

OPLEIDINGSFICHE

Studiegebied	Handel
Opleiding	Polyvalent verkoper

Module	Aantal lestijden	Officiële module-code	Vereiste voorkennis
<i>Aanvuller</i>	40	M HA 075	Geen
<i>Conflicthantering en klachtenbehandeling</i>	40	M HA 076	Geen
<i>Diefstalpreventie</i>	40	M HA 066	Geen
<i>Dienst na verkoop</i>	20	M HA 067	Geen
<i>E-verkoop</i>	40	M HA 068	Geen
<i>Kassier</i>	40	M HA 069	Geen
<i>Klantencontacten</i>	60	M HA 070	Geen
<i>Organisatie van de distributie</i>	20	M HA 071	Geen
<i>Werkpleklers voor een polyvalent verkoper</i>	80	M HA 072	- <i>Klantencontacten</i>
<i>Productbehandeling</i>	60	M HA 073	Geen
<i>Verkooptechnieken</i>	80	M HA 074	Geen

Aandeel lestijden in afstandsonderwijs

>5%

Evaluatie en certificering

De leerstof van deze opleiding is opgedeeld in opleidingsonderdelen of modules. De technieken en vaardigheden (of competenties) die je in een module leert en oefent, zijn vast omschreven door het Ministerie van Onderwijs en vorming.

Elke module omvat een aantal opdrachten die opgebouwd zijn rond het verwerven van een aantal competenties.

Bij aanvang van de module zal de lesgever het gehanteerde evaluatiesysteem uitgebreid toelichten.

Elke module kan apart gevolgd worden. Slaag je voor een module dan krijg je het deelcertificaat van deze module. Wie alle modules van de opleiding succesvol heeft doorlopen, behaalt het certificaat van de opleiding.

Diplomagerichte opleiding: Het certificaat Polyvalent verkoper leidt in combinatie met het certificaat van de opleiding aanvullende algemene vorming tot het diploma secundair onderwijs.

Om te kunnen slagen in deze opleiding is het belangrijk dat je altijd aanwezig bent tijdens de lessen, dat je niet te laat komt en dat je de les niet vroegtijdig verlaat.

Basiscompetenties

Op het einde van de module *Aanvuller* kan je:

- verschillende aanvultechnieken toepassen.
- visueel merchandising toepassen.

-
- prijsaanduidingen overeenkomstig de bedrijfsinterne procedure aanbrengen.
 - foutieve prijsaanduidingen overeenkomstig de bedrijfsinterne procedure corrigeren.
 - klanten informeren.
 - rekken onderhouden en proper maken.
 - voor netheid en orde van de werkomgeving instaan.
 - ergonomisch werken.
 - persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken.
 - veiligheidsvoorschriften en –instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen.

Op het einde van de module *Conflicthantering en klachtenbehandeling* kan je:

- conflicten met klanten vermijden.
- conflicten met klanten correct afhandelen.
- klachten van klanten correct behandelen.

Op het einde van de module *Diefstalpreventie* kan je:

- diefstalpreventietechnieken toepassen.
- met het oog op diefstalpreventie verdachte klanten detecteren.
- rekening houdend met de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures ter zake, op verdachte klanten ingrijpen.

Op het einde van de module *Dienst na verkoop* kan je:

- de naverkoopcyclus overeenkomstig de bedrijfsinterne procedure correct afhandelen.
- binnenkomende klachten overeenkomstig de bedrijfsinterne procedure registreren en afhandelen of doorverwijzen.
- de basisprincipes van de garantiewetgeving, het consumentenkrediet en de terugnameplicht correct toepassen.

Op het einde van de module *E-verkoop* kan je:

- in een e-commerce omgeving verkopen.

Op het einde van de module *Kassier* kan je:

- de kassa klantgericht bedienen.
- producten aan de kassa snel verwerken.
- de verschillende betalingsmogelijkheden op een correcte, klantgerichte en snelle manier afhandelen.
- klantgetrouwheidssystemen en kortingen toepassen.
- diverse producten op een snelle en aantrekkelijke manier inpakken.
- de kassa (op)maken, opstarten en afsluiten.
- de kassaomgeving inrichten en onderhouden.
- ergonomisch werken.
- economisch werken.

Op het einde van de module *Klantencontacten* kan je:

- uiterlijk en kleding aan de kenmerken van de verkoopomgeving aanpassen.
- klanten op een vriendelijke, klantgerichte en uitnodigende manier onthalen.
- klanten in een eerste vreemde taal aanspreken en begrijpen op een niveau A1 van het Europees Referentiekader voor Talen (ERK).
- klanten in een tweede vreemde taal aanspreken en begrijpen op een niveau A1 van het Europees Referentiekader voor Talen (ERK).
- klanten informeren.
- op een klantgerichte manier afscheid nemen van klanten.

Op het einde van de module *Organisatie van de distributie* kan je:

- de organisatie van de distributiesector beschrijven.
- de kenmerken van de verschillende settings in de distributiesector beschrijven.
- van elke setting de implicaties op de arbeidsvoorwaarden correct inschatten.

Op het einde van de module *Werkplekieren voor een polyvalent verkoper* kan je:

- in de realiteit met een specifieke beroepscontext omgaan.
-

Op het einde van de module *Productbehandeling* kan je:

- de productbehandelingscyclus logistiek correct afhandelen.
- de productbehandelingscyclus administratief correct afhandelen.
- prijsaanduidingen overeenkomstig de bedrijfsinterne procedure aanbrenge
- foutieve prijsaanduidingen overeenkomstig de bedrijfsinterne procedure corrigeren.
- diefstalpreventietechnieken toepassen.
- voor netheid en orde van de werkomgeving instaan.
- aan de inventarisopmaak meewerken.
- veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen.
- persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken.
- conform de vigerende regelgeving hygiënebewust werken.
- ergonomisch werken.
- milieubewust werken.
- economisch werken.

Op het einde van de module *Verkooptechnieken* kan je:

- zelfstandig productkennis verwerven.
 - de verschillende verkooptechnieken klantgericht toepassen.
 - visual merchandising toepassen.
-

Kosten cursusmateriaal	
Module	Cursusmateriaal
<i>Aanvuller</i>	€ 3
<i>Conflicthantering en klachtenbehandeling</i>	NTB
<i>Diefstalpreventie</i>	€ 3
<i>Dienst na verkoop</i>	€ 1,5
<i>E-verkoop</i>	€ 3
<i>Kassier</i>	€ 3
<i>Klantencontacten</i>	€ 4,5
<i>Organisatie van de distributie</i>	€ 1,5
<i>Werkplekieren voor een polyvalent verkoper</i>	NTB
<i>Productbehandeling</i>	NTB
<i>Verkooptechnieken</i>	NTB

NTB: nader te bepalen