

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 de beroepsuitoefening	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 interieuradviseur 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	Nee																																																																
Branche vereisten	Nee																																																																
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde.	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startend beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt .</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Engels of Duits</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C1						B2						B1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																												
C1																																																																	
B2	x	x	x	x	x																																																												
B1	x	x	x	x	x																																																												
A2	x	x	x	x	x																																																												
A1	x	x	x	x	x																																																												
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																												
C1																																																																	
B2																																																																	
B1	x	x	x	x	x																																																												

A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x	x	x	
X2	x	x	x	x
X1	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. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

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).

2.1 Interieuradviseur

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt, Interieuradviseur

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 interieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Wakdeskundigheid 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	
<i>Werkprocessen</i>																											
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 het 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										X								X								

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
Bedrijfsmatig handelen	<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 genereren van omzet en brutowinst voor het bedrijf door waar mogelijk kosten te besparen, en rekening te houden met marges en levertijden zodat het aanbod aan de klant ook voor de organisatie haalbaar en aantrekkelijk is. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adviesgesprek • Bedrijfsprocedures m.b.t. verkopen • Creatieve technieken • Detailhandelsmarketing • Diepgaande actuele artikel-, en assortimentskennis • Diepgaande kennis van materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant • Indeling ruimte • Inrichten van een ruimte (styling, lichtplan, kleuradvies)

Creëren en innoveren	<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.
Leren	<ul style="list-style-type: none"> • Leren van feedback en fouten • Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	<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.
Ondernemend en commercieel handelen	<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.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	<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

- Interieurstijlen
- Klantendossiers
- Ontwerptechnieken
- Trends/mode
- Verkoopgesprek
- Vormgeving

		<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Emoties aanspreken • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	<p>De interieuradviseur:</p> <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.
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Duidelijk uitleggen en toelichten • Enthousiasme uitstralen • Op de toehoorder (s) / toeschouwer (s) inspelen 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maakt in het contact een geloofwaardige, deskundige en bevolgen 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 benaderingswijze, 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.
Samenwerken en	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen 	<p>De interieuradviseur:</p>

overleggen	en betrekken	<ul style="list-style-type: none"> • Raadpleegt tijdig zijn ervaren collega/leidinggevende wanneer hij ondersteuning nodig denkt te hebben bij 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. 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Gevoel voor ruimte en richting tonen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De interieuradviseur:</p> <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. 	

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 tekeningen/schetsen van interieur om de klant een beeld te geven van de mogelijkheden. Hij maakt, op basis van de maatneming, een schets en een voorlopig ontwerp voor de klant. Hij maakt handmatig een nauwkeurige tekening op schaal waarin hij de verschillende kleuren en materialen aangeeft; of een maquette; of hij maakt aan de hand van een computerprogramma een volledig nauwkeurig ontwerp waarbij de ruimte op schaal is ingevoerd en ingericht. 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
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 generen van omzet en brutowinst en de relatie tijdsinvestering en kwaliteit en omzet zodat ontwerpkeuzes gemaakt worden die aansluiten bij de bedrijfsdoelstellingen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Begroten • Begroting • Berekeningen • Bouwkunde • Creatieve technieken • Diepgaande actuele artikel-, en assortimentskennis • Diepgaande kennis van materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant • Indeling ruimte • Inrichten van een ruimte (styling, lichtplan, kleuradvies) • Interieurstijlen • Interne communicatievaardigheden • Maten • Ontwerpstappen • Ontwerptechnieken (handmatig/computer) • Trends/mode • Vormgeving

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.
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.
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.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<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.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	<p>De interieuradviseur:</p> <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.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Gevoel voor ruimte en richting tonen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De interieuradviseur:</p> <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.

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

1.3 werkproces Bespreekt het 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 en 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
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. 	<ul style="list-style-type: none"> Adviesgesprek Creatieve technieken Diepgaande actuele artikel-, en assortimentskennis Diepgaande kennis van materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant Indeling ruimte Inrichten van een ruimte (styling, lichtplan, kleuradvies) Interieurstijlen Klantendossiers Onderhandelingsvaardigheden Ontwerptechnieken Trends/mode Verkoopgesprek Vormgeving
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<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.
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Emoties aanspreken • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen • Onderhandelen • Overeenstemming nastreven 	<p>De interieuradviseur:</p> <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.
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Duidelijk uitleggen en toelichten • Enthousiasme uitstralen 	<p>De interieuradviseur:</p> <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.

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
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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Assortimentskennis om artikelcodes, productonderdelen en samenstellingen, prijzen en leveranciers te vinden • Bedrijfsprocedures • Computerprogramma's en systemen • Offertebehandelingen (opstellen, versturen) • Toepassen van begrotingen en offertes • Toepassen van procedures en formulieren voor het opstellen van offertes
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. 	
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 	

		<p>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.</p>
<p>Vakdeskundigheid toepassen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gevoel voor ruimte en richting tonen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<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.

Kerntaak 1 Adviseert, ontwerpt en verkoopt

1.5 werkproces Handelt de verkoop af en maakt vervolgfafspraken

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, verkoopovereenkomst) en het klantendossier is volgens organisatiespecifieke procedures samengesteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De interieuradviseur: <ul style="list-style-type: none"> Handelt de verkoop af volgens organisatiespecifieke procedures zodat aanbetaling, orderbon, verkoopovereenkomst en klantendossier eenduidig worden opgesteld, afgehandeld of samengesteld. 	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsprocedures Verkoop afhandelen
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen 	De interieuradviseur: <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. 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	De interieuradviseur: <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. 	

Kerntaak 2 Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies, Interieuradviseur

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	Omgaan met tegenslag	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<i>Werkprocessen</i>																											
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

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
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. 	<ul style="list-style-type: none"> Communicatievaardigheden Planmatig werken Plannen Wettelijke- en bedrijfsprocedures
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. 	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen 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 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen 	<p>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.</p>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	<p>De interieuradviseur:</p> <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.

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 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.		
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
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Richting geven Taken delegeren 	<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 Plannen Wettelijke- en bedrijfsprocedures
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. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig 	<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 wettelijke richtlijnen	<p>de onderneming, leveranciers en andere externe relaties zodat afspraken volgens richtlijnen gemaakt worden en betrokkenen tevreden zijn over het uitvoeringsproces.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
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.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De interieuradviseur:</p> <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.
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 voorgezet en doorgang kan vinden.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De interieuradviseur: <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.

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
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert of het resultaat van de uitvoering aan 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). 	<ul style="list-style-type: none"> Communicatievaardigheden Diepgaande actuele artikel-, product-, en assortimentskennis Diepgaande kennis van materiaaleigenschappen gerelateerd aan de gewenste toepassing door de klant Toepassen van procedure klachtenbehandeling Verkooptechnieken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Enthousiasme uitstralen 	<p>De interieuradviseur:</p> <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. 	

Vakdeskundigheid toepassen	<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.	
----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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 bedrijfprocedures uitgevoerde afronding van de uitvoering van het ontwerp en advies bij de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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 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"> • Communicatievaardigheden • Planmatig werken • Wettelijke- en bedrijfsprocedures
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 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
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens controleren en aannames toetsen • Informatie genereren uit gegevens 	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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatievaardigheden • Consumentenrecht • Gesprekstechnieken • Procedures m.b.t. klachtenbehandeling • Wettelijke- en bedrijfsprocedures
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. 	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	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. 	
Samenwerken en	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen 	De interieuradviseur:	

overleggen

raadplegen en
betrekken

- 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.

Kerntaak 3 Verbetert de kwaliteit van de diensten en werkprocessen, Interieuradviseur

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	Omgaan met tegenslag	Met druk en tegenstand omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
<i>Werkprocessen</i>																										
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
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 bijhouden en verwerken
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. 	
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.

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
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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adviesgesprek • Bedrijfsprocedures volgend m.b.t. bevoegdheden • Communicatievaardigheden • Creatieve technieken • Diepgaande actuele artikel-, en assortimentskennis • Indeling van een ruimte • Initiatief nemen (op gebied van trends) • Inrichten van een ruimte (styling, lichtplan, kleuradvies) • Ontwerptechnieken • Trends/mode • Vormgeving
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> • Verandering zoeken en introduceren • Vernieuwend en creatief handelen 	<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. 	

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De interieuradviseur:</p> <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. • Gebruikt daarnaast op verantwoorde wijze geschikte hulp- en schoonmaakmiddelen om de presentatieruimte in te richten en opgeruimd en schoon te houden. 	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	<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. 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Gevoel voor ruimte en richting tonen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De interieuradviseur:</p> <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. 	

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
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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsprocedures • Communicatieve vaardigheden • Initiatief nemen • Klachten • Klantevaluatie
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. 	
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. 	
Op de behoeften en verwachtingen	<ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de 	De interieuradviseur:	

van de "klant" richten	gaten houden	<ul style="list-style-type: none"> • Evalueert de klanttevredenheid continu en neemt klachten van klanten serieus zodat hij de signalen van ontevredenheid bij klanten mee kan nemen in zijn voorstellen ter verhoging van de klanttevredenheid.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Openhartig en oprecht communiceren 	<p>De interieuradviseur:</p> <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.