|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Uitgewerkte doelstellingen**  Module klantencontact | | |
|
| 1. **Veilig, hygiënisch en milieubewust werken** | | |
| 1.1 Ergonomisch werken | 1.1.1 bij een klantencontact een juiste werkhouding (staand of zittend) aannemen | Werk steeds met een rechte rug |
| Bij het staan is het gewicht verdeeld over beide benen |
| Houdt hoofd en schouders rechtop |
| Zet je voeten recht vooruit, uit elkaar |
| Ontspannen schouders |
| Bij zitten, rug tegen de rugleuning |
| Bij zitten, haak de voeten achter de voorste poten |
| Verander regelmatig van houding |
| 1.2 Economisch werken | 1.2.1 De werktijd optimaal gebruiken | Start onmiddellijk aan de opdracht |
| Overloopt de opdracht |
| Stelt vragen bij onduidelijkheden |
| Verspilt geen tijd door onnodige gesprekken |
| Stelt prioriteiten |
| 1.3 Persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken | 1.3.1 De noodzaak van het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen toelichten | Legt uit waarom PBM’s noodzakelijk zijn |
| Kan de PBM’s toelichten |
| 1.3.2 Instructies inzake winkelgerichte PBM’s opvolgen | Draagt of gebruikt de aangereikte PBM’s op de juiste manier |
|  |
|  |
| 1.4 Hygiënebewust werken | 1.4.1 De persoonlijke hygiëne verzorgen | Heeft schone, verzorgde haren |
| Wast regelmatig de handen |
| Wast de handen volgens het stappenplan |
| Verzorgt de mondhygiëne |
| Heeft schone verzorgde nagels |
| Draagt geen te sterke parfum of aftershave |
| Is fris gewassen |
| 1.4.2 Winkelgerichte instructies qua hygiëne toepassen | De leerling kan het schoonmaakplan correct interpreteren |
| De leerling kan het schoonmaakplan correct invullen |
| Neemt het nodige schoonmaakmateriaal voor het begin van de schoonmaakopdracht |
| Plaats na de schoonmaakopdracht alles terug op zijn plaats |
| 1.4.3 Bij voeding, met HACCP- normen rekening houden | Kan voeding op de juiste temperatuur bewaren |
| Houdt rekening met de HACCP-normen bij de voorbereiding van voedsel voor verkoop |
| Biedt de klant een correcte service rekening houdend met de HACCP-normen |
| Controleert houdbaarheidsdata |
| Gooit bedorven voedsel weg |
| 1.5 Voor netheid en orde van de winkelomgeving instaan | 1.5.1 De werkruimte proper houden | Plaatst alle benodigdheden op hun plaats |
| Laat geen rommel slingeren |
| Plaatst geen materialen in de weg van klanten of collega’s |
| 1.5.2 Aangepaste schoonmaakmaterialen en schoonmaaktechnieken gebruiken | Gebruikt de juiste schoonmaakmiddelen voor de schoonmaakopdracht |
| Gebruikt de juiste techniek bij een schoonmaak opdracht |
| Gebruikt de instructiefiches bij elke schoonmaaktechniek. |
| 1.5.3 Na het klantencontact artikelen, materieel en materiaal opruimen | Plaatst alle benodigdheden terug op hun plaats |
| 1.6 Veiligheidsvoorschriften en instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen | 1.6.1 Onderhoudsmaterialen, gereedschappen en schoonmaakmiddelen correct gebruiken | Gebruikt de onderhoudsmaterialen en gereedschappen op een veilige manier |
| Houdt de onderhoudsmaterialen en gereedschappen buiten het bereik van de klant |
| Gebruikt de juiste dosis va de schoonmaakmiddelen |
| 1.6.2 Veiligheid pictogrammen herkennen | Benoemt de veiligheidspictogrammen die voorkomen in de taak |
| Licht toe waarom de veiligheidspictogrammen belangrijk zijn voor de taak |
| 1.6.3 De huisregels of het werkplaatsreglement met betrekking tot veiligheidsvoorschriften toepassen | Houdt rekening met de huisregels van de tewerkstelling |
| Wijst de nooduitgangen en de brandblusapparaten aan |
| 1.7 Afval- en restproducten sorteren | 1.7.1 Afval en restproducten sorteren | Gooit afval in de juiste afvalbak |
| Past het sorteerplan van de tewerkstelling toe |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2. Noodzakelijke houding voor de uitoefening van het beroep.** | | |
| 2.1 Zin voor samenwerking tonen | 2.1.1 Bij problemen hulp inroepen | Roept hulp in bij collega’s op een vriendelijke manier |
| Legt het probleem kort en bondig uit |
| 2.1.2 Bij problemen hulp aanbieden | Luistert naar het probleem van collega’s |
| Biedt gepaste hulp voor het probleem |
| 2.1.3 Op een gepaste wijze met collega’s en hiërarchie omgaan | Brengt respect op voor collega’s (luisteren, helpen, vriendelijk zijn) |
| Brengt respect op voor de winkelverantwoordelijke/werkgever (luisteren, helpen, vriendelijk zijn) |
| 2.2 Nauwkeurig zijn | 2.2.1 Klanten correcte informatie geven | De informatie is volledig |
| De informatie is begrijpelijk |
| De informatie mis niet misleidend |
| 2.3 Voorkomen verzorgen | 2.3.1 De persoonlijke hygiëne verzorgen | Zorgt voor een goede mondhygiëne (tanden gepoetst, geen slechte adem) |
| Zorgt voor een goede handhygiëne (geknipte nagels, geen nagellakresten, geen vuil onder de nagelboord) |
| Zorgt voor een verzorgd kapsel (geen vette haren) |
| Zorgt voor een goede lichaamshygiëne (komt fris gewassen voor de dag, voorkomt een onaangename lichaamsgeur, houdt rekening met aanvaardbare lichaamsbeharing) |
| 2.3.2 Overeenkomstig het winkelconcept de houding verzorgen | Benoemt het winkelconcept van de tewerkstelling |
| Houdt rekening met het winkelconcept van de tewerkstelling |
| 2.3.3 Overeenkomstig het winkelconcept de kledijvoorschriften naleven | Benoemt de kledijvoorschriften van de tewerkstelling |
| Houdt rekening met de kledijvoorschriften van de tewerkstelling |
| 2.4 Discreet zijn | 2.4.1 Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie van de zaak, collega’s en de klanten; bijvoorbeeld informatie over aangekochte goederen door de klanten, vertrouwelijke informatie | Houdt strikte informatie over de zaak voor zich |
| Houdt persoonlijke informatie over collega’s voor zich |
| Roddelt niet over collega’s en klanten |
| Gegevens van de klanten worden niet doorgegeven of luidop vernoemd |
| 2.4.2 tijdens het uitvoeren van taken, klanten met het oog op diefstalpreventie discreet observeren | Sta op voldoende afstand van de klant |
| Sta de klant die je observeert niet continu aan te gapen, doe dit op een discrete manier |
| Blijf niet op één en dezelfde plaats staan, wissel van plaats, zorg dat je de klanten steeds in de gaten kan houden |
| 2.4.3 Bij verdacht gedrag discreet handelen | Sta op voldoende afstand van de klant |
| Sta de klant die je observeert niet continu aan te gapen, doe dit op een discrete manier |
| Blijf niet op één en dezelfde plaats staan, wissel van plaats, zorg dat je de klanten steeds in de gaten kan houden |
| 2.5 Op wisselende werkomstandigheden inspelen | 2.5.1 Zich aan wijzigende omstandigheden aanpassen | Speelt in op wisselende uren/dagen |
| Speelt in op wisselende taken |
| Blijft rustig bij drukke periodes  Past zich aan aan nieuwe procedures |
| 2.6 Zorgzaam met goederen omgaan | 2.6.1 Goederen correct behandelen; bijvoorbeeld breekbare producten voorzichtig behandelen | Gooit niet met goederen |
| Bergt de goederen zorgvuldig op |
| 2.6.2 Het materiaal en de goederen correct gebruiken | Gebruik het materieel op een veilige manier |
| Houdt rekening met de mogelijkheden van de infrastructuur |
| 2.6.3 Goederen correct beveiligen | Brengt het beveiligingssysteem aan volgens de gezien methode |
| Brengt geen schade toe aan het artikel of de verpakking bij het beveiligen |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3. Functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep.** | | |
| 3.1 Informatie selecteren en verwerken | 3.1.1 Relevante informatie over producten opzoeken en toelichten | Zoekt informatie via betrouwbare bronnen |
| Leest de gevonden informatie grondig door |
| 3.2 Verbale en non-verbale communicatie toepassen | 3.2.1 Hanteert een correct mondeling taalgebruik | Spreekt de klant aan met twee woorden |
| Spreekt de klant aan in een verzorgd taalgebruik |
| Gebruikt een aangename stem |
| Articuleert goed |
| 3.2.2 hanteert een gepaste lichaamstaal | Maakt oogcontact met de klant |
| Praat steeds in de richting van de klant |
| Steeds een glimlach op het gezicht |
| Heeft een rechte en uitnodigende houding |
| Gebruikt de handen als extra communicatiemiddel |
| 3.2.3 Stelt in verband met vragen en opdrachten gerichte vragen | Stelt duidelijke en gerichte vragen |
| 3.2.4 Geeft in verband met opdrachten en taken gerichte informatie | Geeft duidelijke en gerichte informatie |
| 3.3 Rekenvaardigheden toepassen | 3.3.1 Bij taken en opdrachten correct tellen | Telt correct bij uit te voeren taken |
| 3.3.2 Eenvoudige hoofdbewerkingen uitvoeren | Voert eenvoudige hoofdbewerkingen uit zonder rekenmachine |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4. Eigen werkzaamheden organiseren** | | |
| 4.1 Eigen werkzaamheden voorbereiden | 4.1.1 Een werkopdracht correct interpreteren | Leest de opdracht grondig door |
| Maakt de voorbereidende oefening van de praktijkopdracht |
| 4.2 Eigen werkzaamheden uitvoeren | 4.2.1 Een werkopdracht zelfstandig uitvoeren | Houdt rekening met alle instructies opgegeven in de praktijkopdracht |
| Werkt efficiënt (volgens het stappenplant binnen de afgesproken tijd) |
| 4.3 Eigen werkzaamheden evalueren | 4.3.1 De positieve aspecten van de werkopdracht toelichten | De positieve aspecten van de werkopdracht met een kritisch oog toelichten |
| 4.3.2 De werkpunten van de werkopdracht toelichten | De werkpunten van de werkopdracht met een kritisch oog toelichten |
| 4.4 Eigen werkzaamheden bijsturen | 4.4.1 Bij problemen hulp vragen | Vraagt bij problemen hulp bij de leerkracht |
| 4.4.2 gemaakte fouten corrigeren | Corrigeert gemaakte fouten |
| 4.4.3 uit gemaakte fouten verbeterpunten aanduiden | Duidt verbeterpunten aan uit gemaakte fouten |

|  |
| --- |
| **5. Op klantvriendelijke wijze volgens bedrijfseigen procedures handelen** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5.1 Klanten begroeten | 5.1.1 Klanten vriendelijk, in het Nederlands, begroeten | Past de begroeting aan aan het tijdstip van de dag |
| Past de begroeting aan aan het type klant |
| Gebruikt twee woorden in de begroeting  Maakt tijdens de begroeting oogcontact |
| Gebruikt de juiste intonatie |
| Gebruikt een gepast stemvolume |
| 5.1.2 Klanten vriendelijk, in minimum 1 moderne vreemde taal begroeten | Past de begroeting aan aan het tijdstip van de dag |
| Past de begroeting aan aan het type klant |
| Gebruikt twee woorden in de begroeting |
| Maakt tijdens de begroeting oogcontact |
| Gebruikt de juiste intonatie |
| Gebruikt een gepast stemvolume |
| 5.2 Klanten met vragen of klachten verder helpen | 5.2.1 Klanten met vragen of klachten vriendelijk in het Nederlands helpen of doorverwijzen | Spreekt de klant aan met twee woorden |
| Maakt oogcontact met de klant |
| Gebruikt de juiste intonatie |
| Spreekt met een goed stemvolume |
| De uitleg is klaar en duidelijk voor de klant |
| Stelt verhelderende vragen aan de klant |
| Verwijst de klant door indien je niet kan helpen |
| Maakt onderscheid van het type klacht |
| Volgt de procedure voor klachtenafhandeling |
| Lost de klacht op |
| 5.2.2 Klanten met vragen of klachten vriendelijk in minimum 1 moderne vreemde taal helpen of doorverwijzen | Spreekt de klant aan met twee woorden |
| Maakt oogcontact met de klant |
| Gebruikt de juiste intonatie  Spreekt met een goed stemvolume |
| De uitleg is klaar en duidelijk voor de klant |
| Stelt verhelderende vragen aan de klant |
| Verwijst de klant door indien je niet kan helpen |
| Maakt onderscheid van het type klacht |
| Volgt de procedure voor klachtenafhandeling |
| Lost de klacht op |
| 5.2.3 Schriftelijke vragen of klachten, in het Nederlands, op een vriendelijke manier, helpen of doorverwijzen | Gebruikt de BIN-normen |
| Begroet de klant |
| Biedt een antwoord op de vraag of klacht van de klant |
| Neemt op gepaste wijze afscheid van de klant |
| Maakt gebruik van een inleiding, midden en slot |
| De brief bevat geen schrijffouten |
| 5.2.4 Schriftelijke vragen of klachten, in minimum 1 moderne vreemde taal, op een vriendelijke manier, helpen of doorverwijzen | Gebruikt de BIN-normen |
| Begroet de klant |
| Biedt een antwoord op de vraag of klacht van de klant |
| Neemt op gepaste wijze afscheid van de klant |
| Maakt gebruik van een inleiding, midden en slot |
| De brief bevat geen schrijffouten |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5.3 Plaats van een artikel aanduiden | 5.3.1 Een artikel in de winkel aanduiden | Begroet de klant |
| Vraagt waarmee je de klant kan helpen |
| Loop mee met de klant naar het artikel |
| Neemt het artikel vast en vraagt de klant of dit goed is |
| Neem afscheid van de klant |
| 5.4 Van klanten afscheid nemen | 5.4.1 Op een gepaste manier, in het Nederlands, afscheid nemen | Past het afscheid aan volgens het tijdstip van de dag |
| Gebruikt twee woorden bij het afscheid |
| Maakt oogcontact tijdens het afscheid |
| Gebruikt de juiste intonatie en stemvolume |
| 5.5 Conflictbeheersing technieken toepassen | 5.5.1 conflictsituaties herkennen | Voelt aan wanneer zich een conflictsituatie voordoet |
| 5.5.2 reageren op een gepaste en discrete manier bij conflictsituaties | Spreek de klant vriendelijk, met twee woorden aan. |
| Blijft rustig tijdens de volledige conflictsituatie |
| Stelt de klant op zijn gemak |
| Zoekt naar een oplossing voor de conflictsituatie |
| 5.6 Standaarduitdrukkingen in minimum één vreemde taal gebruiken | 5.6.1 Minimum 1 vreemde taal, vlot gebruiken bij klantvriendelijke handelingen | Spreekt vlot Frans of Engels bij klantvriendelijke handelingen |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **6. Diefstalpreventie volgens bedrijfseigen procedures Toepassen** | | |
| 6.1 Diefstalpreventietechnieken toepassen | 6.1.1 Diefstalpreventietechnieken herkennen | Kan verschillende diefstalpreventietechnieken opnoemen en hun nut omschrijven |
| 6.1.2 diefstalpreventietechnieken toepassen | Kan verschillende technieken toepassen met het oog om diefstalpreventie |
| 6.2 Diefstalgevoelige producten afschermen | 6.2.1 artikelbeveiligingen herkennen | Kan de verschillende artikelbeveiligingen benoemen |
| Kan bij een artikel het correcte beveiligingssysteem plaatsen |
| 6.2.2 diefstalgevoelige producten op een correcte manier presenteren of etaleren | Kan een diefstalgevoelig product aanduiden |
| Kan een diefstalgevoelig product presenteren of etaleren zodat de kans op diefstal verkleind wordt |
| 6.3 Beveiligingssystemen aanbrengen | 6.3.1 beveiligingen van een product, zonder beschadigingen aan het product of de verpakking toe te brengen aanbrengen | Brengt het beveiligingssysteem aan volgens de gezien methode |
| Brengt geen schade toe aan het artikel of de verpakking bij het beveiligen |
| 6.4 Klantengedrag observeren | 6.4.1 Tijdens het uitvoeren van taken, klanten discreet observeren | Sta op voldoende afstand van de klant |
| Sta de klant die je observeert niet continu aan te gapen, doe dit op een discrete manier |
| Blijf niet op één en dezelfde plaats staan, wissel van plaats, zorg dat je de klanten steeds in de gaten kan houden |
| 6.5 Verdacht gedrag herkennen | 6.5.1 Verdacht gedrag herkennen | Kan een klant die zich verdacht gedraagt herkennen |
| 6.6 Richtlijnen bij verdacht gedrag naleven | 6.6.1 Kan de huisregels bij verdacht gedrag omschrijven | Spreekt de verdachte aan in het bijzijn van een collega |
| Probeert de klant vrijwillig te laten meewerken |
| 6.6.2 Kan de huisregels bij verdacht gedrag toepassen | Gaat de confrontatie niet aan bij agressie |
| Sluit de klant zeker niet op |
| Belt de politie en doet aangifte |
| Bedreigt en beschuldigd de klant nooit |