

# Activiteitenlijst erkenning voor de opleiding “Onthaal, organisatie en sales dual” Sectoraal Partnerschap Handel

In de opleiding **onthaal, organisatie en sales dual** leert men personen correct onthalen en informeren, een beperkt aantal administratieve taken uit te voeren en klantgericht te werken om producten/diensten aan particuliere klanten te verkopen om zo de commerciële/onthaaldoelstellingen van de organisatie te helpen realiseren. De leerling dient zijn opleidingstraject te vervullen binnen deze twee verschillende contexten, namelijk een verkoopomgeving en een onthaalomgeving. Indien een verkoopomgeving alleen non-food of alleen food aanbiedt, zal de aanbieder de vaardigheden en kennis die niet op de werkplek kunnen gerealiseerd worden tijdens de schoolcomponent aanbieden.

Hieronder vindt u de lijst van activiteiten die in kader van de opleiding **Onthaal, organisatie en sales dual** op de werkplek aangeboden moeten worden om als leerwerkplek erkend te worden voor deze opleiding. Deze lijst is niet gelijk aan het opleidingsprogramma. Indien uw bedrijf niet alle onderstaande activiteiten uitvoert, is erkenning voor een deel van de opleiding mogelijk. Duid hieronder aan hoe frequent uw bedrijf de activiteiten uitvoert en welk materiaal u hiervoor gebruikt. Het niet waarheidsgetrouw invullen van deze lijst kan aanleiding geven tot het intrekken van de toegekende erkenning.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	Deze activiteit wordt frequent door het bedrijf uitgevoerd: <b>dagelijks</b> of <b>wekelijks</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	Deze activiteit wordt minder frequent door het bedrijf uitgevoerd: <b>minstens 4 maal per jaar (bv. seizoensgebonden activiteiten)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	Deze activiteit wordt niet of sporadisch door het bedrijf uitgevoerd: <b>minder dan 4 maal per jaar (bv. jaarlijkse inventarisatie)</b>

<b>UIT TE VOEREN ACTIVITEITEN</b>	<i>In welke mate wordt de activiteit bij het LEERBEDRIJF uitgevoerd</i>			
<b>Cluster Algemene competenties</b>				
<b>Professioneel omgaan met klanten</b>				
○ De klant professioneel begroeten en afscheid nemen volgens bedrijfsinterne afspraken (goede indruk van zichzelf, producten en organisatie)	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td style="width: 20px; text-align: center;">2</td><td style="width: 20px; text-align: center;">3</td></tr></table>	1	2	3
1	2	3		
○ Conflicten met klanten vermijden – gepast reageren op conflictsituaties	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td style="width: 20px; text-align: center;">2</td><td style="width: 20px; text-align: center;">3</td></tr></table>	1	2	3
1	2	3		
○ Eventuele klachten van klanten professioneel behandelen volgens de bedrijfseigen procedures	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td style="width: 20px; text-align: center;">2</td><td style="width: 20px; text-align: center;">3</td></tr></table>	1	2	3
1	2	3		
○ De klant onthalen (check in, toegangsbewijs) en dit via verschillende verkoopkanalen (online/offline)	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td style="width: 20px; text-align: center;">2</td><td style="width: 20px; text-align: center;">3</td></tr></table>	1	2	3
1	2	3		
○ Duidelijk en helder naar klanten communiceren en efficiënt gebruik maken van (digitale) communicatiemiddelen	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td style="width: 20px; text-align: center;">2</td><td style="width: 20px; text-align: center;">3</td></tr></table>	1	2	3
1	2	3		
<b>Werken in teamverband</b>				
○ Aanwijzingen volgen van de leidinggevende en efficiënt samenwerken met collega's	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td style="width: 20px; text-align: center;">2</td><td style="width: 20px; text-align: center;">3</td></tr></table>	1	2	3
1	2	3		
<b>Werkt binnen het wetgevend kader (veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn)</b>				

○ Binnen het afgesproken kwaliteitskader werken: oog hebben voor geldende veiligheidsregels en milieuwetgeving	<b>1 2 3</b>
--	--------------

<b>Cluster Winkelverkoop</b>	
<b>De aankoopwensen van de klant vaststellen, adviseren over de producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie en de verkoop afsluiten</b>	
○ Inschatten wanneer de klant geholpen wil worden	<b>1 2 3</b>
○ Gepast vragen stellen over de wens van de klant en de wens van de klant vertalen naar de mogelijkheden van het assortiment	<b>1 2 3</b>
○ Informatie geven over de kenmerken van de artikelen (werking, gebruik...) en de voordelen voor de klant in functie van zijn wensen	<b>1 2 3</b>
○ Artikelen demonstreren of tonen	<b>1 2 3</b>
○ De verkoop afsluiten en eventueel aanvullende producten voorstellen	<b>1 2 3</b>
○ De klant informeren over de diensten bij/na verkoop (herstel, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart...) en informatiemateriaal meegeven (stalen, brochures...)	<b>1 2 3</b>
○ Online en fysieke verkoop in de winkelactiviteiten combineren indien van toepassing	<b>1 2 3</b>
○ Verdachte klanten detecteren met het oog op diefstalpreventie en gepast ingrijpen (communicatie leidinggevende)	<b>1 2 3</b>
<b>Betalingen ontvangen en de kassa bedienen</b>	
○ De kassa (of het registratiesysteem) bij het begin van de werkdag opstarten en de inhoud controleren; bij de sluiting afsluiten en de inhoud tellen	<b>1 2 3</b>
○ Het kassa- en/of registratiesysteem op een klantgerichte en efficiënte manier bedienen	<b>1 2 3</b>
○ Klanten helpen bij moeilijkheden met automatische betalingssystemen indien van toepassing	<b>1 2 3</b>
○ Diefstalbeveiliging indien aanwezig verwijderen/deactiveren	<b>1 2 3</b>
○ Klantgegevens opzoeken en klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen correct toepassen	<b>1 2 3</b>
○ Verschillende betalingsmogelijkheden op een correcte manier afhandelen	<b>1 2 3</b>
○ Een BTW-bon of factuur volgens de wettelijke normen maken	<b>1 2 3</b>
○ Adequaat op fraudepogingen reageren	<b>1 2 3</b>
○ Prijsverschillen, kortingen, ... berekenen	<b>1 2 3</b>
○ Eenvoudige technische storingen oplossen	<b>1 2 3</b>
○ Foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier corrigeren	<b>1 2 3</b>

○ Artikelen volgens het gebruik, hun aard of bestemming behandelen en eventueel verpakken	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
<b>Producten en artikelen voorbereiden (etiketteren, diefstalbeveiliging...) en ze in de winkel of op een stand plaatsen</b>	
○ De prijs aan- of inbrengen en controleren of de artikelen juist geprijsd zijn	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ De verkoopruimte inrichten volgens de principes van 'visual merchandising'	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ De opstelling van de producten veranderen volgens commerciële planning	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Online aankopen verwerken via bedrijfseigen procedures indien van toepassing	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ De artikelen controleren op beschadiging, versheid, houdbaarheid, koeling,...	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
<b>De afdelingen en de voorraad ordenen en bevoorraden (bijbestellen, defecte producten uit de afdeling nemen...)</b>	
○ Aanvullen volgens gangbare principes (first in-first out, nieuwe collectie,...) en bedrijfsprocedures in functie van het verbruik en hinder voor klanten hierbij vermijden	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Gegevens bijhouden over het verbruik van producten en in functie van het verbruik bestelprocedures toepassen (gebruik software, contact leverancier)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Gebreken aan de producten opmerken en gepaste maatregelen nemen	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Producten permanent presentabel schikken	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Misplaatste artikelen terugleggen of -hangen	
<b>Goederen en producten ontvangen en de leveringen controleren</b>	
○ Collecties/leveringen ontvangen en registreren.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ De levering met de bestelbon en andere formulieren vergelijken	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ De kwaliteit van de levering evalueren (beschadigingen, gebreken, aantastingen...)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Leveringen melden die niet voldoen volgens de bedrijfseigen procedures	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Goederen en producten opslaan volgens de gangbare principes ('first in-first out'...)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
<b>De verkoopruimte en de producten in de afdeling onderhouden en ze schoonmaken</b>	
○ Bij schoonmaakwerkzaamheden tijdens vrije momenten de techniek en het materiaal afstemmen op de opdracht (vegen, ontsmetten...) en hinder voor de klanten vermijden	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
<b>Producten inventariseren</b>	
○ De voorraad tellen, manueel of door te scannen met de actuele technologieën	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
<b>De diensten van naverkoop uitvoeren (bv. inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, versturen voor herstel...)</b>	
○ De klant over de leveringstermijn informeren	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Klanten met retourartikelen onthalen en deze artikelen registreren in het (kassa)systeem	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3

o De retour volgens de richtlijnen afhandelen (terugsturen, vernietigen, herstellen,...)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
--	--

**Cluster Onthaal en administratie**

**Klantgericht onthaal**

o Klanten telefonisch, op een professionele manier te woord staan en intern doorverbinden	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Klanten professioneel doorverwijzen naar collega's indien nodig	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Zorgen voor een beleving bij de klant die de waarden en normen van de organisatie weerspiegelt	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Klanten onthalen en hun afspraak verwittigen	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Zorgen voor de inrichting en netheid van de onthaalruimte	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Ondersteunende administratieve taken uitvoeren	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Vertrekkende bezoekers uitchecken	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3

**Administratieve verrichtingen**

o Verantwoordelijkheid opnemen voor inkomende en uitgaande post	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Bestelbonnen en verkooporders opmaken	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Wanbetalers opvolgen	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Documenten digitaliseren	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Juistheid van documenten en data controleren	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Kopieerwerk uitvoeren	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Vergaderingen voorbereiden (klaarzetten, catering,...)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Verantwoordelijkheid opnemen voor algemene informatie: e-mail (info@...)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Instaan voor onthaal en behandeling van klachten	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Collega's inlichten over lopende zaken (ophalen post, verwachte levering,...) aan de vooravond van geplande afwezigheid (vakantie, schooldag,...)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3

**VERMELD HIERONDER DE ACTIVITEITEN DIE HET BEDRIJF REGELMATIG UIVOERT EN DIE HIERBOVEN NIET VERMELD ZIJN**

