duurzaamheidsprincipes.

5.3 Je laat het ontwerpproces zien.

5.4 Je maakt de ondergrond volgens het ontwerp.

1. **Je maakt een bloemwerk passend bij de gegeven ondergrond.**

6.1 Je maakt een ontwerp voor een bloemwerk in de ondergrond (volgens duurzaamheidsprincipes).

6.2 Je selecteert de juiste bloemen en materialen voor een bloemwerk in de ondergrond (op grond van sfeer, kleur, houdbaarheid, variatie in bloemsoorten, bladmaterialen en bijmaterialen).

6.3 Je past de technieken voor het maken van bloemwerk op de juiste manier toe.

6.4 Je maakt een bloemwerk in de gegeven ondergrond volgens de vormgevingsprincipes.

* 1. Je werkt efficiënt en gaat zorgvuldig met de materialen om.
  2. Je verwerkt de materialen economisch verantwoord.

1. **Je kan de verkoopprijs berekenen van bloemwerk en de gemaakte ondergrond.**

7.1 Je maakt een verkoopprijsberekening van het gemaakte bloemwerk.

7.2 Je maakt een verkoopprijsberekening van de gemaakte ondergrond.

7.3 Je maakt een prijsopgave van het totale werkstuk.

# 4 Beroepssituatie bij de opdracht

Je bent aan het opruimen in de binderij. Verschillende soorten afval moeten goed opgeruimd worden. Soms haal je materiaal zoals potjes, papier of plastic uit het vuil omdat je dit nog een keer kan gebruiken.

Er komt een klant binnen. Je onderbreekt je werk en vraagt waarmee je de klant van dienst kunt zijn.

De klant heeft een ondergrond bij zich en wil daar iets ‘groens’ in.

In het gesprek met de klant stel je veel vragen en moet je goed doorvragen om duidelijk te krijgen wat de klant precies wil. Als je alle wensen van de klant duidelijk hebt geef je advies over de bloemen, planten en dode materialen die de klant zou kunnen gebruiken. De klant kiest op jouw advies de benodigde materialen. Jij berekent de verkoopprijs en tot slot geef je nog advies hoe de gekozen materialen het beste gebruikt en verzorgd kunnen worden. De klant gaat tevreden naar huis.

Jij gaat weer verder met je opruim werkzaamheden.

Leervragen:

* Wat moet je weten over bloemen, planten en dode materialen om een goed advies te kunnen geven?
* Wat kun je bedenken om in de bloemenwinkel duurzaam te werken?
* Welk advies geef jij mee over de verzorging van bloemen, planten en dode materialen?
* Wat is de verkoopprijs?

Opdracht:

Je ontwerpt en maakt een ondergrond gebaseerd op de duurzaamheidsprincipes upcyclen/recyclen. Je laat zien hoe het ontwerpproces verlopen is.

Je maakt passend bloemwerk bij de ondergrond en kiest de juiste materialen.

Je maakt een prijsopgave van de ondergrond en van het bloemwerk.

Je kan een klant goed adviseren m.b.t. ondergronden en materiaalkeuze.

5 Toetsing en afsluiting

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **IBS titel** | Advies aan een 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 | 1.1 Je kunt de bloemen en planten die geschikt zijn voor het gebruik in bloemwerken in vaas, pot schaal of variant herkennen en bij naam noemen.  1.2 Je kunt van de bloemen en planten die geschikt zijn voor het gebruik in bloemwerken in vaas, pot schaal of variant aangeven wat hun herkomst is en welke klimaatkenmerken hier bij horen.  1.3 Je beschrijft op welke manier de bloemen en planten die geschikt zijn voor het gebruik in bloemwerken in vaas, pot schaal of variant verzorgd moeten worden.  2.1 Je benoemt de uiterlijke kenmerken van planten.  2.2 Je vertaalt de uiterlijke kenmerken van planten naar een verzorgingsadvies.  3.1 Je beschrijft welke aanpassingen planten hebben om in de natuur te overleven.  5.1 Je benoemt de duurzaamheidsprincipes (upcyclen en recyclen).  Beoordeling met een cijfer |  |
| **Toets 2** | Praktijk:  Ondergrond duurzaamheid  + arrangement bij de ondergrond  + prijsberekening | 2 | 5.2 Je ontwerpt een ondergrond volgens de duurzaamheids-  principes.  5.3 Je laat het ontwerpproces zien.  5.4 Je maakt de ondergrond volgens het ontwerp.  6.1 Je maakt een ontwerp voor een bloemwerk in de ondergrond (volgens duurzaamheidsprincipes).  6.2 Je selecteert de juiste bloemen en materialen voor een bloemwerk in de ondergrond (op grond van sfeer, kleur, houdbaarheid, variatie in bloemsoorten, bladmaterialen en bijmaterialen).  6.3 Je past de technieken voor het maken van bloemwerk op de juiste manier toe.  6.4 Je maakt een bloemwerk in de gegeven ondergrond volgens de vormgevingsprincipes.   * 1. Je werkt efficiënt en gaat zorgvuldig met de materialen om.   2. Je verwerkt de materialen economisch verantwoord.   3. Je maakt een verkoopprijsberekening van het gemaakte bloemwerk.   4. Je maakt een verkoopprijsberekening van de gemaakte ondergrond.   5. Je maakt een prijsopgave van het totale werkstuk.   Beoordeling met een cijfer |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Soort toets** | **Weging** | **Inhoud en criteria** | **Behaalde cijfer** |
| **Toets 3** | Verkoopgesprek | 1 | 4.1 Je voert een verkoopgesprek waarbij je duidelijke vragen stelt  over de wensen van de klant met betrekking tot de invulling van  een ondergrond.  4.2 Je benoemt eigenschappen van ondergronden van verschillende materialen.  4.3 Je geeft advies voor passende materialen bij de ondergrond en wensen van de klant, waarbij je duidelijk aangeeft waarom de producten geschikt zijn.  Beoordeling met een cijfer |  |
|  |  |  | **Eindcijfer** |  |
|  |  |  | **IBS Behaald / Niet Behaald**  *IBS is behaald wanneer het gemiddelde eindcijfer een 5.5 of hoger is* |  |

# 6 Toetsopdrachten en

# beoordelingsformulieren

IBS\_BGS\_AAK\_2

**Advies aan de klant**

**Toets 1 Theorietoets**

Crebo 25443

Medewerker Bloem, groen en styling

**Opdrachtomschrijving:**

Je maakt een digitale theorietoets.

**Tijdsduur:**

30 minuten

**Voorbereidende 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), uiterlijke kenmerken, aanpassingen, duurzaamheidsprincipes.

**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.

IBS\_BGS\_AAK\_2

**Advies aan de klant**

**Toets 2 Praktijkopdracht**

Crebo 25443

Medewerker Bloem, groen en styling

**Opdrachtomschrijving:**

* Je maakt winkelbloemwerk volgens opdracht; horizontale schikking of lineaire schikking in vaas, pot of schaal
* Je gebruikt passende materialen en verwerkt ze met zorg.
* Je werkt efficiënt en economisch verantwoord.
* Je maakt een ondergrond volgens richtlijnen van recycling of upcycling.
* Je houdt het ontwerpproces van de ondergrond bij (tekst/foto’s) in een logboek (deze ligt bij de oplevering van het bloemwerk ter inzage).
* Je maakt een prijsberekening van het bloemwerk, de ondergrond + het totale werkstuk volgens de format (tabel).

**Tijdsduur:**

Bloemwerk 45 minuten, ondergrond/logboek gedurende de IBS-periode

**Voorbereidende werkzaamheden en hulpmiddelen:**

* Ondergrond + logboek mogen klaar zijn op moment van toetsing.
* Juiste materialen bij elkaar gezocht voor de opdracht.
* Steekschuim mag in de ondergrond zitten.
* Plantaardige materialen mogen niet voorbehandeld zijn.
* Prijsberekening mag voorbereid zijn. De verkoopprijzen mogen aanwezig zijn, de tabel ter plaatse invullen.

**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 ‘Advies aan de klant’**

**Toets 2 Praktijkopdracht**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Naam |  |
| Klas |  |
| Datum |  |

Puntentelling:

Alleen hele cijfers geven; Eindcijfer afkappen

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Onderdeel | Inhoud\*) | Max. punten | Opmerkingen |
| **Bloemwerk horizontaal of lineair** | Vorm:  verhouding 2/3 1/3  aansluiting  voldoet aan de opdracht  materiaalverdeling  ruimtelijke verwerking van materialen | 0-10 |  |
| Techniek:  stevig  diep gestoken  afwerking  goed gebruik hulpmiddelen  gietrand + waterdicht | 0-10 | **Killing point:**  **Techniek moet voldoende zijn** |
| Materiaalkeuze:  passend bij de ondergrond  contrastvormen  verschillende soorten materialen  houdbaarheid  kleur passend bij de opdracht | 0-10 |  |
| **Ondergrond (duurzaamheidsprincipes)** | Uitvoering:  netjes en verzorgd  originele uitvoering  volgens upcycling/ recycling | 0-10 |  |
|  | Ontwerpproces (logboek):  duidelijk en inzichtelijk gemaakt  (tekst en foto’s) | 0-10 |  |
| **Prijsberekening** | prijsberekening van ondergrond + bloemwerk  format gebruikt en juist ingevuld  juiste berekeningen | 0-10 |  |
| **Totaal aantal punten** | |  |  |
| **Eindcijfer** (Totaal aantal punten : 6) | | |  |

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

IBS\_BGS\_AAK\_2

**Advies aan de klant**

**Toets 3 Verkoopgesprek (adviesgesprek)**

Crebo 25443

Medewerker Bloem, groen en styling

**Opdrachtomschrijving:**

* Je voert een verkoop advies gesprek gericht op speciale ondergronden en de invulling ervan.
* Je geeft uitgebreide eigenschappen van de producten en motiveert goed het waarom bij je adviezen.
* Je houdt rekening met verbale en non-verbale aspecten.

**Tijdsduur:**

30 minuten

**Voorbereidende werkzaamheden en hulpmiddelen:**

Verkoopruimte staat klaar met de benodigde materialen en hulpmiddelen.

**Voorwaarde voor beoordeling:**

* Alle onderdelen zoals vermeld op het beoordelingsformulier moeten aanwezig zijn.
* Op de gestelde datum en de gestelde tijd uitvoeren

**Beoordelingsformulier ‘Advies aan de klant’**

**Toets 3 Verkoopgesprek (adviesgesprek)**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Naam |  |
| Klas |  |
| Datum |  |

Puntentelling:

Alleen hele cijfers geven; Eindcijfer afkappen

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Onderdeel | Inhoud\*) | Max. punten | Opmerkingen |
| **Klantadviesgesprek** | Vragen stellen m.b.t. koopwens van de klant | 0-10 |  |
| Eigenschappen van verschillende ondergronden benoemen | 0-10 |  |
|  | Adviezen + motivatie geven | 0-10 |  |
|  | Verbale communicatie:  *Duidelijk spreken, luisteren,*  *netjes spreken (ABN)* | 0-10 |  |
|  | Non-verbale communicatie:  *Gebaren, knikken, wijzen, professionele houding enz.* | 0-10 |  |
| **Totaal aantal punten** | |  |  |
| **Eindcijfer** (Totaal punten : 5) | | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **IBS** | **Advies aan een klant** |
| **Opleiding** | Bloem, groen en styling |
| **Crebo-nummer** | 25443 |
| **Niveau** | 2 |
| **Leerjaar** | 2 |
| **Codering** | IBS\_BGS\_AAK\_2 |
| **Omvang** | * BOT = 95 totaal:  7 uur theorie/week +   3 uur praktijk per week * bpv * zelfstudie = 41 * SBU = 136 |
| **Omschrijving integrale beroepssituatie** | Je bent aan het opruimen in de binderij. Verschillende soorten afval moeten goed opgeruimd worden. Soms haal je materiaal zoals potjes, papier of plastic uit het vuil omdat je dit nog een keer kan gebruiken.  Er komt een klant binnen. Je onderbreekt je werk en vraagt waarmee je de klant van dienst kunt zijn.  De klant heeft een ondergrond bij zich en wil daar iets ‘groens’ in.  In het gesprek met de klant stel je veel vragen en moet je goed doorvragen om duidelijk te krijgen wat de klant precies wil. Als je alle wensen van de klant duidelijk hebt geef je advies over de bloemen, planten en dode materialen die de klant zou kunnen gebruiken. De klant kiest op jouw advies de benodigde materialen. Jij berekent de verkoopprijs en tot slot geef je nog advies hoe de gekozen materialen het beste gebruikt en verzorgd kunnen worden. De klant gaat tevreden naar huis.  Jij gaat weer verder met je opruim werkzaamheden. |
| **Dilemma** | - |
| **Leervragen** | * Wat moet je weten over bloemen, planten en dode materialen om een goed advies te kunnen geven? * Wat kun je bedenken om in de bloemenwinkel duurzaam te werken? * Welk advies geef jij mee over de verzorging van bloemen, planten en dode materialen? * Wat is de verkoopprijs? |
| **Leerdoelen** | 1. Je benoemt van de bloemen en planten die geschikt zijn voor het gebruik in bloemwerken in vaas, pot schaal of variant: de naam, de verzorging en de herkomst. 2. Je benoemt de uiterlijke kenmerken van bloemen en planten. 3. Je benoemt aanpassingen van planten die zij nodig hebben om in de natuur te overleven. 4. Je geeft adviezen over ondergronden, bloemen en planten. 5. Je maakt een ondergrond op basis van duurzaamheidsprincipes. 6. Je maakt een bloemwerk passend bij de gegeven ondergrond. 7. Je kan de verkoopprijs berekenen van bloemwerk en de gemaakte ondergrond. |
| **Succescriteria** | 1.1 Je kunt de bloemen en planten die geschikt zijn voor het gebruik in bloemwerken in vaas, pot schaal of variant herkennen en bij naam noemen.  1.2 Je kunt van de bloemen en planten die geschikt zijn voor het gebruik in bloemwerken in vaas, pot schaal of variant aangeven wat hun herkomst is en welke klimaatkenmerken hier bij horen.  1.3 Je beschrijft op welke manier de bloemen en planten die geschikt zijn voor het gebruik in bloemwerken in vaas, pot schaal of variant verzorgd moeten worden.  2.1 Je benoemt de uiterlijke kenmerken van planten.  2.2 Je vertaalt de uiterlijke kenmerken van planten naar een verzorgingsadvies.  3.1 Je beschrijft welke aanpassingen planten hebben om in de natuur te overleven.  4.1 Je voert een verkoopgesprek waarbij je duidelijke vragen stelt over de wensen van de klant met betrekking tot de invulling van een ondergrond.  4.2 Je benoemt eigenschappen van ondergronden van verschillende materialen.  4.3 Je geeft advies voor passende materialen bij de ondergrond en wensen van de klant, waarbij je duidelijk aangeeft waarom de producten geschikt zijn.  5.1 Je benoemt de duurzaamheidsprincipes (upcyclen en recyclen).  5.2 Je ontwerpt een ondergrond volgens de duurzaamheidsprincipes.  5.3 Je laat het ontwerpproces zien.  5.4 Je maakt de ondergrond volgens het ontwerp.  6.1 Je maakt een ontwerp voor een bloemwerk in de ondergrond (volgens duurzaamheidsprincipes).  6.2 Je selecteert de juiste bloemen en materialen voor een bloemwerk in de ondergrond (op grond van sfeer, kleur, houdbaarheid, variatie in bloemsoorten, bladmaterialen en bijmaterialen).  6.3 Je past de technieken voor het maken van bloemwerk op de juiste manier toe.  6.4 Je maakt een bloemwerk in de gegeven ondergrond volgens de vormgevingsprincipes.   * 1. Je werkt efficiënt en gaat zorgvuldig met de materialen om.   2. Je verwerkt de materialen economisch verantwoord.      * 1. Je maakt een verkoopprijsberekening van het gemaakte bloemwerk.   2. Je maakt een verkoopprijsberekening van de gemaakte ondergrond.   3. Je maakt een prijsopgave van het totale werkstuk. |
| **Kwalificatiedossier** | 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 |
| **Afronding IBS (Toetsmix)** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Toets | | Inhoud | Score | Ce-suur | Toets-duur | We-ging | Hulp-middelen | | | Theorie | | 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 5.1 | 1-10 | 60% | 30 min. | 1x | laptop | | | Praktijk:  -ondergrond volgens duurzaam-heidsprincipes + logboek  -bloemwerk in de ondergrond  -prijsberekening | | 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 7.1, 7.2, 7.3 | 1-10 | 55% | - onder-grond + logboek tijdens IBS-periode  - bloem-werk 45 min. | 2x | -Onder-grond + logboek mogen klaar zijn op toetsmo-ment.  -prijsbe-rekeningstabellen | | | Verkoopgesprek:  m.b.t. advies ondergronden + invulling | | 4.1, 4.2, 4.3 | 1-10 | 55% | 30 min. | 1x | Verkoop-ruimte, toonbank, kassa | | |  |  | | | | | | |  | | |  |  | | | | | | |  | | |
| **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 * Verkoopgesprek * Vraagsoorten * Spelling en taalverzorging * Adviseren * Feedback * Luistervaardigheden * Klantgesprek * Overtuigen |
| **LOB-onderdelen (alleen indien van toepassing)** | @ Beschrijving van onderdelen die geschikt zijn of reeds bedoeld zijn om in LOB aan te bieden@ |
| **Overige opmerkingen** | @@@ |