|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluatiefiche 1: opdracht 1** | | | Datum: | | | | |
| Evaluatie leerling | | Evaluatie leerkracht | | Eindvaluatie leerkracht |
| **1. Veilig, hygiënisch en milieubewust werken** | | | JA/NEE | | JA/NEE | | RO/O/V/G |
| 1.1 Ergonomisch werken | 1.1.1 De leerling kan bij een verkoop een juiste werkhouding (staand of zittend) aannemen | Tijdens een verkoop stevig op twee benen staan |  |  |  |  |  |
| Tijdens een verkoop een rechte houding aannemen |  |  |  |  |
| Tijdens een verkoop schouders laten ontspannen |  |  |  |  |
| 1.1.2 De leerling kan bij het heffen, tillen of verplaatsen van goederen de juiste hef- en til- technieken toepassen | De voeten staan in lichte spreidstand |  |  |  |  |  |
| Zakken door de knieën, met een recht rug |  |  |  |  |
| Rechtstaan met een rechte rug |  |  |  |  |
| Bij trekken of duwen, de achterste voet als steun gebruiken |  |  |  |  |
| 1.2  Economisch werken | 1.2.1 De leerling kan de werktijd optimaal gebruiken | Geen tijd verspillen aan banale dingen |  |  |  |  |  |
| Prioriteiten stellen in je opgelegde taken |  |  |  |  |
| 1.2.2 De leerling kan correct omgaan met hulpmiddelen zoals inpakpapier, … zodat verspilling wordt vermeden | Zoveel mogelijk afval voorkomen |  |  |  |  |  |
| 1.3  Persoonlijke bescher- mings- middelen gebruiken | 1.3.1 De leerling kan de noodzaak van het gebruik van PBM toelichten | Het nut van PBM toelichten |  |  |  |  |  |
| 1.3.2 De leerling kan instructies inzake winkel-gerichte PBM opvolgen | Het gepaste PBM gebruiken |  |  |  |  |  |
| 1.4  Hygiëne-bewust werken | 1.4.1 De leerling kan zijn/haar persoonlijke hygiëne verzorgen | Je huid verzorgen |  |  |  |  |  |
| Je haren verzorgen |  |  |  |  |
| Je handen verzorgen |  |  |  |  |
| Een verzorgd gebit (tanden poetsen) |  |  |  |  |
| 1.4.2 De leerling kan winkelgerichte instructies qua hygiëne toepassen | Een schoonmaakplan van de winkel opstellen/gebruiken |  |  |  |  |  |
| 1.4.3 De leerling kan bij voeding, met de HACCP-normen rekening houden | Alert zijn voor de gevaren voor het  bewaren van eetwaren |  |  |  |  |  |
| Alert zijn voor de gevaren voor de voorbereiding voor de verkoop. |  |  |  |  |
| Alert zijn voor de gevaren voor de  service aan de klanten |  |  |  |  |
| 1.5  Voor netheid en orde van de winkel-omgeving instaan | 1.5.1 De leerling kan de winkel proper en ordelijk houden | Mooi opruimen |  |  |  |  |  |
| Schoonmaken van de winkelruimte |  |  |  |  |
| 1.5.2 De leerling kan aangepaste schoonmaak-materialen en  -technieken gebruiken | Droog vuil  met de juiste hulpmiddelen verwijderen |  |  |  |  |  |
| Aangekleefd vuil  met de juiste hulpmiddelen verwijderen |  |  |  |  |
| Onzichtbaar vuil  met de juiste hulpmiddelen verwijderen |  |  |  |  |
| Het juiste schoonmaakmiddel gebruiken |  |  |  |  |
| 1.5.3 De leerling kan na de verkoop artikelen, materieel en materiaal opruimen | Na een verkoop/poetsbeurt, artikelen/materieel/materiaal opruimen |  |  |  |  |  |
| 1.6  Veiligheids-voorschriften en  -instructies inzake arbeids-middelen toepassen | 1.6.1 De leerling kan onderhouds-materialen,  Gereedschappen en schoonmaak-materialen correct gebruiken | Apparaten correct gebruiken om elektrische risico’s te elimineren |  |  |  |  |  |
| Schoonmaakmiddelen veilig gebruiken |  |  |  |  |
| 1.6.2 De leerling kan op mogelijke gevaarlijke situaties anticiperen | Zelf ervoor zorgen dat er zo weinig mogelijk risico’s zijn |  |  |  |  |  |
| 1.6.3 De leerling kan veiligheids-pictogrammen herkennen | De afgebeelde veiligheidspictogrammen in de ruimte herkennen |  |  |  |  |  |
| De afgebeelde veiligheidspictogrammen op verpakkingen herkennen |
| 1.6.4 De leerling kan de huisregels en/of het werk-plaatsreglement met betrekking tot veiligheidsvoor-schriften toepassen | Huisregels die van kracht zijn toepassen |  |  |  |  |  |
| **2. Noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen** | | |  |  |  |  |  |
| 2.1  Zin voor samen-werking tonen | 2.1.1 De leerling kan bij problemen hulp inroepen | Tijdig hulp inroepen |  |  |  |  |  |
| Op een beleefde manier hulp inroepen |  |  |  |  |
| Bij de juiste persoon om hulp vragen |  |  |  |  |
| 2.1.2 De leerling kan bij problemen hulp inroepen | Indien nodig hulp aanbieden |  |  |  |  |  |
| Op een beleefde manier hulp aanbieden |  |  |  |  |
| 2.1.3 De leerling kan op een gepaste wijze met collega’s en hiërarchie omgaan | Je kent je eigen positie binnen het bedrijf |  |  |  |  |  |
| Je weet wie er de leiding heeft |  |  |  |  |
| Je weet welke personen een leidinggevende functie hebben |  |  |  |  |
| Op een gepaste wijze omgaan met je oversten/collega’s |  |  |  |  |
| 2.2  Nauwkeurig zijn | 2.2.1 De leerling kan correcte informatie geven | De informatie is volledig |  |  |  |  |  |
| De informatie is begrijpelijk |  |  |  |  |
| De informatie is niet misleidend |  |  |  |  |
| 2.2.2 De leerling kan orders correct opvolgen | De order correct doorgeven |  |  |  |  |  |
| De order opvolgen tot wanneer het product bij de klant is |  |  |  |  |
| 2.3  Voorkomen verzorgen | 2.3.1 De kan zijn/haar persoonlijke hygiëne verzorgen | Je dagelijks wassen en gewassen kledij aantrekken |  |  |  |  |  |
| Je haar verzorgen |  |  |  |  |
| Je gebit verzorgen door o.a. je tanden twee keer per dag te poetsen |  |  |  |  |
| Je handen en voeten verzorgen |  |  |  |  |
| 2.3.2 De leerling kan overeenkomstig het winkelconcept de houding verzorgen | Als verkoper dien je beleefd te zijn |  |  |  |  |  |
| Als verkoper dien je tactvol te zijn |  |  |  |  |
| Als verkoper dien je geduldig te zijn |  |  |  |  |
| Als verkoper dien je eerlijk te zijn |  |  |  |  |
| Als verkoper dien je hulpvaardig te zijn |  |  |  |  |
| Als verkoper dien je enthousiast te zijn |  |  |  |  |
| Als verkoper dien je stipt te zijn |  |  |  |  |
| Als verkoper dien je bescheiden te zijn |  |  |  |  |
| Als verkoper dien je vriendelijk te zijn |  |  |  |  |
| Als verkoper dien je sportief te zijn |  |  |  |  |
| Als verkoper dien je zelfvertrouwen te hebben |  |  |  |  |
| Als verkoper dien je er fit uit te zijn |  |  |  |  |
| 2.3.3 De leerling kan overeenkomstig het winkelconcept de kledij-voorschriften naleven | Tijdens je taak als verkoper, kledij aantrekken die men voorschrijft (uniform of gepaste zelf gekozen kledij) |  |  |  |  |  |
| 2.4  Discreet zijn | 2.4.1 De leerling kan discreet met vertrouwelijke informatie van de zaak, collega’s en de klanten omgaan | Op een vertrouwelijke manier omgaan met vertrouwelijke informatie |  |  |  |  |  |
| Enkel gebruik maken van vertrouwelijke informatie van de zaak/klanten/collega’s voor bedrijfsdoeleinden |  |  |  |  |
| 2.4.2 De leerling kan klanten discreet aanspreken en behandelen | Klanten op een onopvallende manier aanspreken |  |  |  |  |  |
| Klanten op een onopvallende manier observeren |  |  |  |  |
| 2.4.3 De leerling kan bij verdacht gedrag discreet handelen | Wanneer er zich een situatie voordoet, discreet handelen volgens bedrijfseigen procedures |  |  |  |  |  |
| 2.5  Op wisselende omstandigheden inspelen | 2.5.1 De leerling kan zich aan wijzigende omstandigheden aanpassen | Zich positief aanpassen bij wijzigende opdrachten |  |  |  |  |  |
| 2.6  Zorgzaam met goederen omgaan | 2.6.1 De leerling kan goederen correct behandelen | Zorgzaam met goederen omgaan door rekening te houden met de gevarenetiketten op de verpakking. |  |  |  |  |  |
| Zorgzaam met goederen omgaan door rekening te houden met de behandelingsetiketten op de verpakking. |  |  |  |  |
| 2.6.2 De leerling kan het materieel en de infrastructuur correct gebruiken | Zorgzaam met het materiaal omgaan zoals het is voorgeschreven (door de verantwoordelijke of handleiding). |  |  |  |  |  |
| **3. Functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen** | | |  |  |  |  |  |
| 3.1  ICT gebruiken | 3.1.1 De leerling kan winkeleigen softwarepakketten gebruiken | Het softwareprogramma opstarten |  |  |  |  |  |
| Gegevens correct interpreteren om in te geven in een softwareprogramma |  |  |  |  |
| Het softwareprogramma afsluiten |  |  |  |  |
| 3.1.2 De leerling kan een softwarepakket voor communicatie via mail gebruiken | Een mailprogramma openen |  |  |  |  |  |
| De velden van een e-mailbericht invullen |  |  |  |  |
| Een bericht typen in een e-mailprogramma |  |  |  |  |
| Een e-mail verzenden |  |  |  |  |
| Een mailprogramma afsluiten |  |  |  |  |
| 3.1.3 De leerling kan een tekstverwerker gebruiken om brieven en eenvoudige documenten op te stellen | MsWord openen |  |  |  |  |  |
| Het lettertype/lettergrootte gebruiken volgens de huisregels |  |  |  |  |
| Bij het typen van een brief rekening houden met de BIN-normen |  |  |  |  |
| Gebruik maken van de modelbrieven, afhankelijk van het soort brief. |  |  |  |  |
| MsWord afsluiten |  |  |  |  |
| 3.2  Informatie selecteren en gebruiken | 3.2.1 De leerling kan relevante informatie over producten en diensten opzoeken en toelichten | Diverse bronnen raadplegen om informatie op te zoeken over het assortiment |  |  |  |  |  |
| Raad vragen indien nodig aan collega’s |  |  |  |  |
| Producten met elkaar vergelijken |  |  |  |  |
| Advies voor een klant motiveren |  |  |  |  |
| 3.3  Verbale en non-verbale communi-catie toepassen | 3.3.1 De leerling kan een correct mondeling taalgebruik hanteren | Gebruik een aangename stem |  |  |  |  |  |
| Gebruik een verzorgde taal |  |  |  |  |
| 3.3.2 De leerling kan een gepaste lichaamstaal hanteren | Gezicht: wees vriendelijk en enthousiast |  |  |  |  |  |
| Armen: wees ontspannen en open |  |  |  |  |
| Handen: wees ontspannen en open |  |  |  |  |
| Benen: ongekruist of naar de klant toe gekruist |  |  |  |  |
| Lichaamshoek: zit rechtop of licht naar de klant gebogen |  |  |  |  |
| Bereik oogcontact met je gesprekspartner |  |  |  |  |
| 3.3.3 De leerling kan in verband met opdrachten en taken gerichte vragen stellen | Een open vraag stellen |  |  |  |  |  |
| Een gesloten vraag stellen |  |  |  |  |
| Een gerichte vraag stellen |  |  |  |  |
| Een suggestieve vraag stellen |  |  |  |  |
| Een keuzevraag stellen |  |  |  |  |
| Een controlevraag stellen |  |  |  |  |
| 3.3.4 De leerling kan i.v.m. opdrachten en taken gerichte informatie geven | Op een klantvriendelijke manier informatie geven |  |  |  |  |  |
| Tijdens het geven van informatie, een verzorgd taalgebruik hanteren |  |  |  |  |
| Indien nodig, hulp vragen aan een collega |  |  |  |  |
| 3.4  Rekenvaardigheden toepassen | 3.4.1 De leerling kan bij taken en opdrachten correct tellen | Getallen correct afronden (0, 1 of 2 decimalen) |  |  |  |  |  |
| Correct optellen |  |  |  |  |
| 3.4.2 De leerling kan een rekenmachine gebruiken | Een rekenmachine gebruiken, indien hoofdrekenen niet lukt. |  |  |  |  |  |
| Een rekenmachine gebruiken: optellen |  |  |  |  |
| Een rekenmachine gebruiken: aftrekken |  |  |  |  |
| Een rekenmachine gebruiken: vermenigvuldigen |  |  |  |  |
| Een rekenmachine gebruiken: delen |  |  |  |  |
| Een rekenmachine gebruiken: procent |  |  |  |  |
| 3.4.3 De leerling kan eenvoudige hoofdbewerkingen uitvoeren | Eenvoudige hoofdbewerkingen: optellen |  |  |  |  |  |
| Eenvoudige hoofdbewerkingen: aftrekken |  |  |  |  |
| Eenvoudige hoofdbewerkingen: vermenigvuldigen |  |  |  |  |
| Eenvoudige hoofdbewerkingen: delen |  |  |  |  |
| **4. Eigen werkzaamheden organiseren** | | |  |  |  |  |  |
| 4.1  Eigen werk-zaamheden voorbereiden | 4.1.1 De leerling kan een werk-opdracht correct interpreteren | Het nodige materiaal verzamelen |  |  |  |  |  |
| Richtlijnen opvolgen |  |  |  |  |
| Nadenken over de opdracht |  |  |  |  |
| Alternatief bedenken als het niet lukt (hulp) |  |  |  |  |
| Volgens de voorschriften werken (haren/kledij) |  |  |  |  |
| 4.1.2 De leerling kan de nodige arbeidsmiddelen verzamelen om een verkoopopdracht uit te voeren | Aandacht trekken van de klanten |  |  |  |  |  |
| Belangstelling opwekken bij de klant |  |  |  |  |
| Ontstaan van drang tot kopen bij de klant |  |  |  |  |
| De klant gaat over tot kopen |  |  |  |  |
| 4.1.3 De leerling kan een verkoopgesprek voorbereiden | Het verkoopplan volgen: |  |  |  |  |  |
| Voorbereiden van het verkoopgesprek: kennis van het assortiment |  |  |  |  |
| De klant evalueren (karakter, koopwens, …) |  |  |  |  |
| Refereren naar een klant, artikel,… |  |  |  |  |
| Klantencontact: begroeten |  |  |  |  |
| Opsporen van de behoeften |  |  |  |  |
| Omschrijven van de behoeften |  |  |  |  |
| Het artikel mooi presenteren |  |  |  |  |
| Argumenten opsommen (goede en slechte eigenschappen) |  |  |  |  |
| Elimineren (verminderen) van de bezwaren |  |  |  |  |
| Afsluiten en eventueel de klanten helpen om te beslissen |  |  |  |  |
| Nazorg: inpakken, afrekenen, danken, groeten, … |  |  |  |  |
| 4.2  Eigen werk-zaamheden uitvoeren | 4.2.1 De leerling kan een verkoop zelfstandig uitvoeren | Zonder hulp je taak uitvoeren |  |  |  |  |  |
| Hulp vragen indien er iets misloopt bij het uitvoeren van je taak |  |  |  |  |
| Na je taak opruimen |  |  |  |  |
| 4.3  Eigen werk-zaamheden evalueren | 4.3.1 De leerling kan de positieve aspecten van de opdracht toelichten | Ben je tevreden van het eindresultaat? |  |  |  |  |  |
| Heb je deze klant goed geholpen? |  |  |  |  |
| Is de opdracht volbracht? |  |  |  |  |
| 4.3.2 De leerling kan de werkpunten van de opdracht toelichten | Bij een grote fout, onmiddellijk bijsturen |  |  |  |  |  |
| Bij een kleine fout, rekening mee houden voor de volgende keer |  |  |  |  |
| 4.4  Eigen werk-zaamheden bijsturen | 4.4.1 De leerling kan bij problemen hulp vragen | Zelfstandig hulp vragen |  |  |  |  |  |
| 4.4.2 De leerling kan fouten toegeven | Een gemaakte fout toegeven |  |  |  |  |  |
| 4.4.3 De leerling kan gemaakte fouten corrigeren | Een gemaakte fout corrigeren |  |  |  |  |  |
| 4.4.4 De leerling kan uit gemaakte fouten verbeter-punten aanduiden | Leren uit de gemaakte fout(en) |  |  |  |  |  |
| **5. Artikelen op klantvriendelijke wijze volgens bedrijfseigen procedures verkopen** | | |  |  |  |  |  |
| 5.1  Klanten informeren en adviseren | 5.1.1 De leerling kan om de werkelijke behoefte van de klant te detecteren, gerichte vragen stellen | Informatie inwinnen door vraagstelling |  |  |  |  |  |
| Leiden van het gesprek; initiatief nemen om gesprek te openen |  |  |  |  |
| De aandacht van de klant vasthouden door regelmatig te knikken |  |  |  |  |
| Informatie herhalen waardoor het beter blijft hangen |  |  |  |  |
| Afwisseling brengen in het gesprek (eentonigheid vermijden) |  |  |  |  |
| Controleren dat de klant alles begrijpt, door middel van herhaling/samenvatting |  |  |  |  |
| 5.1.2 De leerling kan klanten, mondeling en schriftelijk, correcte en duidelijke informatie geven | Technische informatie geven: eigenschappen van het artikel opsommen |  |  |  |  |  |
| Praktische informatie geven: gebruik en onderhoud van het artikel toelichten |  |  |  |  |
| Commerciële informatie geven: prijs en eventuele kortingen, garantie en leveringsvoorwaarden meedelen |  |  |  |  |
| Informatie schriftelijk bezorgen (e-mail, brief, …) |  |  |  |  |
| 5.1.3 De leerling kan klanten, op maat, een duidelijk advies geven | Goed advies geven: in functie van het koopmotief van de klant |  |  |  |  |  |
| 5.2 | 5.2.1 De leerling kan klanten op aanbiedingen en acties wijzen | Klanten attent maken op folderacties, promo-artikelen, … |  |  |  |  |  |
| 5.2.2 De leerling kan klanten over aanbiedingen en acties correcte informatie geven | Informatie geven over diverse acties, prijskortingen, … |  |  |  |  |  |
| De looptijd van de acties meedelen aan de klant |  |  |  |  |
| 5.3  Verkoop-technieken op klanten-types afstemmen en toepassen | 5.3.1 De leerling kan verschillende klantentypes herkennen | Herkent de klant naar geslacht: man, vrouw |  |  |  |  |  |
| Herkent de klant naar leeftijd: kind, tiener, volwassen klant, oudere klant, klant in gezelschap |  |  |  |  |
| Herkent de klant naar karaktereigenschappen: logische klant, creatieve klant, praktische klant en emotionele klant |  |  |  |  |
| 5.3.2 De leerling kan afhankelijk van het klantentype, de gebruikte verkoop-techniek aanpassen | Bij een vrouwelijke klant:  geef praktische informatie |  |  |  |  |  |
| Bij een mannelijke klant:  geef technische informatie |  |  |  |  |
| Bij een kind als klant:  gebruik een volwassen aanpak |  |  |  |  |
| Bij een tiener als klant:  toon artikelen waarbij uiterlijk belangrijk is |  |  |  |  |
| De oudere klant:  biedt vertrouwde en degelijke artikelen aan |  |  |  |  |
| De klant in gezelschap:  hou rekening met beide meningen en zoek een oplossing voor beiden |  |  |  |  |
| Bij een besluiteloze klant:  handel overtuigend |  |  |  |  |
| Bij een vastberaden klant:  luister aandachtig en handel de verkoop snel en correct af |  |  |  |  |
| Bij een prater als klant:  luister naar de klant en tracht zo snel mogelijk “to-the-point” te komen door gerichte vragen te stellen |  |  |  |  |
| De zwijgzame klant:  achterhaal zijn koopwens door gerichte vragen te stellen |  |  |  |  |
| De logische klant:  vermeldt vooral de technische details over een product |  |  |  |  |
| De creatieve klant:  toon artikelen waarbij kleur, vorm en verpakking centraal staan |  |  |  |  |
| De praktische klant:  demonstreer het artikel |  |  |  |  |
| De emotionele klant:  toon empathie tijdens het verkoopgesprek |  |  |  |  |
| 5.4  Bestellingen opnemen | 5.4.1 De leerling kan de klant correct over de bestel-procedure informeren | Het stappenplan van de bestelprocedure toelichten |  |  |  |  |  |
| De betalingsvoorwaarden toelichten |  |  |  |  |
| De leveringsvoorwaarden toelichten |  |  |  |  |
| 5.4.2 De leerling kan de administratie eigen aan een bestelling correct afwerken | De bestelling correct noteren (bestelbon: schriftelijk of digitaal) |  |  |  |  |  |
| De bestelling correct doorgeven aan de juiste dienst |  |  |  |  |
| De klant op de hoogte stellen van de leveringsdatum |  |  |  |  |
| 5.5  Verkoop-transacties afhandelen | 5.5.1 De leerling kan de administratie bij het afronden van de verkoop correct uitvoeren | Het kasticket, de klantenkaart, de ruilmogelijkheden, de garantie en de dienst na verkoop in orde brengen |  |  |  |  |  |
| 5.5.2 De leerling kan op een gepaste manier van de klant afscheid nemen | Reken de verkoop af |  |  |  |  |  |
| Pak de goederen in |  |  |  |  |
| Neem afscheid van de klant |  |  |  |  |
| 5.6  Op een aan-trekkelijke manier verkochte artikelen inpakken | 5.6.1 De leerling kan de goederen op een aantrekkelijke manier inpakken | Leg de nodige inpakmaterialen en het artikel klaar |  |  |  |  |  |
| Gebruik de gepaste inpaktechniek |  |  |  |  |
| Wees creatief |  |  |  |  |
| Nazorg: ruim op |  |  |  |  |
| **6.** Diensten na verkoop op klantvriendelijke wijze volgens bedrijfseigen procedures  verzorgen | | |  |  |  |  |  |
| 6.1  Bestellingen doorgeven | 6.1.1 De leerling kan een bestelling doorgeven en nauwkeurig opvolgen | Bestelling mondeling en/of schriftelijk doorgeven (digitaal en/of schriftelijk) |  |  |  |  |  |
| Controleer of de bestelling klaarstaat op de voorziene datum |  |  |  |  |
| 6.1.2 De leerling kan eventuele problemen tijdens de bestelprocedure oplossen of melden | De verantwoordelijke verwittigen |  |  |  |  |  |
| De klant verwittigen |  |  |  |  |
| 6.2  Bij aankomst van bestelde artikelen de klant verwittigen  Klantgericht telefoneren | 6.2.1 De leerling kan klanten op een correcte wijze verwittigen dat de bestelling is toe-gekomen en correcte informatie over afhaling, betaling, … geven | Klantvriendelijk telefonisch verwittigen betreft levering en betalingsprocedure |  |  |  |  |  |
| Klantvriendelijk via e-mail verwittigen betreft levering en betalingsprocedure |  |  |  |  |
| 6.3  Kla | 6.3.1 De leerling kan volgens de geldende klachten-procedure, klanten met klachten opvangen en verder helpen | Luisteren naar de klacht van de klant |  |  |  |  |  |
| Indien mogelijk de klacht behandelen en/of  verantwoordelijke verwittigen |  |  |  |  |
| De klacht correct afhandelen (oplossing zoeken) |  |  |  |  |
| 6.3.2 De leerling kan indien nodig, de klacht correct doorverwijzen | De klant verwijzen naar de bevoegde persoon/klachtenafdeling verwijzen |  |  |  |  |  |
| 6.3.3 De leerling kan volgens de geldende procedure, klanten met retouren opvangen en verder helpen | Vraag de kassabon |  |  |  |  |  |
| Controleer de aankoopdag |
| Controleer het artikel en verpakking |
| Bij twijfel raadpleeg de verantwoordelijke |
| Ruil het artikel en hou rekening met de prijs (duurder/goedkoper) |