



Landelijke Kwalificaties MBO

Dit document is niet de officiële versie van het kwalificatiedossier maar een hulpmiddel. In dit document zijn de wijzigingen ten opzichte van het kwalificatiedossier 2007-2008 gearceerd. De officiële versie van het kwalificatiedossier is de versie in DigiK. Deze is te vinden op www.kchandel.nl of www.kwalificatiesmbo.nl

Sector: Handel

Branche: Wonen

Beroepengroep: Interieuradviseur

Versie **2008-2009**

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Deel A: Beeld van de beroepsgroep	6
Deel B: De kwalificaties	8
1. Inleiding.....	8
2. Algemene informatie	8
2.1 Colofon	8
2.2 Formele vereisten.....	9
2.3 Typering Beroepsgroep.....	10
2.4 Loopbaanperspectief.....	11
2.5 Trends en innovaties	12
3. Overzicht van het kwalificatiedossier	14
4. Beschrijving van de uitstromen	15
4.1 Interieuradviseur.....	16
5. Beschrijving van de kerntaken	18
5.1 Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt	18
5.2 Kerntaak 2 Registreert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies.....	21
5.3 Kerntaak 3 Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen	23
6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices	25
6.1 Proces-competentie-matrix kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt	26
6.2 Proces-competentie-matrix kerntaak 2 Registreert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies.....	27
6.3 Proces-competentie-matrix kerntaak 3 Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen	29
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	30
1. Inleiding.....	30
2.1 Interieuradviseur	30
3. Certificeerbare eenheden	61
Deel D: Verantwoording	62
1. Inleiding.....	62
2. Proces- en inhoudsinformatie	62
2.1 Betrokkenen	62
2.2 Verwantschap.....	63
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier.....	64
2.4 Discussiepunten	65
3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	66

Daar waar in de tekst 'hij' staat wordt ook 'zij' bedoeld.

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Interieuradviseur. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

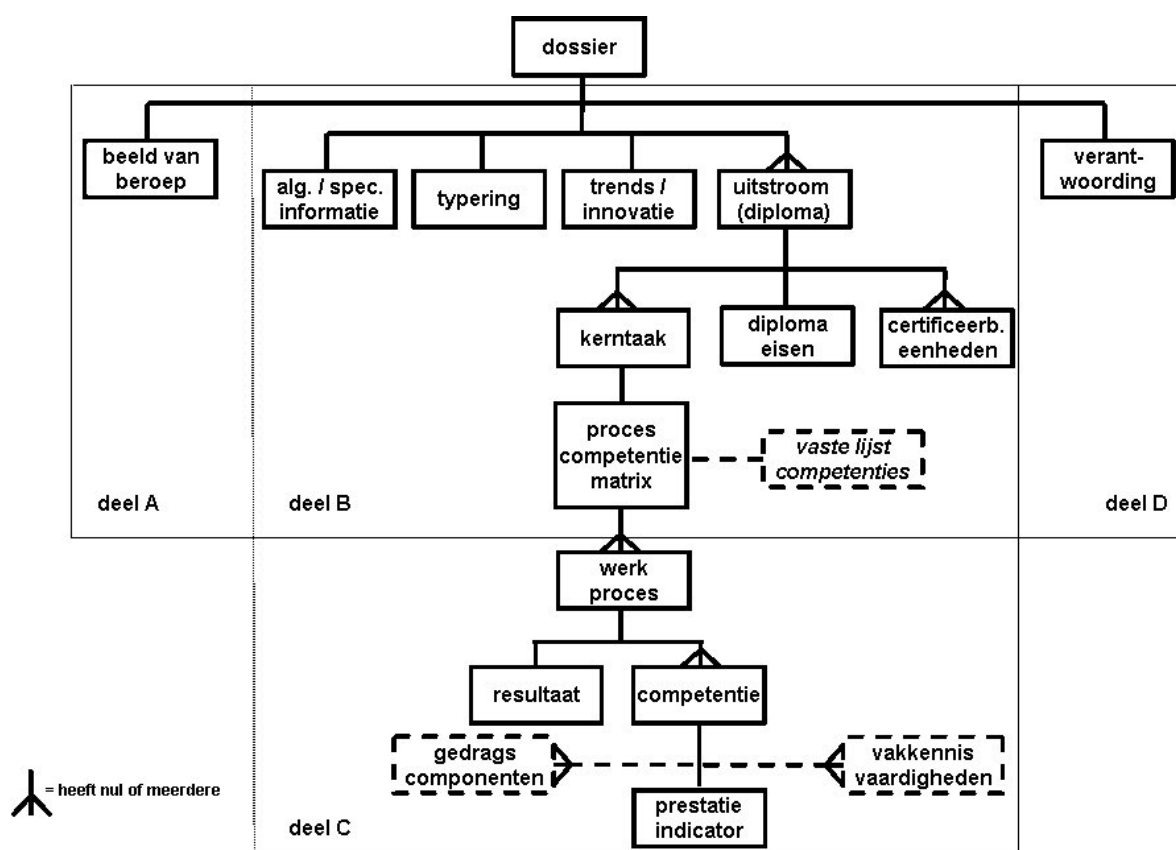
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepsgroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Context en functie van het kwalificatiedossier

Middelbaar beroepsonderwijs is gericht op de theoretische en praktische voorbereiding voor de uitoefening van beroepen, waarvoor een beroepskwalificerende opleiding is vereist of dienstig kan zijn (zie ook de Wet Educatie en Beroepsonderwijs, de wettekst). Kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven, aangestuurd door het procesmanagement herontwerp kwalificatiestructuur, ontwikkelen en onderhouden een landelijke kwalificatiestructuur, dat is een landelijk stelsel van alle vastgestelde kwalificaties. Via de kwalificatiestructuur wordt de aansluiting tussen het aanbod van beroepsonderwijs en de maatschappelijke behoeften er aan vormgegeven en geoptimaliseerd. Uiteraard houden de makers, bouwers van de kwalificatiestructuur rekening met arbeidsmarktperspectief en ontwikkelingen in internationaal verband.

Verwante kwalificaties worden op gestandaardiseerde wijze beschreven in het kwalificatiedossier. Bij het maken van de kwalificatiedossiers dragen de kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven zorg voor een doelmatige en inzichtelijke onderlinge afstemming van werkzaamheden. Standardisatie van de beschrijvingen en de werkwijze levert daaraan een belangrijke zo niet noodzakelijke bijdrage.

Dit document is bedoeld bij te dragen aan een inzichtelijke en gestandaardiseerde werkwijze. De opgeleverde producten worden getoetst (op basis van een vooraf vastgesteld toetsingskader) door een door Colo ingesteld en zelfstandig en onafhankelijk functionerend Coördinatiepunt.

Het kwalificatiedossier

Het format bevat vier delen gericht op verschillende doelgroepen. De delen hangen samen, maar hebben ieder een verschillende functie.

- Deel A geeft informatie over het beroep/cluster van beroepen.
- Deel B geeft de beschrijving van kerntaken & werkprocessen en de daarbij relevante competenties in de proces-competentie-matrices. Deel B bevat ook de algemene en specifieke informatie die wettelijk vereist is (o.a. niveau, typering, wettelijke beroepsvereisten).
- In deel C is de uitwerking van de proces-competentie-matrices opgenomen. Deel C is bedoeld als bewijs van uitvoerbaarheid van deel B en geldt als naslagwerk voor curriculum en examenontwikkelaars.
- Deel D bevat de verantwoording van de gemaakte keuzes en de agenda voor het onderhoud en innovatie van het dossier.

Deel A: Beeld van de beroepsgroep

De interieuradviseur werkt in de sector detailhandel binnen de woonbranche, met name het hogere segment, in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB.

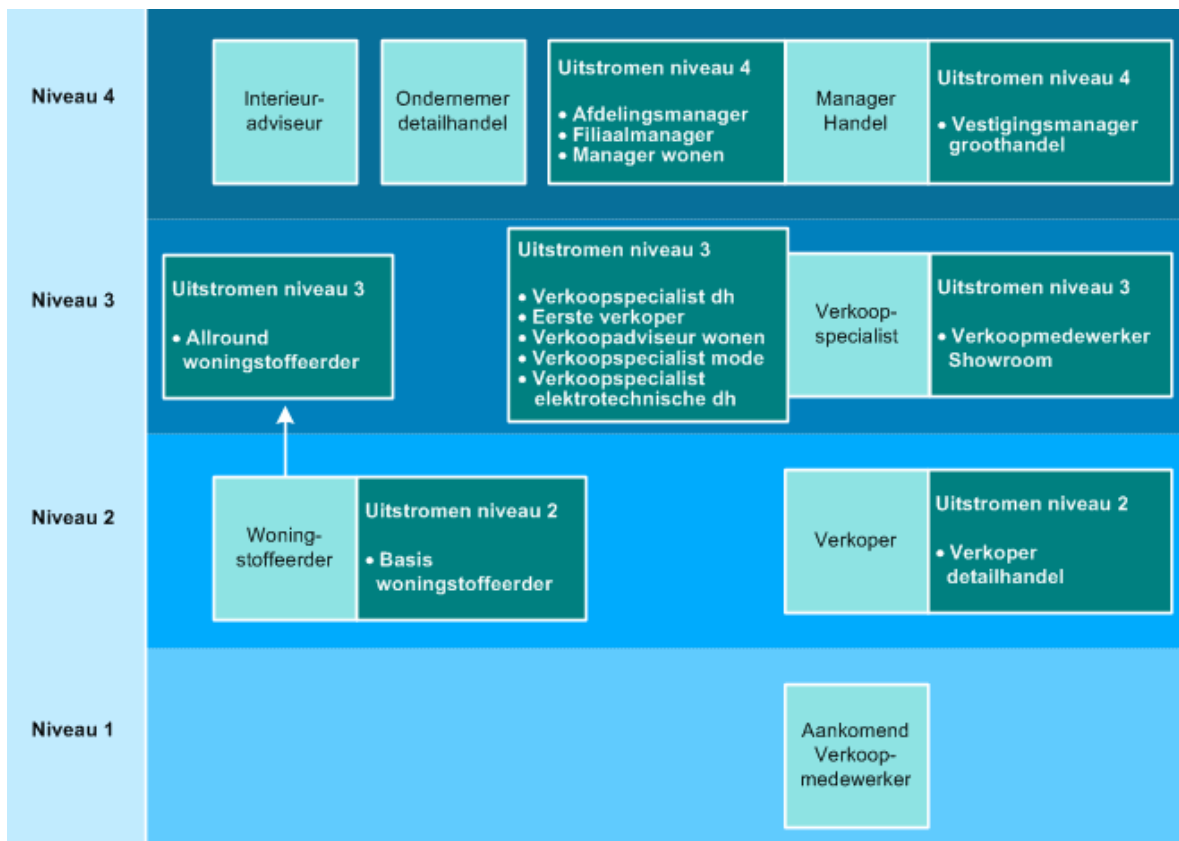
De interieuradviseur beheert en voert taken uit rondom verkoop en advies met betrekking tot het inrichten van een ruimte. Het gaat hierbij om de inrichting van diverse ruimtes in woningen, kantoren, winkels en andere objecten. De interieuradviseur is in staat een totaaladvies te geven (het gaat hierbij om meubelen voor diverse doeleinden in ruimtes, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, verlichting, kleur, sfeer en accessoires). De interieuradviseur heeft vaak te maken met langlopende en grote projecten waarin hij een rol speelt vanaf het eerste contact met de klant tot de oplevering van de opdracht. Daarnaast is de interieuradviseur gericht op het bevorderen van de kwaliteit van de diensten met als doel de verkoop en de klanttevredenheid te verhogen. Hij houdt trends en ontwikkelingen bij, handelt eventuele klachten af en draagt maatregelen ter verbetering aan. Hij coördineert en voert mede de werkzaamheden uit met inachtneming van de geldende bedrijfsregels.

De interieuradviseur heeft een uitvoerende en coördinerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling vanuit de organisatie. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's, overlegt en geeft instructies aan de medewerkers en derden. Ook voert hij overleg met zijn leidinggevende en volgt zijn instructies op. Hij stemt met derden af wanneer levering en uitvoering plaatsvindt.

De interieuradviseur is communicatief vaardig, representatief, creatief, accuraat en deskundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is gericht op het verlenen van diensten en services aan de klant. Hij beschikt over het vermogen om overzicht te houden over het werkproces, de markt, middelen en methoden en heeft daarnaast diepgaande artikel- product- en assortimentskennis.

Hij staat voor de opgave om werkzaamheden uit te voeren voor en in opdracht van de klant. Hij moet daarom een goed inlevingsvermogen hebben, het vermogen hebben om eigen ideeën op ideeën van de klant af te stemmen, maar ook durf en creativiteit hebben om de klant nieuwe inzichten te geven over het inrichten van de ruimte. Flexibiliteit, creativiteit, enthousiasme, een goede communicatie, maar ook het overtuigend kunnen motiveren van een advies en/of ontwerp zijn hierbij noodzakelijk.

In elke situatie zal de interieuradviseur afgewogen keuzes moeten maken tussen tijd versus kwaliteit en moet daarbij ook rekening houden met de wensen vanuit de onderneming door de relatie tussen tijdsinvestering, kwaliteit en omzet goed in de gaten te houden. Daarnaast staat de interieuradviseur voor de opgave voortdurend het evenwicht te bewaren tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Klantvriendelijkheid kan ten koste gaan van het ondernemingsbelang en andersom. De interieuradviseur heeft de opdracht om een goede klantrelatie te onderhouden en de commerciële doelstellingen van het bedrijf te behalen. In het begin van zijn loopbaan zal de interieuradviseur nog veel overleggen met zijn ervaren collega/leidinggevende. Hij moet steeds de afweging maken of hij zijn werkzaamheden zelfstandig kan uitvoeren of dat ondersteuning door collega's of leidinggevendens gewenst is. Hij moet bij knelpunten en afwijkingen de eigen capaciteiten kunnen inschatten.



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Interieuradviseur. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

(i) *Interieuradviseur*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur van Kenniscentrum Handel op 13 december 2007 te Ede

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Interieuradviseur (Kenniscentrum Handel), niveau 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> - de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) - WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) - WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593
Certificeerbare eenheden	In dit kwalificatiedossier zijn geen certificeerbare eenheden benoemd.
Wettelijke beroepsvereisten	<input checked="" type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja
Branche vereisten	<input checked="" type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja
Bron- en referentiedocumenten	<ul style="list-style-type: none"> - In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands (februari 2007). - Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap (april 2007). De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl - De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> - Binnenhuisadviseur (gelegitimeerd door WoonWerk in november 2003)

2.3 Typering Beroepengroep

De interieuradviseur werkt in de sector detailhandel binnen de woonbranche, met name het hogere segment, in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB.

De interieuradviseur beheert en voert taken uit rondom verkoop en advies met betrekking tot het inrichten van een ruimte. Het gaat hierbij om de inrichting van diverse ruimtes in woningen, kantoren, winkels en andere objecten. De interieuradviseur is in staat een totaaladvies te geven (het gaat hierbij om meubelen voor diverse doeleinden in ruimtes, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, verlichting, kleur, sfeer en accessoires).

De interieuradviseur heeft vaak te maken met langlopende en grote projecten waarin hij een rol speelt vanaf het eerste contact met de klant tot de oplevering van de opdracht.

Daarnaast is de interieuradviseur gericht op het bevorderen van de kwaliteit van de diensten met als doel de verkoop en de klanttevredenheid te verhogen. Hij houdt trends en ontwikkelingen bij, handelt eventuele klachten af en draagt maatregelen ter verbetering aan. Hij coördineert en voert mede de werkzaamheden uit met inachtneming van de geldende bedrijfsregels.

De interieuradviseur heeft een uitvoerende en coördinerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling vanuit de organisatie. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's, overlegt en geeft instructies aan de medewerkers en derden. Ook voert hij overleg met zijn leidinggevende en volgt zijn instructies op. Hij stemt met derden af wanneer levering en uitvoering plaatsvindt.

De interieuradviseur is communicatief vaardig, representatief, creatief, accuraat en deskundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is gericht op het verlenen van diensten en services aan de klant. Hij beschikt over het vermogen om overzicht te houden over het werkproces, de markt, middelen en methoden en heeft daarnaast diepgaande artikel- product- en assortimentskennis.

Hij staat voor de opgave om werkzaamheden uit te voeren voor en in opdracht van de klant. Hij moet daarom een goed inlevingsvermogen hebben, het vermogen hebben om eigen ideeën op ideeën van de klant af te stemmen, maar ook durf en creativiteit hebben om de klant nieuwe inzichten te geven over het inrichten van de ruimte. Flexibiliteit, creativiteit, enthousiasme, een goede communicatie, maar ook het overtuigend kunnen motiveren van een advies en/of ontwerp zijn hierbij noodzakelijk.

In elke situatie zal de interieuradviseur afgewogen keuzes moeten maken tussen tijd versus kwaliteit en moet daarbij ook rekening houden met de wensen vanuit de onderneming door de relatie tussen tijdsinvestering, kwaliteit en omzet goed in de gaten te houden.

Daarnaast staat de interieuradviseur voor de opgave voortdurend het evenwicht te bewaren tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Klantvriendelijkheid kan ten koste gaan van het ondernemingsbelang en andersom. De interieuradviseur heeft de opdracht om een goede klantrelatie te onderhouden en de commerciële doelstellingen van het bedrijf te behalen. In het begin van zijn loopbaan zal de interieuradviseur nog veel overleggen met zijn ervaren collega/leidinggevende. Hij moet steeds de afweging maken of hij zijn werkzaamheden zelfstandig kan uitvoeren of dat ondersteuning door collega's of leidinggevenden gewenst is. Hij moet bij knelpunten en afwijkingen de eigen capaciteiten kunnen inschatten.

2.4 Loopbaanperspectief

Afhankelijk van de bedrijfsgrootte heeft de interieuradviseur als horizontale doorgroeimogelijkheid (op basis van scholing en/of ervaring) het beroep manager wonen of zelfstandig ondernemer. Verticaal kan hij doorgroeien naar het beroep interieurarchitect. **Binnen het hbo-onderwijs is de opleiding tot interieurarchitect een logische vervolgopleiding.**

Zie voor andere doorstroommogelijkheden in het hbo-onderwijs:

- WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 595

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en Beroepspraktijkvorming	<p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel'. Hierin wordt voor elke kwalificatie per cwi-regio aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering. Tevens wordt verwezen naar de arbeidsmarktmonitor woonbranche.</p> <p>Uit de arbeidsmarktmonitor woonbranche 2004 blijkt dat het aantal banen in de branche ongeveer 3% is. Dat betekent dat er voornamelijk een beperkt aantal vacatures beschikbaar zijn. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om als zelfstandige te vestigen.</p> <p>Uit de publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel 2006-2007' (2006) is op te maken dat het perspectief op een leerplaats (BBL) en een stageplaats (BOL) redelijk is. Dat betekent dat een beperkte groep deelnemers (gedurende een korte tijd) enige moeite krijgt om een BPV-plaats te vinden.</p> <p>De meest recente arbeidsmarktmonitor woonbranche is te downloaden op www.woonwerk.org. Het meest recente rapport van Kenniscentrum Handel met daarin ook het perspectief per cwi-regio is te downloaden op www.kchandel.nl, via de knop 'Feiten, cijfers en trends'. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl. Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum Handel (www.kchandel.nl) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De wetgeving met betrekking tot de openingstijden van winkels wordt steeds soepeler, waardoor de interieuradviseur steeds wisselende werktijden heeft en daarmee een flexibele instelling moet hebben.</p>

<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening</p>	<p>De consument is mondiger en kritischer en weet door de media vaak al wat hij wel en niet wil. Via Internet kunnen consumenten informatie krijgen over artikelen/winkels en ook via deze weg artikelen bestellen. De interieuradviseur moet in de omgang met klanten aansluiten bij deze voorkennis van klanten en de klant meer dan vroeger overtuigen van de meerwaarde van zijn totaaladvies/service. Hij moet zich richten op klantenbinding en klanttevredenheid.</p> <p>De vraag wordt gevarieerder, mede door het groeiende aandeel ouderen, allochtonen en tweeverdieners. De interieuradviseur moet bij het geven van een totaaladvies aan kunnen sluiten bij deze steeds veranderende en gevarieerde vraag. Dit betekent dat hij op de hoogte blijft van trends en ontwikkelingen en de wensen/behoefte van verschillende klantengroepen.</p> <p>Binnen bedrijven vindt verbreding of juist specialisatie van het assortiment plaats waardoor de interieuradviseur steeds meer brede assortimentskennis of juist gespecialiseerde assortimentskennis nodig heeft.</p>
--	---

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan één of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

		Uitstroom
Kerntaak	Werkproces	Interieuradviseur
1. Adviseert, ontwerpt en verkoopt		
	1.1 Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies	X
	1.2 Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting	X
	1.3 Bespreekt het ontwerp en advies met de klant	X
	1.4 Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op	X
	1.5 Handelt de verkoop af en maakt vervolgspraken	X
2. Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies		
	2.1 Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor	X
	2.2 Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies	X
	2.3 Verifieert de klanttevredenheid en adviseert de klant over onderhoud en gebruik	X
	2.4 Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af	X
	2.5 Handelt klachten af	X
3. Verbetert de kwaliteit van de diensten en werkprocessen		
	3.1 Houdt trends en ontwikkelingen bij	X
	3.2 Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop	X
	3.3 Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid	X

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- (i) *Interieuradviseur*

4.1 Interieuradviseur

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De interieuradviseur werkt in de sector detailhandel binnen de woonbranche, met name het hogere segment, in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB. De interieuradviseur werkt in de presentatieruimte, maar bezoekt ook de in te richten ruimte en is hier ook regelmatig aanwezig tijdens de uitvoering van het ontwerp.
Typerende beroepshouding	De interieuradviseur is communicatief vaardig, representatief, creatief, accuraat en deskundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is gericht op het verlenen van diensten en services aan de klant. Hij beschikt over het vermogen om overzicht te houden over het werkproces, de markt, middelen en methoden.
Niveau van beroepsuitoefening	<input type="checkbox"/> niveau 1 <input type="checkbox"/> niveau 2 <input type="checkbox"/> niveau 3 <input checked="" type="checkbox"/> niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De interieuradviseur heeft een uitvoerende en coördinerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en draagt daarbij gedeelde verantwoordelijkheid voor de resultaten van de onderneming. Hij voert taken op eigen initiatief uit. Hij is verantwoordelijk voor het geven van gefundeerd advies aan de klant en een goede afhandeling daarvan. Hij vervult een expertrol en dient daarvoor up-to-date te blijven met de ontwikkelingen in de branche. Per bedrijf is verschillend welke plaats de beroepsbeoefenaar in de organisatiehiërarchie inneemt.
Complexiteit	De interieuradviseur werkt volgens bedrijfsafhankelijke standaardprocedures, combineert procedures en is in staat om oplossingsgerichte procedures te bedenken. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving past hij oplossingen of nieuwe procedures toe.
Wettelijke beroepsvereisten	<input checked="" type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja, ...
Branche vereisten	<input checked="" type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja, ...

Nederlands en (Moderne)
Vreemde Talen

Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startend beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (Moderne) Vreemde Taal of Talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Spreken	Gesprekken voeren	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2					
A1					

(Moderne) Vreemde Taal (Engels of Duits)

	Luisteren	Lezen	Spreken	Gesprekken voeren	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2					
A1					

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt	Werkprocessen bij kerntaak 1
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De interieuradviseur ontvangt de klant en achterhaalt in een gesprek de wensen van de klant en het budget dat de klant te besteden heeft. Op basis van de wensen en het te besteden budget besluit hij, of hij alleen of samen met een ervaren collega/leidinggevende de klant een totaaladvies kan geven voor de inrichting van de ruimte. Op basis van creativiteit, diepgaande artikel-, product-, en assortimentskennis en kennis van trends en ontwikkelingen in de markt geeft hij een totaaladvies voor de inrichting van ruimte. Hij geeft hierbij alternatieven, mogelijkheden en ideeën op het gebied van materialen, meubelen, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires, verlichting, kleur en sfeer en combineert deze tot een passend interieur. Ter ondersteuning van het advies laat hij de klant modellen of stalen zien. Hij overtuigt de klant van het totaaladvies en stelt aan de klant voor om een ontwerp en/of offerte te maken voor de in te richten ruimte en maakt afspraken met de klant over de vervolgstappen (het bezoeken van de ruimte, het bespreken van het ontwerp en/of de offerte).</p> <p>De interieuradviseur maakt een voorlopig ontwerp en advies voor de in te richten ruimte. Afhankelijk van de bedrijfsafspraken en de opdracht bezoekt hij vooraf de in te richten ruimte bij de klant. Hij verricht opmetingen en maakt schetsen van het interieur om de klant een beeld te geven van de mogelijkheden. Deze werkt hij handmatig uit in een tekening op schaal waarin hij de verschillende kleuren en materialen aangeeft; in een maquette; of in een ontwerp waarbij de ruimte op schaal is ingevoerd en ingericht (met een computerprogramma). De interieuradviseur betreft in het ontwerp en advies de wensen van de klant, de bouwkundige aspecten,</p>	<ol style="list-style-type: none">1.1 Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies1.2 Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting1.3 Bespreekt ontwerp en advies met de klant1.4 Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op1.5 Handelt de verkoop af en maakt vervolgspraken

de eigen ideeën en het bedrijfsbelang. Daarnaast stelt hij het bijbehorende financiële plaatje op. De interieuradviseur bespreekt het ontwerp **en advies** en het financiële plaatje met zijn ervaren collega/leidinggevende en past op basis van dit gesprek eventueel nog dingen aan.

Na goedkeuring door de ervaren collega/leidinggevende bespreekt de interieuradviseur het ontwerp **en advies** en de financiële consequenties met de klant en geeft een toelichting en motivatie op het ontwerp **en advies**. Hij **presenteert** het ontwerp **en advies**, de gebruikte materialen, meubelen, verlichting en sfeer, enzovoort. Hij toont aan hoe de wensen van de klant zijn verwerkt in het ontwerp **en advies** en hoe zij passen binnen de woonsfeer en het budget van de klant. Hij onderhandelt binnen de gestelde bedrijfskaders met de klant over mogelijkheden voor eventuele aanpassingen. **Hij vraagt of de klant wenst dat het ontwerp of advies verder kan worden uitgewerkt.**

Op verzoek van de klant brengt de interieuradviseur eventuele wijzigingen aan in het ontwerp **en advies**. Hij maakt een definitief ontwerp **en advies** dat hij ter goedkeuring voorlegt aan zijn ervaren collega/leidinggevende. De interieuradviseur verwerkt de met de klant gemaakte afspraken volgens organisatiespecifieke procedures in een offerte en voegt het definitieve ontwerp toe. Hij verstuurt het definitieve ontwerp en de offerte volgens organisatiespecifieke procedures naar de klant.

Indien de klant akkoord gaat met het ontwerp **en advies** en de offerte zorgt de interieuradviseur voor de (betalings)afhandeling door de klant in voorkomende gevallen een aanbetaling te laten doen en/of een koopovereenkomst te laten tekenen. Indien nodig stelt hij een orderbon op en maakt hij afspraken met de klant rondom levering van de artikelen en uitvoering van de opdracht, rekeninghoudend met minimale levertijden en beschikbaarheid van uitvoerders. Volgens organisatiespecifieke procedures stelt hij een voor de klant in te zien klantendossier samen waarin hij voor de klant relevante zaken zoals de schetsen, het ontwerp en opdrachtbonnen opneemt.

Toelichting:

De interieuradviseur geeft de klant een totaaladvies voor de inrichting van de ruimte. Onder een totaaladvies wordt verstaan dat de interieuradviseur in staat is een ruimte

geheel in te richten. Hij moet van het hele assortiment alles kunnen gebruiken om te voldoen aan de wensen van de klant en deze onderdelen tot een passend interieur combineren. Hierbij gaat het om meubelen, verlichting, stoffering en bekleding vloerbedekking, raam- en wandbekleding accessoires, kleur en sfeer. In de eerste plaats adviseert de interieuradviseur vanuit het assortiment dat in zijn winkel te koop is, maar hij kan door het bijhouden van trends en ontwikkelingen ook adviseren buiten het beschikbare assortiment.

Afhankelijk van de wensen van de klant en de opdracht, heeft de interieuradviseur gedurende het adviesproces meer keren contact met de klant om af te stemmen en de klanttevredenheid in de gaten te houden.

Het totaaladvies is een advies op maat dat is afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op de (commerciële) doelstellingen van de organisatie. De interieuradviseur moet om kunnen gaan met de verschillende belangen tussen klant en bedrijf. Bijvoorbeeld wanneer de klant (te) hoge eisen stelt aan de service of meerdere ontwerpen wil zien of wanneer in esthetisch opzicht de oplossing niet binnen het assortiment van het bedrijf aanwezig is en voor een oplossing daarbuiten gekozen wordt. Daarnaast moet hij inzicht hebben in de te besteden tijd voor een verkoopgesprek in relatie tot de opdracht/aankoop. Ook moet hij bij het totaaladvies binnen de gekozen sfeer en het gestelde budget om kunnen gaan met wensen van de klant die zich niet met standaardmogelijkheden laten oplossen en moet hij om kunnen gaan met de verhouding tussen kwaliteit en klantenwens, wanneer de wensen bijvoorbeeld niet geschikt zijn voor de ruimte.

5.2 Kerntaak 2 Registreert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies	Werkprocessen bij kerntaak 2
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De interieuradviseur bestelt aan de hand van de orderbon of geaccordeerde offerte de artikelen. Hij maakt een werkplanning voor de levering van de artikelen en de uitvoering van de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden door collega's en/of derden uitgevoerd moeten worden. Hij bespreekt de planning met een ervaren collega/leidinggevende. Na eventuele aanpassingen en goedkeuring van de werkplanning door de ervaren collega/leidinggevende handelt hij de administratieve processen rondom de opdracht af en stemt deze intern af met de betrokkenen. De uit te voeren werkzaamheden bij de klant stemt hij af met de medewerkers en derden en maakt met hen afspraken. Alle zaken die vanuit het bedrijf gezien bijgehouden moeten worden zoals logistieke zaken, opdrachtbevestigingen van leveranciers, kostprijs en planning verzamelt hij en legt hij vast in een logistiek dossier.</p> <p>De interieuradviseur voert het ontwerp en advies bij de klant uit, coördineert en bewaakt de voortgang van de bestelde artikelen, coördineert de uitvoering van het ontwerp en advies en/of controleert het resultaat van de uitvoering. In andere gevallen ziet hij er op toe dat de levering volgens opdracht en veilig wordt uitgevoerd. Hij doet dit aan de hand van het ontwerp en het advies, de werkplanning en/of gemaakte afspraken met betrokkenen (medewerkers en derden) en de klant. Hij zorgt ervoor dat de werkzaamheden volgens afspraken, procedures en richtlijnen en naar tevredenheid van de klant worden uitgevoerd en geeft de betrokkenen opdrachten omtrent de werkuitvoering. In geval van afwijkingen en knelpunten, stuurt hij bij, zoekt hij oplossingen en neemt contact op met zijn ervaren collega/leidinggevende. In overleg bepalen zij hoe hiermee om te gaan.</p> <p>De interieuradviseur verifieert na levering en afronding van de werkzaamheden de klanttevredenheid. Hij loopt met de klant het ontwerp of het advies en de afspraken in de offerte na, licht de uitgevoerde werkzaamheden toe en geeft de klant adviezen en informatie ten aan zien van service, garantie, onderhoud, gebruik, toepassingen</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2.1 Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor 2.2 Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies 2.3 Verifieert de klanttevredenheid en adviseert de klant over onderhoud en gebruik 2.4 Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af 2.5 Handelt klachten af

en uitvoeringen.

De interieuradviseur rondt de oplevering met de klant administratief af door de klant te laten tekenen, een aanbetaling van de klant aan te nemen of aan de klant aan te geven dat deze een factuur zal ontvangen. De interieuradviseur geeft aan zijn leidinggevende door dat de oplevering is afgerond en zorgt dat de factuur verstuurd wordt.

Indien de klant een klacht heeft, neemt de interieuradviseur de klacht in behandeling door de achtergrond van de klacht te onderzoeken. Hij toont begrip voor de klant en stelt vragen om de oorzaak en/of ontevredenheid van de klant te achterhalen. Hij handelt de klacht af conform de bedrijfsprocedures. In het geval dat hij de klacht niet zelf kan afhandelen, schakelt hij zijn leidinggevende/ervaren collega of de leverancier/uitvoerende derde in.

Toelichting:

De interieuradviseur is verantwoordelijk voor de uitvoering van het ontwerp bij de klant. De uitvoering van het ontwerp heeft de vorm van een project.

Tijdens de uitvoering van het ontwerp moet de interieuradviseur om kunnen gaan met de verhouding tussen klantbelang en bedrijfsbelang. Bijvoorbeeld wanneer de klant hoge eisen stelt aan de service en inrichting ter plaatse, veranderingen wil doorvoeren of wanneer er sprake is van verwachtingen van de klant die niet waargemaakt worden.

De interieuradviseur moet om kunnen gaan met spanningen op het gebied van ontwerp, uitvoering en financiën als de afspraken al zijn gemaakt en zijn vastgelegd en zich afwijkingen en/of aanpassingen voordoen.

Daarnaast moet hij om kunnen gaan met de balans tussen tijd en kwaliteit, bijvoorbeeld in geval dat de planning niet waargemaakt kan worden en de klant hierover ontevreden is.

5.3 Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen

Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen	Werkprocessen bij kerntaak 2
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De interieuradviseur blijft op de hoogte van nieuwe trends en ontwikkelingen (waaronder ontwikkelingen bij belangrijke ontwerpers en nieuwe lijnen van producenten) door vakbladen te lezen, contacten met leveranciers te onderhouden, beurzen te bezoeken, cursussen te volgen en blijft op de hoogte van de informatie die door verschillende media wordt verspreid. De interieuradviseur analyseert en interpreteert de verzamelde informatie en onderzoekt welke informatie interessant is voor het bedrijf en welke hij kan gebruiken bij het adviseren van klanten.</p> <p>Op basis van nieuwe trends, ontwikkelingen en klantenwensen en eigen ideeën doet de interieuradviseur voorstellen aan zijn ervaren collega/leidinggevende voor de inkoop van een collectie, verkoopacties, keuze van het assortiment, inrichting van de winkel (presentatieruimte), ontwerpen, nieuwe collecties en accessoires. In zijn voorstellen hanteert hij verschillende stijlen en creëert hij sferen waardoor collecties een aantrekkelijke waarde krijgen. Als zijn voorstellen worden geaccepteerd, richt hij de presentatieruimte in.</p> <p>De interieuradviseur signaleert klantenbehoeften en/of klachten en evalueert de klanttevredenheid. Hij bespreekt zijn bevindingen met zijn ervaren collega/leidinggevende en doet verbetervoorstellen om de klanttevredenheid te bevorderen. Hij werkt de voorstellen voor het opzetten van acties en het verbeteren van de service, diensten, procedures en werkprocessen uit, ook rekeninghoudend met het bedrijfsbelang. Deze uitgewerkte voorstellen bespreekt hij ter goedkeuring met zijn ervaren collega/leidinggevende, waarna de interieuradviseur ze eventueel aanpast.</p> <p>Toelichting: De interieuradviseur is gericht op het bevorderen van de kwaliteit van de diensten met als doel de verkoop en de klanttevredenheid te verhogen. De interieuradviseur moet in kunnen schatten wanneer een klacht of ontwikkeling daadwerkelijk moet</p>	<p>3.1 Houdt trends en ontwikkelingen bij</p> <p>3.2 Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop</p> <p>3.3 Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid</p>

leiden tot het aanpassen van werkwijzen, assortiment of procedures.

De interieuradviseur beschikt over diepgaande kennis omtrent vaktechniek en ontwikkelingen in de branche (onder andere bij belangrijke ontwerpers en producenten) en blijft deze kennis uitbreiden.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. De kruisjes in de tabellen zijn wit op zwart gemarkeerd indien deze bij alle uitstromen van toepassing zijn.

6.1 Proces-competentie-matrix kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies				X			X	X		X				X	X		X							X	X
1.2	Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting				X						X	X			X			X							X	X
1.3	Bespreekt ontwerp en advies met de klant							X	X									X								X
1.4	Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt een offerte op				X					X	X										X					
1.5	Handelt de verkoop af en maakt vervolgspraken								X								X			X						

6.2 Proces-competentie-matrix kerntaak 2 Registreert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp **en advies**

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
Werkprocessen		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
2.1	Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor				X													X		X						X
2.2	Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies		X		X													X	X	X	X					X
2.3	Verifieert de klanttevredenheid en adviseert te klant de klant over onderhoud en gebruik									X		X							X							
2.4	Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af				X						X										X					
2.5	Handelt klachten af				X									X					X		X					

6.3 Proces-competentie-matrix kerntaak 3 Verbetert de kwaliteit van de diensten en werkprocessen

Kerntaak 3 Verbetert de kwaliteit van de diensten en werkprocessen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
3.1	Houdt trends en ontwikkelingen bij												X	X		X										
3.2	Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop										X	X	X		X										X	
3.3	Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid				X								X		X				X							X

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven *welke* competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2.1 Interieuradviseur

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

Proces-competentie-matrix Interieuradviseur

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																												
1.1	Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies					X			X	X		X				X	X		X							X	X	
1.2	Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting					X						X	X			X			X							X	X	
1.3	Bespreekt ontwerp en advies met de klant								X	X									X								X	
1.4	Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op					X					X	X									X							
1.5	Handelt de verkoop af en maakt vervolgspraken										X							X			X							

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrices Interieuradviseur

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven *hoe* die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

Detaillering proces-competentie-matrix Interieuradviseur

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt			
1.1 werkproces Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies			
Omschrijving:	De interieuradviseur ontvangt de klant en achterhaalt in een gesprek de wensen van de klant en het budget dat de klant te besteden heeft. Op basis van de wensen en het te besteden budget besluit hij, of hij alleen of samen met een ervaren collega/leidinggevende de klant een totaaladvies kan geven voor de inrichting van de ruimte. Op basis van creativiteit, diepgaande artikel-, product-, en assortimentskennis en kennis van trends en ontwikkelingen in de markt geeft hij een totaaladvies voor de inrichting van ruimte. Hij geeft hierbij alternatieven, mogelijkheden en ideeën op het gebied van materialen, meubelen, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires, verlichting, kleur en sfeer en combineert deze tot een passend interieur. Ter ondersteuning van het advies laat hij de klant modellen of stalen zien. Hij overtuigt de klant van het totaaladvies en stelt aan de klant voor om een ontwerp en/of offerte te maken voor de in te richten ruimte en maakt afspraken met de klant over de vervolgstappen (het bezoeken van de ruimte, het bespreken van het ontwerp en/of de offerte).		
Gewenst resultaat:	De specifieke wensen van de klant en het te besteden budget zijn op klantvriendelijke wijze geïnventariseerd. Aan de klant zijn alternatieven, mogelijkheden en ideeën op het gebied van materialen, meubelen, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires, verlichting, kleur en sfeer gepresenteerd. Een deskundig totaaladvies (aantrekkelijk en haalbaar voor klant en organisatie, passend, esthetisch en functioneel verantwoord) op maat voor de inrichting van de ruimte dat de klant dat de klant uitgewerkt wil zien in een ontwerp en offerte.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
E Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Raadpleegt tijdig zijn ervaren collega/leidinggevende wanneer hij ondersteuning nodig denkt te hebben bij 	<ul style="list-style-type: none"> Adviesgesprek Verkoopgesprek Bedrijfsprocedures m.b.t. verkopen

		het geven van een totaaladvies op maat zodat de klant met name in het geval van een groot afbreukrisico (specifieke wensen, belangrijke klant met een hoog te besteden bedrag) een deskundig totaaladvies op maat ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwerptechnieken • Interieurstijlen • Inrichten van een ruimte (styling, lichtplan, kleuradvies) • Klantendossiers • Diepgaande actuele artikel-, en assortimentskennis • Diepgaande kennis van materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant. • Vormgeving • Indeling ruimte • Trends/mode, • Detailhandelsmarketing • Creatieve technieken
H Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Emoties • aanspreken • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Komt bij het adviseren overtuigend over, staat achter eigen ideeën en motiveert en beargumenteert de ideeën door in te spelen op de gevoelens en wensen van de klant zodat de klant ervan overtuigd raakt dat de ideeën aansluiten bij zijn wensen en behoeften en de klant tot inzicht komt over de inrichting van de ruimte. 	
I Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Enthousiasme uitstralen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Maakt in het contact een geloofwaardige, deskundige en bevlogen indruk waardoor de klant zich geïnspireerd weet en open staat voor de ideeën van de interieuradviseur. • Stemt daarnaast bij het voorleggen van voorstellen/ideeën en het adviseren de benaderingwijze, taal en presentatie af op de klant, toont de klant hoe de keuze en/of combinatie van materialen het interieur kan beïnvloeden en gaat in op reacties van de klant op de voorgelegde alternatieven zodat de klant een duidelijk beeld krijgt van de mogelijkheden met betrekking tot de inrichting van de ruimte. 	
K	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale 	De interieuradviseur:	

<p>Vakdeskundigheid toepassen</p>	<p>vermogens aanwenden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<ul style="list-style-type: none"> • Toont inzicht in de mogelijkheden en beperkingen van het totale assortiment door alle onderdelen (op het gebied van meubelen, verlichting, vloerbedekking, raam- en wandbekleding, accessoires etcetera) te gebruiken en te combineren tot een passend, esthetisch en functioneel verantwoord totaaladvies. • Kan zich daarnaast bij het adviseren een voorstelling maken van hoe de in te richten ruimte er na inrichting uit kan komen te zien en hoe dit met de keuze en combinatie van materialen te beïnvloeden is zodat hij de klant verschillende alternatieven kan voorleggen. 	
<p>O Creëren en innoveren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwend en creatief handelen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt in het advies trends en ontwikkelingen, creatieve oplossingen en eigen ideeën om de klant nieuwe inzichten te geven en te inspireren over het inrichten van de ruimte en te komen tot passende, functionele en esthetisch verantwoorde oplossingen. 	
<p>P Leren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden • Leren van feedback en fouten 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de klant altijd van een up-to-date advies te kunnen voorzien en gebruikt feedback en opmerkingen van anderen (ondermeer van klanten) om zijn eigen advies- en verkoopvaardigheden te verbeteren. 	

<p>R Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventariseert door het stellen van vragen actief het te besteden budget, de wensen (stijl en sfeer), behoeften, het referentiekader en belevingswereld van de klant en koppelt hieraan de mogelijkheden en toepassingen van het assortiment of een oplossing buiten het assortiment, zodat de klant verschillende alternatieven voorgelegd wordt en uiteindelijk een totaaladvies op maat ontvangt. • Richt zich bij het adviseren op het leveren van kwaliteit, services, probeert zoveel mogelijk te doen binnen het budget zodat de klant een aantrekkelijk aanbod ontvangt. 	
<p>X Ondernemend en commercieel handelen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signaleert en ontplooit in het contact met de klant kansen voor bijverkoop door de klant ondermeer te wijzen op promotionele acties zodat de klant overgaat tot extra aankopen. 	
<p>Y Bedrijfsmatig handelen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen • Kostenbewust handelen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richt zich bij het adviseren op het generen van omzet en brutowinst voor het bedrijf door waar mogelijk kosten te besparen, de relatie tijdsinvestering en kwaliteit en omzet goed in de gaten te houden en rekening te houden met marges en levertijden zodat het aanbod aan de klant ook voor de organisatie haalbaar en aantrekkelijk is. 	

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt			
1.2 werkproces Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting			
Omschrijving:	De interieuradviseur maakt een voorlopig ontwerp en advies voor de in te richten ruimte. Afhankelijk van de bedrijfsafspraken en de opdracht bezoekt hij vooraf de in te richten ruimte bij de klant. Hij verricht opmetingen en maakt schetsen van het interieur om de klant een beeld te geven van de mogelijkheden. Deze werkt hij handmatig uit in een tekening op schaal waarin hij de verschillende kleuren en materialen aangeeft; in een maquette; of in een ontwerp waarbij de ruimte op schaal is ingevoerd en ingericht (met een computerprogramma). De interieuradviseur betreft in het ontwerp en advies de wensen van de klant, de bouwkundige aspecten, de eigen ideeën en het bedrijfsbelang. Daarnaast stelt hij het bijbehorende financiële plaatje op. De interieuradviseur bespreekt het ontwerp en advies en het financiële plaatje met zijn ervaren collega/leidinggevende en past op basis van dit gesprek eventueel nog dingen aan.		
Gewenst resultaat:	Een voorlopig ontwerp en advies met bijbehorend financieel plaatje waarin de wensen van de klant, de eigen ideeën, de bouwkundige aspecten en de belangen van het bedrijf zijn meegenomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
E Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Legt het ontwerp en advies en het financiële plaatje eerst ter goedkeuring voor aan zijn ervaren collega/leidinggevende zodat deze kan controleren of zowel aan de wens van de klant is voldaan als in het belang van de het bedrijf is gehandeld. 	<ul style="list-style-type: none"> Interne communicatievaardigheden Bouwkunde Ontwerptechnieken (handmatig/computer) Begroting Ontwerpstappen Maten Berekeningen Begroten Interieurstijlen Inrichten van een ruimte (styling, lichtplan, kleuradvies) Diepgaande actuele artikel-, en assortimentskennis Diepgaande kennis van materiaaleigenschappen gerelateerd aan de
K Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Past handmatig of via een computerprogramma de ontwerpstappen toe, houdt rekening met bouwkundige aspecten, werkt precies, bedreven en accuraat en toont een goede oog-hand coördinatie en ruimtelijk inzicht zodat een ontwerp ontstaat waarin de werkelijkheid duidelijk, nauwkeurig en op schaal is neergezet. Maakt daarnaast bij het opstellen van het financiële plaatje accurate berekeningen zodat een kloppend financieel plaatje ontstaat. 	

L Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiest materialen rekeninghoudend met de mogelijkheden, beperkingen, beschikbaarheid en kosten om de gewenste sfeer en uitstraling neer te zetten, die aansluiten bij de wensen en het budget van de klant en de mogelijkheden van de ruimte. 	<p>gewenste toepassing door de klant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vormgeving • Indeling ruimte • Trends/mode, • Creatieve technieken
O Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwend en creatief handelen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verwerkt in het ontwerp en advies trends- en ontwikkelingen, creatieve oplossingen en eigen ideeën om de klant nieuwe inzichten te geven over het inrichten van de ruimte en de wensen van de klant te vertalen in een passende, functionele en esthetisch verantwoorde oplossing. 	
R Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' inspelen	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leeft zich bij het maken van het ontwerp en advies in in de wensen, stijl en belevingswereld van de klant zodat het ontwerp en advies aansluit bij de wensen, verwachtingen en eisen van de klant. 	
X Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zet gesignaleerde zakelijke kansen uit het contact met de klant om in ontwerpkeuzes die voordelig zijn voor het bedrijf. 	
Y Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen • Kostenbewust handelen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Houdt bij het ontwerpen rekening met mogelijkheden ten aanzien van marges en levertijden, het besparen van kosten, het 	

		genereren van omzet en brutowinst en de relatie tijdsinvestering en kwaliteit en omzet zodat ontwerpkeuzes gemaakt worden die aansluiten bij de bedrijfsdoelstellingen.	
--	--	---	--

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt			
1.3 werkproces Bespreekt ontwerp en advies met de klant			
Omschrijving:	Na goedkeuring door de ervaren collega/leidinggevende bespreekt de interieuradviseur het ontwerp en advies en de financiële consequenties met de klant en geeft een toelichting en motivatie op het ontwerp en advies. Hij presenteert het ontwerp en advies, de gebruikte materialen, meubelen, verlichting en sfeer, enzovoort. Hij toont aan hoe de wensen van de klant zijn verwerkt in het ontwerp en advies en hoe zij passen binnen de woonsfeer en het budget van de klant. Hij onderhandelt binnen de gestelde bedrijfskaders met de klant over mogelijkheden voor eventuele aanpassingen. Hij vraagt of de klant wenst dat het ontwerp of advies verder kan worden uitgewerkt.		
Gewenst resultaat:	Het voorlopig ontwerp en advies en financiële plaatje zijn enthousiast en duidelijk toegelicht, de klant is overtuigd van het ontwerp en financiële plaatje of heeft in gesprek aangegeven wat hij graag anders zou willen. Overeenstemming over het definitieve ontwerp en advies en de bijbehorende financiële consequenties.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
H Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen Onderhandelen Overeenstemming nastreven 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Gebruikt verschillende argumenten en speelt in op emoties om de klant te overtuigen van het ontwerp en advies (en bijbehorend financieel plaatje). Daarbij streeft hij naar overeenstemming door verschillende onderhandelingstechnieken toe te passen, eventuele bezwaren van de klant serieus te nemen, alternatieven in het ontwerp/advies/financiële plaatje voor te stellen en te komen tot duidelijke afspraken waarin de klant akkoord is met het ontwerp/advies/financiële plaatje en/of duidelijk is afgesproken wat nog aangepast wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Adviesgesprek Verkoopgesprek Onderhandelingsvaardigheden Ontwerptechnieken Klantendossiers Interieurstijlen Inrichten van een ruimte (styling, lichtplan, kleuradvies) Diepgaande actuele artikel-, en assortimentskennis Diepgaande kennis van materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door
I	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en 	De interieuradviseur:	

Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Enthousiasme uitstralen 	<ul style="list-style-type: none"> Presenteert het ontwerp en advies enthousiast, licht de gehanteerde werkwijze en keuzes ten aanzien van materialen, meubelen, verlichting, kleur en sfeer, enzovoort helder toe en toont aan hoe de wensen van de klant in het ontwerp en advies zijn verwerkt en passen binnen de gewenste sfeer en het budget zodat de klant zijn wensen in het ontwerp en advies herkent en de interieuradviseur het vertrouwen heeft gewonnen van de klant. 	<ul style="list-style-type: none"> de klant. Vormgeving Indeling ruimte Trends/mode, Creatieve technieken
R Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' inspelen	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Luistert tijdens zijn presentatie goed naar de reactie van de klant en controleert door het stellen van vragen of het ontwerp en advies voldoet aan de verwachtingen van de klant zodat hij hierop kan inspelen en met de klant kan bespreken hoe het ontwerp en advies nog aangepast kan/moet worden. 	
Y Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Overziet de financiële consequenties van toezeggingen aan en voorstellen richting de klant zodat hij hier bij het onderhandelen over het ontwerp/advies/financiële plaatje verantwoord mee om gaat en niet voorbij gaat aan het bedrijfsbelang en de gestelde kaders. 	

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt	
1.4 werkproces Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op	
Omschrijving:	Op verzoek van de klant brengt de interieuradviseur eventuele wijzigingen aan in het ontwerp en advies . Hij maakt een definitief ontwerp en advies dat hij ter goedkeuring voorlegt aan zijn ervaren collega/leidinggevende. De interieuradviseur verwerkt de met de klant gemaakte afspraken volgens organisatiespecifieke procedures in een

	offerte en voegt het definitieve ontwerp toe. Hij verstuurt het definitieve ontwerp en de offerte volgens organisatiespecifieke procedures naar de klant.		
Gewenst resultaat:	Definitief ontwerp en advies en offerte zijn opgesteld op basis van afspraken met de klant en goedgekeurd door ervaren collega/leidinggevende. Definitief ontwerp en advies en offerte zijn opgesteld en verstuurd volgens organisatiespecifieke procedures.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
E Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Legt het definitieve ontwerp en advies en de offerte eerst ter goedkeuring voor aan zijn ervaren collega/leidinggevende om te kijken of de risico's goed zijn ingecalculeerd, zodat deze kan controleren of zowel aan de wens van de klant is voldaan als in het belang van het bedrijf is gehandeld. 	<ul style="list-style-type: none"> Offertehandelingen (opstellen, versturen) Bedrijfsprocedures Toepassen van begrotingen en offertes Assortimentskennis om artikelcodes, productonderdelen en samenstellingen, prijzen en leveranciers te vinden Computerprogramma's en systemen Toepassen van procedures en formulieren voor het opstellen van offertes
J Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert correcte spelling en grammatica en neemt nauwkeurig en volledig de afspraken met de klant, de juiste specificaties en beschrijvingen op in de offerte zodat de offerte aantrekkelijk, begrijpelijk en leesbaar is voor de klant. 	
K Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Past het ontwerp en advies aan zoals afgesproken met de klant en werkt hierbij handmatig of met een computerprogramma precies, bedreven en accuraat en toont een goede oog-hand coördinatie en ruimtelijk inzicht zodat een ontwerp en advies ontstaat waarin de werkelijkheid duidelijk, nauwkeurig en op schaal is neergezet. Maakt daarnaast bij het opstellen van de offerte accurate berekeningen, neemt de prijsafspraken correct op en neemt de 	

		artikelnummers zorgvuldig op, zodat de bedragen in de offerte kloppen.	
T Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan organisatiespecifieke regels en procedures bij het opstellen en versturen van het definitieve ontwerp en advies en de offerte zodat dit eenduidig gebeurt. 	

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

1.5 werkproces Handelt de verkoop af en maakt vervolgafspraken

Omschrijving:	Indien de klant akkoord gaat met het ontwerp en advies en de offerte zorgt de interieuradviseur voor de (betalings)afhandeling door de klant in voorkomende gevallen een aanbetaling te laten doen en/of een koopovereenkomst te laten tekenen. Indien nodig stelt hij een orderbon op en maakt hij afspraken met de klant rondom levering van de artikelen en uitvoering van de opdracht, rekeninghoudend met minimale levertijden en beschikbaarheid van uitvoerders. Volgens organisatiespecifieke procedures stelt hij een voor de klant in te zien klantendossier samen waarin hij voor de klant relevante zaken zoals de schetsen, het ontwerp en opdrachtbonnen opneemt		
Gewenst resultaat:	De verkoop is volgens organisatiespecifieke procedures afgehandeld (aanbetaling, orderbon, koopovereenkomst) en het klantendossier is volgens organisatiespecifieke procedures samengesteld. Vervolgafspraken met de klant omtrent de uitvoering van de opdracht zijn gemaakt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
I Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Legt de klant duidelijk en klantvriendelijk uit hoe de verkoop wordt afgehandeld, maakt een duidelijke afspraak met de klant over hoe en wanneer de uitvoering van het ontwerp en advies gaat plaatsvinden zodat de vervolgstappen voor de klant helder zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Verkoop afhandelen Bedrijfsprocedures
Q Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt bij het maken van een afspraak voor de uitvoering van het ontwerp en advies rekening met de wensen van de klant, minimale levertijden en beschikbaarheid van uitvoerders 	

		zodat de klant een reële toezegging gedaan wordt die zoveel mogelijk aansluit bij zijn wensen.	
T Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Handelt de verkoop af volgens organisatiespecifieke procedures zodat aanbeting, orderbon, verkoopovereenkomst en klantendossier eenduidig worden opgesteld, afgehandeld of samengesteld. 	

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp **en advies**

Proces-competentie-matrix Interieuradviseur

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor				X													X			X					X
2.2	Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies		X		X													X	X	X						X
2.3	Verifieert de klanttevredenheid en adviseert de klant over onderhoud en gebruik								X		X								X							
2.4	Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af									X											X					
2.5	Handelt klachten af				X								X						X		X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Interieuradviseur

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies			
2.1 werkproces Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor			
Omschrijving:	De interieuradviseur bestelt aan de hand van de orderbon of geaccordeerde offerte de artikelen. Hij maakt een werkplanning voor de levering van de artikelen en de uitvoering van de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden door collega's en/of derden uitgevoerd moeten worden. Hij bespreekt de planning met een ervaren collega/leidinggevende. Na eventuele aanpassingen en goedkeuring van de werkplanning door de ervaren collega/leidinggevende handelt hij de administratieve processen rondom de opdracht af en stemt deze intern af met de betrokkenen. De uit te voeren werkzaamheden bij de klant stemt hij af met de medewerkers en derden en maakt met hen afspraken. Alle zaken die vanuit het bedrijf gezien bijgehouden moeten worden zoals logistieke zaken, opdrachtbevestigingen van leveranciers, kostprijs en planning verzamelt hij en legt hij vast in een logistiek dossier.		
Gewenst resultaat:	Een realistische en zo efficiënt mogelijke planning voor de uitvoering van het ontwerp en advies is opgesteld, voorgelegd aan ervaren collega/leidinggevende en afgestemd met de betrokkenen. De opdracht is voorbereid en volgens organisatiespecifieke procedures administratief verwerkt en in een logistiek dossier vastgelegd. De juiste artikelen zijn besteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
E Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Overlegt tijdig met anderen betrokken (collega's uitvoerders, derden, interne en externe organisatie) over de uitvoering van het ontwerp en advies zodat werkafspraken gemaakt worden die voor allen haalbaar zijn. Alvorens hij de betrokkenen informeert over de gemaakte werkplanning legt hij deze ter goedkeuring voor aan de ervaren collega/leidinggevende zodat deze de werkplanning kan controleren. 	<ul style="list-style-type: none"> Communicatievaardigheden Plannen Planmatig werken Wettelijke- en bedrijfsprocedures
Q Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Brengt in kaart welke werkzaamheden ten aanzien van de uitvoering van het ontwerp en advies door wie uitgevoerd kunnen/moeten worden, schat de benodigde tijd voor de activiteiten realistisch in, stemt de activiteiten op 	

		elkaar af, bestelt artikelen , regelt en plant de werkzaamheden waarbij hij rekening houdt met mogelijkheden en omstandigheden (kenmerken) in het project en de betrokkenen zodat een realistische en zo efficiënt mogelijke planning ontstaat.	
T Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Legt afspraken met betrokkenen vast, bestelt artikelen volgens de procedures en verwerkt de opdracht volgens de (administratieve) procedures van het bedrijf zodat afspraken eenduidig zijn vastgelegd en een logistiek dossier is samengesteld. 	
Y Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Maakt een zo efficiënt mogelijke planning waardoor de kosten voor de uitvoering zo laag mogelijk gehouden worden. 	

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies	
2.2 werkproces Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies	
Omschrijving:	De interieuradviseur voert het ontwerp en advies bij de klant uit, coördineert en bewaakt de voortgang van de bestelde artikelen, coördineert de uitvoering van het ontwerp en advies en/of controleert het resultaat van de uitvoering. In andere gevallen ziet hij er op toe dat de levering volgens opdracht en veilig wordt uitgevoerd. Hij doet dit aan de hand van het ontwerp en het advies , de werkplanning en/of gemaakte afspraken met betrokkenen (medewerkers en derden) en de klant. Hij zorgt ervoor dat de werkzaamheden volgens afspraken, procedures en richtlijnen en naar tevredenheid van de klant worden uitgevoerd en geeft de betrokkenen opdrachten omtrent de werkuitleiding. In geval van afwijkingen en knelpunten, stuurt hij bij, zoekt hij oplossingen en neemt contact op met zijn ervaren collega/leidinggevende. In overleg bepalen zij hoe hiermee om te gaan.
Gewenst resultaat:	De uitvoering van het ontwerp en advies is zoveel mogelijk volgens de opdracht, afspraken, procedures en richtlijnen en werkplanning en veilig uitgevoerd. De uitvoering van het ontwerp en advies voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf en de wensen van de klant.

Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
B Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Richting geven • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bepaalt welke werkzaamheden door collega's en/of derden kunnen worden uitgevoerd en zorgt voor een heldere werkoverdracht/opdracht naar collega's en derden zodat voor allen duidelijk is wat hun taak en verantwoordelijkheid is in de werkuitvoering en welke eisen aan het resultaat gesteld worden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planmatig werken • Wettelijke- en bedrijfsprocedures • Plannen
E Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neemt in geval van afwijkingen en knelpunten contact op met zijn ervaren collega/leidinggevende, legt oplossingen voor en bespreekt deze om samen snel een zodanige beslissing te nemen waardoor de uitvoering van de werkzaamheden zo weinig mogelijk gehinderd wordt. 	
Q Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regelt dat de benodigde mensen en middelen op het afgesproken tijdstip aanwezig zijn zodat het ontwerp volgens planning (klantdossier en logistiek dossier) kan worden uitgevoerd. • Bewaakt daarnaast de voortgang van de levering en de uitvoering van het ontwerp, grijpt in en stuurt bij als de voortgang in het geding komt door een flexibele instelling en door op creatieve wijze in te spelen op knelpunten, afwijkingen en onvoorziene omstandigheden, oplossingen te zoeken, zodat de werkuitvoering wordt voortgezet en doorgang kan vinden. 	
R	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften 	De interieuradviseur:	

Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	en verwachtingen	<ul style="list-style-type: none"> • Komt afspraken met klanten na en licht in het geval van afwijkingen de klant in zodat deze op de hoogte is van de voortgang en inspraak heeft in eventuele aanpassingen. 	
S Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ziet toe op correcte en zorgvuldige uitvoering van het ontwerp en evalueert tussentijds de kwaliteit/voortgang zodat de inrichting van de ruimte conform kwaliteitseisen, ontwerp, planning en afspraken met klant en betrokkenen wordt opgeleverd. 	
T Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hanteert bij de uitvoering van het ontwerp en advies en afwijkingen hierin rechten en plichten van de klant, de onderneming, leveranciers en andere externe relaties zodat afspraken volgens richtlijnen gemaakt worden en betrokkenen tevreden zijn over het uitvoeringsproces. • Voert daarnaast het ontwerp en advies uit volgens wettelijke regeling op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieunormen en bedrijfsprocedures om risico's ten aanzien van persoonlijke veiligheid van zichzelf en andere betrokkenen te voorkomen. 	
Y Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen • Kostenbewust handelen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gaat bij de uitvoering van het ontwerp en advies op een efficiënte manier om met de verhouding tijd/kwaliteit, is zich ervan bewust dat het afwijken van de tijdsplanning en het inleveren op kwaliteit voor het bedrijf hoge kosten met zich mee kunnen brengen en zet er alles op in dit te voorkomen. 	

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies			
2.3 werkproces Verifieert de klanttevredenheid en adviseert de klant over onderhoud en gebruik			
Omschrijving:	De interieuradviseur verifieert na levering en afronding van de werkzaamheden de klanttevredenheid. Hij loopt met de klant het ontwerp en de afspraken in de offerte na, licht de uitgevoerde werkzaamheden toe en geeft de klant adviezen en informatie ten aanzien van service, garantie, onderhoud, gebruik, toepassingen en uitvoeringen.		
Gewenst resultaat:	Een duidelijk, kloppend en actueel advies aan de klant ten aanzien van service, garantie, onderhoud, gebruik, toepassingen en uitvoeringen en serviceverlening na afronding van de opdracht. Een enthousiaste presentatie van het uitgevoerde ontwerp in de ruimte. De klanttevredenheid is geëvalueerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
I Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Enthousiasme uitstralen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Presenteert op enthousiaste wijze het resultaat van de uitvoering van het ontwerp aan de klant, gaat in op hoe de ideeën en uitstraling/sfeer in het ontwerp terug te vinden zijn in de ruimte en legt uit hoe de inrichting tot stand gekomen is om tot afronding te komen van de opdracht. Legt de klant daarnaast duidelijk uit welke garantie de klant heeft en wat deze met betrekking tot het onderhoud en gebruik van de materialen en meubelen wel of niet moet doen zodat de klant weet hoe hij met het geplaatste interieur moet omgaan. 	<ul style="list-style-type: none"> Communicatievaardigheden Verkooptechnieken Diepgaande actuele artikel-, product- en assortimentskennis Diepgaande kennis van materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant Toepassen van procedure klachtenbehandeling
K Vakdeskundigheid in zetten	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in de eigenschappen, toepassingen en uitvoeringen van materialen en meubelen zodat de klant een duidelijk, kloppend en actueel advies ontvangt ten aanzien van onderhoud en gebruik van het interieur. 	
R Op de behoeften en	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Controleert of het resultaat van de uitvoering aan 	

verwachtingen van de 'klant' richten		de verwachtingen van de klant voldoet, onderzoekt waar de klant wel of niet of minder tevreden over is en stelt zich op als vraagbaak voor de klant om de klant het gevoel te geven dat hij met toekomstige vragen en opmerkingen nog steeds bij het bedrijf terecht kan (serviceverlening).	
--------------------------------------	--	--	--

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies			
2.4 werkproces Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af			
Omschrijving:	De interieuradviseur rondt de oplevering met de klant administratief af door de klant te laten tekenen, een aanbetaling van de klant aan te nemen of aan de klant aan te geven dat deze een factuur zal ontvangen. De interieuradviseur geeft aan zijn leidinggevende door dat de oplevering is afgerond en zorgt dat de factuur verstuurd wordt.		
Gewenst resultaat:	Een klantvriendelijke en volgens bedrijfsprocedures uitgevoerde afronding van de uitvoering van het ontwerp en advies bij de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
J Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Hanteert correcte spelling en grammatica en neemt nauwkeurig en volledig de juiste specificaties, beschrijvingen en bedragen op in de factuur zodat de factuur begrijpelijk en leesbaar is voor de klant. • Rapporteert daarnaast aan zijn leidinggevende dat de ruimte is opgeleverd en meldt eventuele bijzonderheden zodat zijn leidinggevende geheel op de hoogte is. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planmatig werken • Wettelijke- en bedrijfsprocedures • Communicatievaardigheden
T Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Handelt correct en volgens bedrijfsprocedures de financiële afhandeling af met de klant zodat dit eenduidig gebeurt. 	

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies			
2.5 werkproces Handelt klachten af			
Omschrijving:	Indien de klant een klacht heeft, neemt de interieuradviseur de klacht in behandeling door de achtergrond van de klacht te onderzoeken. Hij toont begrip voor de klant en stelt vragen om de oorzaak en/of ontevredenheid van de klant te achterhalen. Hij handelt de klacht af conform de bedrijfsprocedures. In het geval dat hij de klacht niet zelf kan afhandelen, schakelt hij zijn leidinggevende/ervaren collega of de leverancier/uitvoerende derde in.		
Gewenst resultaat:	De interieuradviseur heeft op klantvriendelijke wijze klachten aangenomen, de klacht juist bepaald en afgehandeld of doorverwezen volgens de bedrijfsprocedures.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
E Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Beoordeelt of hij zelf de klacht van de klant kan afhandelen of dat de klacht van dien aard is dat de oplossing gegeven moet worden door zijn ervaren collega/leidinggevende of de leverancier/uitvoerende derde zodat deze kan ingrijpen om de klantrelatie te herstellen. 	<ul style="list-style-type: none"> Wettelijke- en bedrijfsprocedures Communicatievaardigheden Gesprekstechnieken Procedures m.b.t. klachtenbehandeling Consumentenrecht
M Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Achterhaalt bij de klant de oorzaak van de klacht, stelt hiervoor gerichte vragen en checkt bij de klant of hij de oorzaak goed begrepen heeft zodat hij een goed beeld heeft van de achtergrond van de klacht. 	
R Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 'Klant'-tevredenheid in de gaten houden 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Geeft bij het aannemen van klachten prioriteit aan de zorgen van klant, laat de klant uitpraten, toont begrip voor de klant en informeert over de procedure zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen. Probeert daarnaast in geval van klachten een 'win-win'-situatie te creëren waarbij zoveel mogelijk rekening gehouden wordt met de wensen van de klant zonder het 	

		organisatiebelang uit het oog te verliezen.	
T Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van klachten. 	

Kerntaak 3 Verbetert de kwaliteit van de diensten en werkprocessen

Proces-competentie-matrix Interieuradviseur

Kerntaak 3 Verbetert de kwaliteit van de diensten en werkprocessen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Houdt trends en ontwikkelingen bij												X	X		X										
3.2	Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop										X	X	X		X										X	
3.3	Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid				X								X		X				X							X

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Interieuradviseur

Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen			
3.1 werkproces Houdt trends en ontwikkelingen bij			
Omschrijving:	De interieuradviseur blijft op de hoogte van nieuwe trends en ontwikkelingen (waaronder ontwikkelingen bij belangrijke ontwerpers en nieuwe lijnen van producenten) door vakbladen te lezen, contacten met leveranciers te onderhouden, beurzen te bezoeken, cursussen te volgen en blijft op de hoogte van de informatie die door verschillende media wordt verspreid. De interieuradviseur analyseert en interpreteert de verzamelde informatie en onderzoekt welke informatie interessant is voor het bedrijf en welke hij kan gebruiken bij het adviseren van klanten.		
Gewenst resultaat:	Is op de hoogte van de laatste trends en ontwikkelingen (waaronder ontwikkelingen bij belangrijke ontwerpers en nieuwe lijnen van producenten) en heeft beoordeeld welke interessant zijn voor het bedrijf en gebruikt kunnen worden bij het adviseren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
M Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Informatie uiteenrafelen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Analyseert de uit verschillende bronnen verzamelde informatie (over trends en ontwikkelingen), bepaalt welke informatie bruikbaar en waardevol is zodat hij dit kan combineren tot informatie waar het bedrijf mee uit de voeten kan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trends en ontwikkelingen in de sector, branche, beroep
N Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen • Openstaan voor nieuwe informatie 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Staat open voor en gaat via verschillende bronnen actief op zoek naar nieuwe trends en ontwikkelingen en pikt signalen over trends en ontwikkelingen uit zijn omgeving en de branche snel op zodat hij op de hoogte blijft van de laatste trends en ontwikkelingen. 	
P Leren	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Toont interesse in nieuwe ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied en onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen in het eigen vakgebied 	

		zodat hij bij het adviseren niet gebonden is aan het beschikbare assortiment maar ook buiten het beschikbare assortiment kan treden.	
--	--	--	--

Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen			
3.2 werkproces Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop			
Omschrijving:	Op basis van nieuwe trends, ontwikkelingen en klantenwensen en eigen ideeën doet de interieuradviseur voorstellen aan zijn ervaren collega/leidinggevende voor de inkoop van een collectie, verkoopacties, keuze van het assortiment, inrichting van de winkel (presentatieruimte), ontwerpen, nieuwe collecties en accessoires. In zijn voorstellen hanteert hij verschillende stijlen en creëert hij sferen waardoor collecties een aantrekkelijke waarde krijgen. Als zijn voorstellen worden geaccepteerd, richt hij de presentatieruimte in.		
Gewenst resultaat:	Voorstellen voor de inkoop van collectie, verkoopacties, keuze van het assortiment, inrichting van de winkel (presentatieruimte), ontwerpen, nieuwe collecties en accessoires om de verkoop te bevorderen. De presentatieruimte is sfeervol en aantrekkelijk ingericht, is schoon en opgeruimd en bestaat uit een actuele collectie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Toont bij het inrichten van de presentatieruimte gevoel voor de ruimte en inzicht in de eigenschappen van materialen, de effecten die deze hebben op de stijl en sfeer van de inrichting en hoe ze in de ruimte naar voren komen zodat hij in staat is variërende, sfeervolle en aantrekkelijke presentaties te creëren. 	<ul style="list-style-type: none"> Communicatievaardigheden Adviesgesprek Initiatief nemen (op gebied van trends) Bedrijfsprocedures volgend m.b.t. bevoegheden Ontwerptechnieken Indeling van een ruimte Inrichten van een ruimte (styling, lichtplan, kleuradvies) Diepgaande actuele artikel- en assortimentskennis Vormgeving Trends/mode Creatieve technieken
L Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Is goed op de hoogte van materialen, weet ze creatief en vindingrijk in te zetten en met de keuze en combinatie van materialen verschillende stijlen te hanteren en verschillende sferen te creëren waardoor collecties in de presentatieruimte een aantrekkelijke waarde krijgen. 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt daarnaast op verantwoorde wijze geschikte hulp- en schoonmaakmiddelen om de presentatieruimte in te richten en opgeruimd en schoon te houden. 	
M Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyseert behoeften en wensen van de klanten, trends en ontwikkelingen en de mogelijkheden van het assortiment/toepassingen zodat hij goed onderbouwde voorstellen kan doen ten aanzien van de collectie, verkoopacties, assortiment en (her)inrichting van de presentatieruimte. 	
O Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwend en creatief handelen • Verandering zoeken en introduceren 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zoekt continu naar manieren om de verkoop te optimaliseren, introduceert en doet voorstellen voor nieuwe en creatieve ideeën op het gebied van collecties en accessoires, verkoopacties, assortiment en (her)inrichting van de presentatieruimte en probeert deze uit. 	
X Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signaleert en identificeert tijdens zijn contact met klanten en inventarisatie van trends en ontwikkelingen kansen en mogelijkheden en neemt deze mee in zijn voorstellen zodat hij een bijdrage levert aan optimalisatie van de verkoop. 	

Kerntaak 3 Verbeter de kwaliteit van de diensten en werkprocessen	
3.3 werkproces Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid	
Omschrijving:	De interieuradviseur signaleert klantenbehoeften en/of klachten en evalueert de klanttevredenheid. Hij bespreekt zijn

	bevindingen met zijn ervaren collega/leidinggevende en doet verbetervoorstellen om de klanttevredenheid te bevorderen. Hij werkt de voorstellen voor het opzetten van acties en het verbeteren van de service, diensten, procedures en werkprocessen uit, ook rekeninghoudend met het bedrijfsbelang. Deze uitgewerkte voorstellen bespreekt hij ter goedkeuring met zijn ervaren collega/leidinggevende, waarna de interieuradviseur ze eventueel aanpast.		
Gewenst resultaat:	Voorstellen voor acties en verbeteringen op het gebied van service, diensten, procedures en werkprocessen ter bevordering van de klanttevredenheid, waarbij het bedrijfsbelang is meegenomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
E Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Openhartig en oprecht communiceren 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Maakt knel- en verbeterpunten bespreekbaar, legt duidelijk en direct uit wat hij graag anders zou willen, bespreekt de voorstellen en mogelijke verbeteracties met zijn ervaren collega/leidinggevende zodat hij draagvlak creëert om met zijn voorstellen aan de slag te mogen gaan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden • Initiatief nemen • Bedrijfsprocedures • Klantevaluatie • Klachten
M Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken. 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoekt de oorzaak van klachten (ontevredenheid bij klanten) en de achtergrond van klantenbehoeften, maakt een analyse van veelvoorkomende knel- en verbeterpunten zodat hij manieren kan bedenken om deze aan te pakken of op te lossen. 	
O Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> • Verandering zoeken en introduceren 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Is steeds op zoek mogelijkheden voor verbetering van de service, diensten, procedures en werkprocessen, doet voorstellen en ontwikkelt concrete verbeteracties om dit te bereiken zodat hij bijdraagt aan bevordering van de klanttevredenheid. 	
R Op de behoeften en	<ul style="list-style-type: none"> • 'Klant'-tevredenheid in de gaten houden 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> • Evalueert de klanttevredenheid continu en 	

verwachtingen van de 'klant' richten		neemt klachten van klanten serieus zodat hij de signalen van ontevredenheid bij klanten mee kan nemen in zijn voorstellen ter verhoging van de klanttevredenheid.	
Y Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Bekijkt mogelijkheden om kosten te reduceren en neemt deze mee in zijn voorstellen zodat naast bevordering van de klanttevredenheid ook rekening gehouden wordt met het bedrijfsbelang. 	

3. Certificeerbare eenheden

In dit kwalificatiedossier zijn geen certificeerbare eenheden benoemd.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is.

Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt.

Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van één, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren.

In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is in 2006 ontwikkeld door Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs. In 2007 zijn enkele aanpassingen verricht in dit kwalificatiedossier: zie voor toelichting op deze aanpassingen 'Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers 2008-2009' (paragraaf 2.4)

Gedurende het ontwikkelproces in 2006 en 2007 zijn de afgevaardigden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (PCBB) van Kenniscentrum Handel en door hen aangewezen

klankbordgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

<i>Afvaardiging van:</i>	<i>Rol</i>
Stichting Opleidingsfonds Detailhandel	adviserend
Stichting Opleidingsfonds Groothandel	adviserend
Stichting Woonwerk	adviserend
Centraal Bureau Levensmiddelenhandel, brancheorganisatie	adviserend
Mitex, brancheorganisatie voor mode-, schoenen- en sportondernemers	adviserend
Fenedex, ledenorganisatie van en voor het internationaal opererende bedrijfsleven	adviserend
Hibin , brancheorganisatie voor de bouwtoelevering / Nederlands Verbond van de Groothandel, ondernemersorganisatie	adviserend
FNV	adviserend
CNV/Dienstenbond	adviserend
Onderwijsveld via de BTG Handel	adviserend
Vmbo-veld	toehoorder
Hbo-veld	toehoorder

De klankbordgroepleden waren vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en klein-, midden- en grootwinkelbedrijven.

Op basis van de beoordelingen en opmerkingen van de afgevaardigden van de PCBB en klankbordgroepleden zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf 2.4 Discussiepunten.

2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Interieuradviseur ligt het volgende beroepscompetentieprofiel:

- Binnenhuisadviseur (gelegitimeerd door WoonWerk in november 2003)

Het bovenstaande beroepscompetentieprofiel vertoont geen substantiële inhoudelijke overlap of overlap op de volgende gebieden met andere bcp's:

- werkomgeving
- werkprocessen
- verantwoordelijkheid
- complexiteit

Niet alleen de werkzaamheden, maar ook de context, verantwoordelijkheid en complexiteit vormen de afbakening van dit dossier met andere dossiers.

Kenniscentrum Handel heeft in het verleden overleg gehad met Savantis over het beroepscompetentieprofiel Kleur- en interieuradviseur dat op dat moment nog in ontwikkeling was. De kleur- en interieuradviseur is een adviseur vanuit de schildershoek met de nodige achtergrondkennis op het gebied van verf. Het in ontwikkeling zijnde beroepscompetentieprofiel Kleur- en interieuradviseur en het beroepscompetentieprofiel Binnenhuisadviseur leken erg op elkaar. Savantis heeft toen aangegeven dat door een stuurgroep opmerkingen waren gemaakt over het beroepscompetentieprofiel Kleur- en interieuradviseur maar dat deze nog niet waren verwerkt.

Omdat Savantis toen nog niet wist hoe het beroep kleur- en interieuradviseur er uit zou gaan zien en Savantis kanttekeningen maakte bij het beroepscompetentieprofiel, was het destijds moeilijk om de profielen op elkaar af te stemmen.

Kenniscentrum Handel heeft het voornemen voor de indiening van schooljaar 2008-2009 te overleggen met Savantis over de voortgang en waar nodig af te stemmen. Dit voornemen is tevens opgenomen op de ontwikkel- en onderhoudsagenda.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatieprofiel tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzing van de afgevaardigden van de PCBB en klankbordgroepen heeft er een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

Als uitgangspunt voor de vertaling van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar is een beeld geschetst van de beginnend interieuradviseur op mbo-niveau.

Naar aanleiding van het geschetste beeld is een aantal uitgangspunten voor de beginnend beroepsbeoefenaar genoemd, zoals:

- De interieuradviseur zal vanaf dag 1 een totaaladvies moeten kunnen geven voor een ruimte, hiervoor een ontwerp moeten maken en het daadwerkelijk inrichten moeten kunnen uitvoeren. Dit houdt in dat een beginnend interieuradviseur deze taken en bijbehorende competenties net als een vakvolwassen interieuradviseur voldoende moet beheersen. Er is uiteraard wel een niveauverschil maar dat bestaat uit het zich verder blijvend ontwikkelen op het gebied van nieuwe ontwikkelingen.
- Deze taken zal hij als beginnend beroepsbeoefenaar wel *in overleg* met zijn ervaren collega/leidinggevende uitvoeren en voor een aantal zaken (bijv. het ontwerpen) heeft hij ook *toestemming* nodig voordat hij dit bij de klant kan presenteren.
- Daarnaast is inzicht in eigen kunnen, het hebben van zelfvertrouwen en een juiste beroepshouding belangrijk voor een beginnend beroepsbeoefenaar.
- Om verder door te groeien naar een vakvolwassen beroepsbeoefenaar zal een interieuradviseur zich zelf verder blijvend moeten ontwikkelen op zijn vakgebied.

Op basis van bovengenoemde uitgangspunten zijn kerntaken en werkprocessen ontwikkeld, waarbij de kerntaken en werkprocessen in het kwalificatieprofiel sterk overeenkomen met het onderliggende beroepscompetentieprofiel.

Kerntaken bcp Binnenhuisadviseur	Kerntaken kwalificatiedossier Interieuradviseur
1. Adviseert en verkoopt	1. Adviseert, ontwerpt en verkoopt
2. Maakt een ontwerp voor de inrichting	
3. Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen	3. Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen
4. Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp	2. Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp

De kerntaken en werkprocessen zijn vooral bijgesteld voor wat betreft de mate van zelfstandigheid waarin de interieuradviseur taken uitvoert. Daarnaast zijn begrippen aangepast om beter aan te geven waar het om gaat.

Van een aantal is het van belang om ze hier te noemen:

- *Presentatieruimte i.p.v. winkel.*
- *Inrichten van de ruimte*
Het inrichten wordt heel breed geïnterpreteerd, het kan hierbij gaan om:
 - Meubelen voor diverse doeleinden in ruimtes (woonkamer, slaapkamer, badkamer, kantoorruimtes, winkels, keukens enz.)
 - Stoffering en bekleding
 - Verlichting
 - Kleur
 - SfeerDeze opsomming is niet uitputtend, maar geeft voldoende aan dat er sprake is van een brede interpretatie van het *inrichten van de ruimte*.
- *Klantendossier en logistiek dossier*
Een klantendossier bevat alle zaken die van belang zijn voor de klant, schetsen, ontwerpen, opdrachtbonnen en die de klant kan inzien.
Het logistiek dossier bevat alle zaken die vanuit het bedrijf gezien bijgehouden moeten worden, opdrachtbevestigingen van de leveranciers, kostprijs, planningen, logistieke zaken enz.
- *Derden*
Derden zijn *alle* partijen, buiten het eigen bedrijf, waarmee een interieuradviseur te maken heeft, zoals leveranciers (van meubelen, stoffering, bekleding enz.), uitvoerende partijen (schilders, woningstoffeerders, loodgieters, bouwvakkers enz.)

Bij de ontwikkeling heeft afstemming (los van samenvoeging) plaatsgevonden met andere kwalificatiedossiers van Kenniscentrum Handel. Dit geldt met name voor afstemming met de uitstroom 'Verkoopadviseur wonen' bij het kwalificatiedossier 'Verkoopspecialist'.

2.4 Discussiepunten

Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers 2008-2009

Voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers schooljaar 2008-2009 is gekozen, in afstemming met het bedrijfsleven en het onderwijs, om alleen grote fouten in het dossier aan te passen. Aangezien schooljaar 2007-2008 het eerste jaar is dat geëxperimenteerd wordt met dit kwalificatiedossier en de experimenteerfase is verlengd tot 2010, is besloten om schooljaar 2007-2008 te gebruiken om ervaringen te verzamelen en verbeterpunten te signaleren.

Kenniscentrum Handel heeft de eerste ervaringen in oktober 2007 besproken in klankbordgroepen.

Uit de beoordelingen van de kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt en bijeenkomsten met het Coördinatiepunt in het kader van de kwaliteitsslag is gebleken dat verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk is. Dat betreft onder meer het realiseren van meer eenduidigheid tussen de kwalificatiedossiers van alle kenniscentra samen. Kenniscentrum Handel onderkent de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering. Ook deze punten zullen meegenomen in de aanpassingen voor schooljaar 2009-2010.

Op basis van de eerste ervaringen en de eerdere beoordelingen van het Coördinatiepunt zijn de reeds gesignaleerde fouten en daaropvolgende aanpassingen in de klankbordgroepen besproken.

In dit dossier zijn voor schooljaar 2008-2009 de volgende aanpassingen gedaan:

- In de werkprocessen 1.2, 1.3 en 1.4 werd gesproken over 'ontwerp': dit is 'ontwerp en advies' geworden in het kader van volledigheid, omdat er ook een advies worden gedaan zonder een ontwerp als basis. Dit geldt ook voor de teksten in kerntaak 2.
- Het opstellen van een offerte is een belangrijke stap binnen werkproces 1.4: daarom is deze stap in de prestatie-indicatoren verder geconcretiseerd. Met name het commercieel aspect (risico's incalculeren, prijsafspraken, juist overnemen van artikelnummers) werd gemist in de prestatie-indicatoren.
- In de eerste kerntaak werd op één moment teruggekoppeld aan de klant: in de toelichting is aangegeven dat terugkoppeling regelmatig en voortdurend plaatsvindt om zo een beter beeld te geven van de interactie met de klant.
- In werkproces 1.3 wordt het ontwerp besproken met de klant: in dit werkproces wordt aangegeven dat het voorstel wordt gepresenteerd, waarbij de klant aangeeft wel of niet akkoord gaat met het advies of ontwerp.
- De titel van werkproces 2.4 is 'Handelt de uitvoering van het ontwerp af', waarmee een administratieve taak wordt beschreven: dit wordt expliciet aangegeven in de titel 'handelt de uitvoering van het ontwerp administratief af'. Op basis van de oude titel kan de suggestie gewekt worden dat het betrekking heeft op het realiseren van het ontwerp.
- De rubriek 'vakken en vaardigheden' was zeer fijnmazig beschreven en tevens voor alle richtingen binnen de woonsector: aangezien het door wetswijziging de status adviesdocument verloor zijn de teksten waar mogelijk globaler beschreven.

Tevens is in de klankbordgroep een blik geworpen op de verbeterpunten voor schooljaar 2009-2010. Vanuit de klankbordgroep is hiervoor de volgende aanbeveling gedaan:

- In kerntaak 3 wordt het 'analyserend vermogen' gemist: de interieuradviseur moet in zijn beroep de uitvoering evalueren, zijn eigen rol in processen, etc. Dit gaat verder dan werkproces 3.1 'Houdt trends en ontwikkelingen bij': zoals dit werkproces nu beschreven is, wordt niet herkend. Het voorstel is om dit werkproces meer te richten op het analyserend vermogen en reflectie, waardoor het werkproces meer afgestemd is op de beginnend interieuradviseur.

Kenniscentrum Handel zal de klankbordgroepen dit schooljaar continueren om de dossiers te verbeteren.

In afstemming met het bedrijfsleven en onderwijs is besloten het ontwikkel- en onderhoudsperspectief voor dit dossier in grote lijnen te handhaven.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

De PCBB heeft, gezien de werkwijze van Kenniscentrum Handel ten aanzien van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur, besloten om geen termijnen vast te stellen waarop de kwalificatiedossiers opnieuw bekeken worden.

Indien er aanleiding is, op basis van eigen onderzoek, dan wel naar aanleiding van signalen van buiten, voor wijzigingen in de kwalificatiestructuur van Kenniscentrum Handel zal de PCBB de kwalificatiedossiers agenderen en in ieder geval kijken naar:

- de herkenbaarheid van de kwalificatiedossiers op de arbeidsmarkt;
- de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers in de onderwijs- en examenpraktijk;
- de transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit van de kwalificatiedossiers.

Vanzelfsprekend zal Kenniscentrum Handel aandacht besteden aan alle relevante onderwerpen die door (leden van) de PCBB worden aangedragen.

De ervaringen uit de experimenten zullen meegenomen worden in de ontwikkeling van het kwalificatiedossier voor het schooljaar 2008-2009.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Aanpassing en onderhoud dossier t.b.v. eenduidigheid en kwaliteitsverbetering	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpassing dossier op basis van beoordeling Coördinatiepunt en ervaringen van gebruikers • Onderzoek klanttevredenheid • Onderzoek naar resultaten experimenten • Evaluatie kwalificatiedossier op representativiteit en actualiteit 	KCH in samenwerking met Coördinatiepunt, PCBB en onderwijs en bedrijfsleven	Voor indiening schooljaar 2009-2010
Evaluatie van de experimenten	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie uitvoerbaarheid kwalificatiedossier Interieuradviseur 	KCH	Voor indiening schooljaar 2009-2010
Onderzoek naar trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek naar trends en innovaties 	KCH	Voor indiening schooljaar 2009-2010
Aanpassing tekst voor deel A	<ul style="list-style-type: none"> • Herschrijven deel A in kwalificatiedossiers Handel 	KCH	Voor indiening schooljaar 2009-2010
Aansluiting op doorstroom naar HBO	<ul style="list-style-type: none"> • Overleg met vertegenwoordigers hbo 	KCH in samenwerking met PCBB	Voor indiening schooljaar 2009-2010
Overleg met Savantis over mogelijke afstemming naar aanleiding van bcp Kleur- en interieuradviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek stand van zaken en noodzaak tot afstemming 	KCH	Voor indiening schooljaar 2009-2010
Aanpassing dossier ten gevolge van landelijke ontwikkelingen, zoals het Raamwerk Nederlands en Rekenen & Wiskunde	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpassing dossier 	KCH in samenwerking met PCBB	Voor indiening schooljaar 2009-2010
Aanpassing op basis van beoordeling Coördinatiepunt dossier 2008-2009	<ul style="list-style-type: none"> • Omschrijving rol / verantwoordelijkheid en complexiteit • MVT toevoegen bij vakkennis / vaardigheden • Onderhoudsagenda opstellen voor meer jaren 	KCH in samenwerking met Coördinatiepunt, PCBB	Voor indiening schooljaar 2009-2010

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers worden volgens het KwaliteitsManagementSysteem uitgevoerd. Onderdeel hiervan is de klantevaluatie.