

Stap voor stap door de competentiegerichte kwalificatiestructuur Handel en MITT

Achtergrondinformatie bij de kwalificatiedossiers 2009-2010

Mei 2009

Inhoud

Inleiding	3
Verandering van forma(a)t?	4
Kwalificatiestructuur Handel	5
Kwalificatiedossier	7
Deel A Beeld van de beroepengroep	8
Deel B De kwalificaties	9
Deel C Uitwerking van de kwalificaties	13
Deel D Verantwoording	14

Inleiding

Veel ROC's hebben de afgelopen schooljaren gebruikt gemaakt om te 'experimenteren' met de kwalificatiedossiers. Na de eerste twee 'experimentjaren' is het format van de dossiers geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie is het format op punten verbeterd.

Om met de kwalificatiedossiers 2009-2010 te kunnen werken is deze 'handleiding' ontwikkeld. In deze handleiding kunt u lezen wat het 'verbeterd format' inhoudt. Daarna worden de nieuwe en belangrijkste termen uit de kwalificatiedossiers toegelicht aan de hand van voorbeelden uit kwalificatiedossiers 2009-2010.

Kenniscentrum Handel hoopt u met deze handleiding een hulpmiddel te geven om met de kwalificatiedossiers aan de slag te kunnen gaan. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u natuurlijk contact met ons opnemen via onze servicedesk: info@kchl.nl.

Kwalificatiestructuur Handel en MITT

In onderstaand schema staan de kwalificatiedossiers Handel en MITT voor het schooljaar 2009-2010. In dit schema zijn ook de verschillende uitstromen binnen de structuur Handel opgenomen. Bij de dossiers met één uitstroom is de uitstroom niet weergegeven.

In een *kwalificatiedossier* staat beschreven wat iemand moet 'kennen en kunnen' om het diploma voor een kwalificatie te behalen.

Een kwalificatiedossier bevat één of meer *uitstromen*. Een uitstroom is een verbijzondering van een beroep of kwalificatie.

In sommige gevallen heeft het kwalificatiedossier één uitstroom, omdat het beroep geen verbijzondering kent. De kwalificatiedossiers met één uitstroom in de kwalificatiestructuur Handel zijn aankomend verkoopmedewerker, ondernemer detailhandel, assistent logistiek medewerker en interieuradviseur. Voor de dossiers Mode Interieur Textiel en Tapijt (MITT) hebben de volgende kwalificatiedossiers één uitstroom: Kwaliteitscontroleur textiel, Ploegleider textiel, Commercieel medewerker buitendienst textiel.

Andere kwalificatiedossiers hebben meer uitstromen. Door verschil in context, branche, sector of niveau worden verschillende beroepen binnen een kwalificatiedossier specifiek beschreven. Deze beroepen vragen andere of extra taken/competenties van de beroepsbeoefenaar. In bijvoorbeeld het kwalificatiedossier verkoopspecialist worden door specifieke branche-inkleuring onder andere de volgende uitstromen onderscheiden: verkoopspecialist mode, verkoopspecialist detailhandel, verkoopmedewerker showroom, verkoopadviseur wonen, verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel en eerste verkoper.

De naam op het diploma van de deelnemer wordt bepaald door de naam van de uitstroom.

Kwalificatiestructuur Handel 2009 – 2010 Kenniscentrum Handel

Niveau 4	<p style="text-align: center;">Ondernemer detailhandel</p> <p>Uitstroom niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ondernemer detailhandel 	<p style="text-align: center;">Manager handel</p> <p>Uitstromen niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afdelingsmanager • Filiaalmanager • Manager wonen • Vestigingsmanager groothandel 	<p style="text-align: center;">Logistiek supervisor</p> <p>Uitstroom niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logistiek supervisor 	<p style="text-align: center;">Commercieel medewerker</p> <p>Uitstroom niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Junior) accountmanager 	<p style="text-align: center;">Exportmedewerker</p> <p>Uitstromen niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exportmedewerker binnendienst • Exportmedewerker buitendienst 	<p style="text-align: center;">Interieur adviseur</p> <p>Uitstroom niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interieuradviseur
	<p style="text-align: center;">Verkoopspecialist</p> <p>Uitstromen niveau 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkoopspecialist dh • Eerste verkoper • Verkoopadviseur wonen • Verkoopspecialist mode • Verkoopspecialist elektrotechnische dh • Verkoopmedewerker showroom 	<p style="text-align: center;">Logistiek teamleider</p> <p>Uitstroom niveau 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logistiek teamleider 	<p style="text-align: center;">Commercieel medewerker</p> <p>Uitstromen niveau 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Commercieel medewerker binnendienst • Commercieel medewerker buitendienst 	<p style="text-align: center;">Woningstofferder</p> <p>Uitstroom niveau 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allround woningstofferder 		
Niveau 2	<p style="text-align: center;">Verkoper</p> <p>Uitstroom niveau 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkoper detailhandel 	<p style="text-align: center;">Logistiek medewerker</p> <p>Uitstromen niveau 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logistiek medewerker • Logistiek medewerker gh 	<p style="text-align: center;">Woningstofferder</p> <p>Uitstroom niveau 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basis woningstofferder 			
	<p style="text-align: center;">Aankomend verkoopmedewerker</p> <p>Uitstroom niveau 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aankomend verkoopmedewerker 	<p style="text-align: center;">Assistent logistiek medewerker</p> <p>Uitstroom niveau 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistent logistiek medewerker 				
Niveau 1						

Kwalificatiestructuur Handel 2009 – 2010 MITT

Niveau 4	<p style="text-align: center;">Medewerker mode/maatkleding</p> <p>Uitstroom niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Specialist mode/maatkleding 	<p style="text-align: center;">Medewerker interieurtextiel</p> <p>Uitstroom niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Specialist interieurtextiel 	<p style="text-align: center;">Medewerker design</p> <p>Uitstromen niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medewerker styling • CAD stylist 	<p style="text-align: center;">Productie coördinator</p> <p>Uitstromen niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productie-begeleider • Commercieel medewerker productie 	<p style="text-align: center;">Kwaliteits- controleur textiel</p> <p>Uitstroom niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteits- controleur textiel 	<p style="text-align: center;">Ploegleider textiel</p> <p>Uitstroom niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ploegleider textiel 	<p style="text-align: center;">Commercieel medewerker buitendienst textiel</p> <p>Uitstroom niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Commercieel medewerker buitendienst textiel
Niveau 3	<p style="text-align: center;">Medewerker mode/maatkleding</p> <p>Uitstroom niveau 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allround medewerker mode/maatkleding 	<p style="text-align: center;">Medewerker interieurtextiel</p> <p>Uitstroom niveau 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allround medewerker interieurtextiel 				<p style="text-align: center;">Allround operator</p> <p>Uitstroom niveau 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Specialist textiel 	
Niveau 2	<p style="text-align: center;">Medewerker mode/maatkleding</p> <p>Uitstroom niveau 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basismedewerker mode/maatkleding 	<p style="text-align: center;">Medewerker interieurtextiel</p> <p>Uitstroom niveau 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basismedewerker interieurtextiel 				<p style="text-align: center;">Operator</p> <p>Uitstroom niveau 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operator textiel 	
Niveau 1	<p style="text-align: center;">Assistent medewerker mode/maatkleding/interieur</p> <p>Uitstroom niveau 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistent medewerker mode/maatkleding/interieur 						

Kwalificatiedossier

In een kwalificatiedossier is op gestandaardiseerde wijze de startpositie van de beginnende beroepsbeoefenaar op de arbeidsmarkt beschreven.

Met andere woorden: in een kwalificatiedossier staat beschreven wat iemand moet 'kennen en kunnen' om het diploma voor een kwalificatie te behalen.

Het kwalificatiedossier is opgedeeld in vier delen.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Deel A geeft een korte beschrijving van het beroep en de taken die de beroepsbeoefenaar uitvoert en de competenties die daarbij nodig zijn. Deze beschrijving is vergelijkbaar met de tekst uit de studiegids van het ROC.

Deel B: De kwalificaties

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start. In dit deel staan de *kerntaken*, *werkprocessen* en *proces-competentie-matrices*. Daarnaast staat in dit deel in een overzicht welke werkprocessen voor welke uitstroom gelden.

Deze diploma-eisen worden in dit deel nog niet uitgewerkt. Dit gebeurt in deel C.

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

In dit deel worden de diploma-eisen uit deel B verder uitgewerkt. Voor elke *uitstroom* is een apart deel C ontwikkeld.

In deel C zijn per werkproces de *competenties* in *prestatie-indicatoren* uitgewerkt en de benodigde *vakkennis en vaardigheden* beschreven.

Deel D: Verantwoording

In dit laatste deel wordt toegelicht hoe het dossier tot stand is gekomen, worden gemaakte keuzes toegelicht en worden de gebruikte bronnen vermeld.

Met name de delen B en C zijn van belang voor het vormgeven van het onderwijs. Deze delen zijn ook voor schooljaar 2009-2010 vastgesteld door de minister van OCW. Dit betekent dat deze delen de wettelijke basis vormen voor onderwijsinstellingen om onderwijs en examens vorm te geven en voor de onderwijsinspectie en KCE voor toezicht hierop.

De delen worden apart beschreven in deze Stap-voor-stap door de competentiegerichte kwalificatiestructuur.

Deel A Beeld van de beroepengroep

In deel A staat een korte beschrijving van de beroepengroep, de taken die de beroepsbeoefenaar uitvoert en de benodigde beroepshouding. Deze beschrijving is vergelijkbaar met de tekst uit de studiegids van het ROC.

Voorbeeld Deel A uit het kwalificatiedossier Ondernemer detailhandel:

De ondernemer detailhandel werkt als zelfstandige in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules binnen het MKB in zowel de food als non-food sector.

De ondernemer detailhandel geeft leiding aan een kleine zelfstandige onderneming. Voor het voeren van een goed beleid stelt hij een ondernemingsplan op met alle ideeën, gegevens en cijfers die van belang kunnen zijn. Hij formuleert het beleid op het gebied van commercie, financiën, organisatie, personeel en logistiek.

Met de verzorging van zijn winkel, assortimentskeuze, persoonlijk contact met de klant en een goede serviceverlening zorgt hij voor klantenbinding en het behalen van goede omzetresultaten.

De ondernemer detailhandel voert de werkzaamheden op de werkvloer zelf uit en wordt daarbij soms ondersteund door medewerkers. Deze begeleidt, stimuleert en motiveert hij om als vakman in het vakgebied werkzaam te zijn.

De ondernemer detailhandel zorgt verder voor een netwerk om zijn positie op de markt te versterken. Hij onderhoudt hiervoor contacten met verschillende spelers in het veld.

De ondernemer detailhandel heeft een uitvoerende en aansturende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn onderneming.

De ondernemer detailhandel als koers bepaler combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures om zijn onderneming op te zetten, voort te zetten of uit te breiden.

Een beginnende ondernemer detailhandel zal in veel gevallen na zijn opleiding eerst in andermans bedrijf gaan werken om ervaring op te doen en pas later in zijn loopbaan een eigen onderneming opstarten. Als ondernemer detailhandel zal hij zeer zelfstandig te werk moeten kunnen gaan, aangezien hij in de meeste gevallen geen mentor binnen zijn eigen onderneming heeft. Hij kan hiervoor wellicht wel gebruikmaken van collega-ondernemers detailhandel of zijn netwerk.

Bij de start van zijn onderneming zal de ondernemer detailhandel niet altijd personeel in dienst hebben. Afhankelijk van de groei en de grootte van de onderneming zal de ondernemer detailhandel personeel in dienst nemen.

Deel B De kwalificaties

In deel B staat in hoofdlijnen wat een beginnend beroepsbeoefenaar moet 'kennen en kunnen' als deze voor het eerst aan de slag gaat in het beroep.

Deel B is als volgt opgebouwd:

1. Algemene informatie
2. Overzicht van het kwalificatiedossier
3. Beschrijving van de uitstromen
4. Beschrijving van de kerntaken
5. Totaaloverzicht van proces-competentie-matrices

Deze onderdelen worden hieronder toegelicht.

1. Algemene informatie

In de algemene informatie wordt in algemene termen beschreven wat het beroep inhoudt aan de hand van een beroepstypering. Verder worden ook het loopbaanperspectief en de trends en innovaties van het beroep beschreven.

2. Overzicht van het kwalificatiedossier

Het overzicht van het kwalificatiedossier is een handige leeswijzer voor het kwalificatiedossier. Met dit overzicht is direct inzichtelijk welke uitstromen er binnen het dossier zijn en welke werkprocessen bij deze uitstromen horen.

Voorbeeld van een onderdeel van het overzicht van het kwalificatiedossier Exportmedewerker:

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
		Exportmedewerker binnendienst	Exportmedewerker buitendienst
1. Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
	1.1 Bereidt acquisitie- en verkoopactiviteiten voor	X	X
	1.2 Voert ondersteunende acquisitieactiviteiten uit	X	
	1.3 Geeft uitvoering aan acquisitieactiviteiten		X
	1.4 Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland	X	X
	1.5 Voert het offertetraject uit	X	X

3. Beschrijving van de uitstromen

In de beschrijving van de uitstromen wordt het typerende van de uitstroom beschreven. Ook de rollen en verantwoordelijkheden worden toegelicht.

De belangrijkste onderdelen in de beschrijving van de uitstroom zijn de taalprofielen voor Nederlands en de Moderne vreemde talen.

Taalprofielen zijn schema's waarin aangegeven staat in hoeverre de deelnemer Nederlands of een Moderne vreemde taal moet beheersen. Het taalprofiel is op basis van het Europese Referentiekader voor de talen tot stand gekomen: de beschreven taalniveaus worden in de meeste landen in Europa gehanteerd.

Voor elk beroep is beschreven op welk niveau de beginnend beroepsbeoefenaar een taal moet beheersen op het gebied van luisteren, lezen, gesprekken voeren, spreken en schrijven. Dit staat beschreven in het kwalificatiedossier.

Niet in alle kwalificatiedossiers staat een taalprofiel Moderne vreemde talen beschreven, zoals bij de aankomend verkoopmedewerker. Dit betekent dat voor de uitoefening van een beroep geen taaleisen vereist zijn.

ROC's moeten naast het kwalificatiedossiers ook gebruik maken van het brondocument *Leren, Loopbaan en Burgerschap*. De eisen die in dit brondocument staan, zijn dan niet vanuit het beroep opgesteld, maar vanuit het kunnen functioneren als burger of de doorstroommogelijkheden naar een andere opleiding.

Onderstaande taalprofielen van de uitstroom Logistiek medewerker (uit het kwalificatiedossier Logistiek medewerker):

Nederlands (Moderne) Vreemde Talen en Rekenen	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					
		Begrijpen		Spreken		Schrijven
		Luisteren	Lezen	Productie	Interactie	
	C2					
	C1					
	B2					
	B1					
	A2					
A1						
(Moderne) Vreemde Taal (advies Engels of Duits)						
	Begrijpen		Spreken		Schrijven	
	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie		
C2						
C1						
B2						
B1						
A2						
A1						
Rekenen en Wiskunde						
	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen		
Z2						
Z1						
Y2						
Y1						
X2						
X2						

4. Beschrijving van de kerntaken

Een *kerntaak* is een kenmerkend en betekenisvol onderdeel van de beroepsuitoefening. Vaak zijn het inhoudelijk samenhangende werkprocessen in een logische volgorde.

Een kwalificatiedossier heeft een beperkt aantal kerntaken. Alle kerntaken samen beschrijven de essentie van de beroepsuitoefening.

Kerntaken van de Verkoper detailhandel zijn:

1. Ontvangt en verwerkt goederen
2. Verkoopt en verleent service
3. Handelt verkooptransacties af

De beschrijving van de kerntaak is vergelijkbaar met een filmscript: er staat beschreven wat je iemand ziet doen. De toelichting bij de kerntaak is de voice-over: deze vertelt waarom iemand iets doet en waar hij rekening mee moet houden.

Een kerntaak bestaat uit een aantal *werkprocessen*. Een werkproces beschrijft logische activiteiten met een begin en een eind.

Werkprocessen kunnen gelijktijdig lopen. Dat ze een begin en eind hebben, wil niet noodzakelijk zeggen dat ze na elkaar komen.

Een kerntaakbeschrijving uit de aankomend verkoopmedewerker:

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service	Werkprocessen bij kerntaak 2
<p>Beschrijving kerntaak: De aankomend verkoopmedewerker begroet de klant en laat de klant weten dat hij de klant heeft opgemerkt. Hij beantwoordt vragen van klanten of verwijst hen door. Hij loopt hierbij met de klant mee.</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker krijgt opdracht om te assisteren bij het verkopen. Hij assisteert door informatiemateriaal mee te geven aan de klant en artikelen op te zoeken, aan te wijzen en/of te brengen.</p> <p>Toelichting: Tijdens het assisteren bij het verkopen is de aankomend verkoopmedewerker alert op het voorkomen van mogelijke derving. Hij let daarbij voornamelijk op criminele derving van klanten. Bij het beantwoorden van klantvragen of het doorverwijzen van klanten stelt hij zich klantvriendelijk op en houdt daarbij het organisatiebelang in de gaten. Hij wordt hierbij ondersteund door een collega of leidinggevende en vraagt tijdig hulp aan hen, wanneer dat nodig is.</p>	<p>2.1 Ontvangt de klant in de winkel</p> <p>2.2 Assisteert collega's bij het verkoopgesprek</p>

5. Totaaloverzicht van proces-competentie-matrices

In het 'verbeterd' format wordt met één set van competenties gewerkt. Deze set geldt voor alle sectoren in het middelbaar beroepsonderwijs. De competenties zijn afkomstig uit het KBB-Competentiemodel Powered by SHL.

Het KBB-competentiemodel Powered by SHL is voor alle kenniscentra gemaakt door SHL, een internationaal werkende HRM-organisatie. Op basis van research en analyse van duizenden beroepen wereldwijd heeft SHL een Universal Competency Framework (UCF) ontwikkeld. Het KBB-competentiemodel is een voor de landelijke context van het beroepsonderwijs op maat gemaakte versie van dit UCF met 25 competenties.

Het KBB-competentiemodel Powered by SHL bestaat uit de competenties: 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 en Bedrijfsmatig handelen.

Per werkproces wordt gekeken welke competenties essentieel zijn. In de proces-competentie-matrices wordt met een kruisje (X) aangegeven welke competenties essentieel zijn voor het werkproces.

Onderstaand schema is afkomstig uit de Verkoper:

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af		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		Begeleiden	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 benootten 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
1	Ontvangt goederen				X							X								X	X					
2	Slaat goederen op				X							X								X	X					
3	Vult vaste artikelpresentatie aan											X								X	X					
4	Bouwt tijdelijke presentaties op										X	X								X						
6	Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte				X							X									X					

In deze overzichten is echter niet te zien hoe je ziet dat iemand de competentie bij het werkproces goed aanwendt en voor welke uitstroom de competentie geldt. Deze informatie staat in deel C.

Deel C Concrete uitwerking van de kwalificaties

In deel C worden per uitstroom de kwalificatie-eisen uit deel B verder uitgewerkt. Ook in dit deel staan de proces-competentie-matrices, maar deze gelden voor één uitstroom. In deze matrices is zichtbaar welke werkprocessen en competenties gelden voor de uitstroom.

De werkprocesbeschrijving wordt in deel C uitgebreid met het gewenst resultaat van het werkproces, prestatie-indicatoren en de vakkennis en vaardigheden.

Elk werkproces wordt als hieronder uitgewerkt.

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 werkproces Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving:	De verkoper detailhandel ontvangt klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat:	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de verkoper detailhandel. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
I Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s)/ toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant weet dat de verkoper detailhandel klaarstaat voor de klant. 	Detailhandelsmarketing
R Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant gaat benaderen om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en (criminele) derving voorkomen kan worden. 	

De werkprocesbeschrijving en de gekozen competenties zijn één-op-één overgenomen uit deel B. De competenties worden verbijzonderd door componenten. Componenten geven de accenten van een competentie weer: ze geven aan waar met name het accent op ligt als een beroepsbeoefenaar deze competentie moet aanwenden. De componenten zijn achtergrondinformatie en geven richting aan de prestatie-indicatoren.

Gewenst resultaat

Aan de hand van het gewenst resultaat is te zien waar het werkproces toe moet leiden. In sommige gevallen zal het gewenst resultaat omschreven zijn in beroepsproducten.

Prestatie-indicatoren

Alleen het 'kruisje' uit de proces-competentie-matrix betekent niet veel. Het gaat voornamelijk om de uitwerking van het kruisje in zogenoemde prestatie-indicatoren. De prestatie-indicator beschrijft hoe men kan 'zien' dat een beginnend beroepsbeoefenaar de competentie succesvol inzet om bij te dragen aan het gewenste resultaat van een werkproces. De prestatie-indicator is beschreven in termen van gedrag.

Vakkennis en vaardigheden

Per werkproces is aangegeven welke onderwerpen als onderliggende vakkennis en vaardigheden noodzakelijk zijn om het werkproces uit te kunnen voeren.

Deel D Verantwoording

In deel D wordt toegelicht hoe het dossier tot stand is gekomen, worden de bronnen voor de ontwikkeling van het kwalificatiedossier vermeld en worden de in het dossier gemaakte keuzen verantwoord. De toelichting en verantwoording hebben mede als doel te reflecteren op het ontwikkelproces. Daarnaast wordt in dit deel aandacht besteed aan het ontwikkelperspectief van het dossier in de vorm van een onderhoudsagenda. In de onderhoudsagenda staat aangegeven welke mogelijke aanpassingen van de kwalificatiedossiers voor de volgende jaren van toepassing zijn.