

- er aan leidinggevenden gerapporteerd wordt.

De situaties komen voor in een authentieke of gesimuleerde setting.

De volgende algemene situaties zijn van toepassing op de deelkwalificatie Kassier (BK-0068-2-DBK-01) en de deelkwalificatie 'Aanvuller' (BK-0068-2-DBK-02):

- Het voorbereiden en presenteren van minimum 15 producten en artikels, waarbij de EVC-kandidaat:
 - o de prijs aanbrengt of in een elektronisch systeem inbrengt volgens richtlijnen of instructies,
 - o de producten presenteert volgens de principes van visual merchandising en de richtlijnen van de organisatie,
 - o promotionele artikels op een commerciële plaats plaatst,
 - o decoraties maakt of regelt,
 - o deskundig de artikels beveiligd,
 - o de artikels controleert op de juiste prijs, versheid, houdbaarheid en koeling.
- Het verwerken van minimum 2 online aankopen, waarbij de EVC-kandidaat:
 - o de juiste producten en artikels selecteert,
 - o de juiste producten en artikels verpakt.
- Het opzoeken van beroepsgerichte informatie binnen de verkoop, waarbij de EVC-kandidaat:
 - o kan aangeven dat hij nieuwe evoluties opvolgt binnen de verkoop,
 - o kan toelichten hoe hij de eigen kennis van de producten en het assortiment op peil houdt,
 - o kan aantonen dat hij kennis deelt met collega's,
 - o kan toelichten hoe hij zich verder kan ontwikkelen binnen het domein verkoop.
- Het professioneel omgaan met minimum 3 klanten waarbij de EVC-kandidaat:
 - o de klanten professioneel verwelkomt volgens bedrijfseigen richtlijnen,
 - o een vraag van een Nederlandstalige, Franstalige en Engelstalige klant beantwoordt,
 - o conflicten met klanten vermijdt,
 - o eventuele ontevredenheden oplost.
- Het omgaan met een voorval van (poging tot) diefstal, waarbij de EVC-kandidaat:
 - o minimum 1 verdachte klant detecteert met het oog op diefstalpreventie en ingrijpt op deze verdachte klant, rekening houdend met de wetgeving en met de bedrijfseigen procedures,
 - o minimum 1 keer ingrijpt bij diefstal rekening houdend met de eigen en andermans veiligheid, de wetgeving en met de bedrijfseigen procedures.
- Het ontvangen en controleren van minimum 2 leveringen, waarbij de EVC-kandidaat:
 - o de levering vergelijkt met de bestelbon en andere formulieren,
 - o de levering registreert,
 - o de kwaliteit van de levering evalueert (versheid, beschadigingen, gebreken, aantastingen,...),
 - o leveringen die niet voldoen, meldt volgens de bedrijfseigen richtlijnen,

- de goederen en producten opslaat volgens de gangbare principes (koeling, 'first in first out',...).
- Het professioneel behandelen van minimum 1 klacht van een klant waarbij de EVC-kandidaat:
 - de klant op een deskundig manier onthaalt,
 - actief en empathisch luistert om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht,
 - een oplossing voorstelt in het kader van de behoefte van de klant volgens de bedrijfseigen procedures,
 - nagaat of het voorstel voor de klant een oplossing biedt,
 - indien nodig, beroep doet op de leidinggevende,
 - de klachtbehandeling deskundig afsluit volgens de bedrijfseigen procedures,
 - een verbetervoorstel doet in functie van het voorkomen van gelijkaardige klachten.

De volgende situaties zijn aanvullend van toepassing voor de deelkwalificatie Kassier (BK-0068-2-DBK-01).

- Het ontvangen van betalingen en bedienen van de kassa bij minimum 3 klanten, waarbij de EVC-kandidaat:
 - de kassa controleert bij het begin van het assessment en telt bij sluiting,
 - professioneel en klantgericht de kassa- en/of registratieverrichtingen uitvoert,
 - klanten helpt bij moeilijkheden met automatische betalingssystemen,
 - op een klantvriendelijke manier hulp roept in bij te lange wachtrijen,
 - diefstalbeveiliging verwijdert of deactiveert,
 - correct de verkoopprijs en de bijkomende kosten registreert,
 - klantgegevens opzoekt,
 - klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen correct toepast,
 - de verschillende betalingsmogelijkheden correct toepast,
 - adequaat reageert op fraudepogingen (bijvoorbeeld verwisselde prijs),
 - het kassa- en/of registratiesysteem start en sluit,
 - correct wisselgeld weergeeft,
 - eenvoudige technische storingen oplost,
 - foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier corrigeert,
 - de artikels verpakt volgens het gebruik, hun aard of bestemming.
- Het helpen van minimum 1 klant bij een automatisch kassasysteem, waarbij de EVC-kandidaat:
 - de klant begeleidt bij een automatisch kassasysteem,
 - eenvoudige technische storingen oplost,
 - foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier corrigeert.

De volgende situaties zijn aanvullend van toepassing voor de deelkwalificatie 'Aanvuller' (BK-0068-2-DBK-02):

- Het bevoorraden en onderhouden van een afgebakende zone van de winkel, waarbij de EVC-kandidaat:
 - producten aanvult volgens de verkoop, gangbare principes (first in-first out, versheid, nieuwe collectie,...) en instructies,
 - gebreken aan de producten opmerkt en de gepaste maatregelen neemt,
 - producten permanent op een commerciële manier schikt,

- misplaatste artikels terug legt of hangt,
 - de techniek en het materiaal afstemt op de opdracht (vegen, ontsmetten, sociale ruimte,...),
 - afval sorteert volgens de richtlijnen,
 - geen hinder veroorzaakt voor klanten bij de bevoorrading en tijdens het onderhoud.
- Het opvolgen van de voorraad, waarbij de EVC-kandidaat kan aantonen dat hij:
 - gegevens bijhoudt over de verkoop van producten aan de hand van software voor voorraadbeheer,
 - de voorraad telt of scant met de actuele technologieën,
 - manco's, tekorten van en teveel aan producten volgens bedrijfseigen richtlijnen meldt,
 - de hoeveelheid producten voor de bestelling berekent.

De volgende rubrieken zijn richtinggevend. Er kan gemotiveerd afgeweken worden van onderstaande rubrieken.

3.2 Meest aangewezen methode(s)

Het assessment bestaat uit de combinatie van:

- Directe observatie in een beroepsrelevante context in een authentieke of gesimuleerde setting, aangevuld met praktijkgerichte bevraging,
- Casus, aangevuld met praktijkgerichte bevraging.

3.3 Relevante infrastructuur en materiaal

- Een ruimte die alle mogelijkheden biedt om de competenties van de beroepskwalificatie te beoordelen (o.a. een winkelruimte,...).
- Alle benodigde producten en materieel om de opdracht uit te voeren, zijn voorhanden (o.a. kassa met automatisch betalingssysteem, automatisch kassasysteem, computer met kantooreigen software voor voorraadbeheer, beveiligingssystemen,...).
- Alle benodigde beschermingsmiddelen om de opdracht uit te voeren, zijn voorhanden.

3.4 Indicatie van minimale en maximale tijdsduur

De duurtijd van de proeven bedraagt minimaal 3 uur en maximaal 4 uur.

3.5 Beoordelaars per kandidaat

Er kunnen maximaal 2 personen tegelijk per beoordelaar worden beoordeeld.

4. Kwaliteitsbepalingen

- De assessmentmethode en het bijhorend assessmentinstrument is geschikt voor het beoordelen van competenties uit de beroepskwalificatie.
- De EVC-kandidaat krijgt, voorafgaand aan het assessment, alle nodige informatie (verloop van het assessment, tijdsduur van het assessment,...) om het assessment goed te kunnen aanvatten.

- Het moet voor de beoordelaar duidelijk zijn wat het verloop van het assessment is, welke rol de beoordelaar heeft en welke positie ingenomen wordt (deontologische afspraken,...). Er wordt aangegeven wanneer de beoordelaar moet ingrijpen (bv. indien er groot gevaar ontstaat voor de veiligheid van de kandidaat of mogelijks zware beschadiging van de machines/materiaal/mensen, wordt de proef voortijdig stopgezet en is het resultaat negatief).
- Elke competentie wordt afdoende getoetst (meermaals, methodenmix,...). Het assessmentinstrument beoogt een kwaliteitsvol (authentiek, valide, betrouwbaar, transparant, eerlijk en bruikbaar) assessment.
- Het assessment (procedure, methode, criteria) verloopt voor alle kandidaten op een gelijkaardige manier. We denken bijvoorbeeld aan opzet, moeilijkheidsgraad,...
- Binnen het assessment kunnen meerdere beoordelingsmethodieken gehanteerd worden. Elke beoordelingsmethodiek moet nauwkeurig beschreven worden en minstens de 4 onderstaande rubrieken omvatten:
 - o Items waarop de kandidaat beoordeeld wordt volgens de beroepskwalificatie (kennis, uitvoering, afwerking, werkhouding, ...)
 - o Wijze van beoordeling die een eenduidige beoordeling mogelijk maakt (bv. Puntenschaal)
 - o Criteria (handelingen die observeerbaar moeten gesteld worden, welke elementen in het antwoord zeker aanwezig moeten zijn,...) en te behalen score per criterium in een verbeterleutel
 - o Een vooraf bepaalde norm/maatstaf (cesuur) die de beoordelaar gebruikt om te oordelen of een kandidaat al dan niet geslaagd is.
- Er is een eenduidige neerslag beschikbaar voor de beoordelaars met scoringsrubrieken en criteria.
- Het assessment kan in delen verlopen die in de tijd al dan niet aaneengesloten zijn. Het assessment start als de kandidaat de eerste opdracht ontvangt en stopt als de kandidaat de laatste proef volledig heeft afgelegd en de kandidaat op de hoogte is van het eindresultaat. De periode waarbinnen het assessment moet afgerond zijn, bedraagt 2 maanden (inclusief vakantieperiodes).

5. Resultaat van de beoordeling

De kandidaat krijgt na het succesvol doorlopen van het assessment

- een bewijs van beroepskwalificatie 'Winkelmedewerker' niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 3 van het Europese kwalificatiekader
 - o wordt uitgereikt na het slagen voor het geheel van de competenties zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.
- een bewijs van deelkwalificatie 'Kassier' van de beroepskwalificatie 'Winkelmedewerker' niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 3 van het Europese kwalificatiekader
 - o wordt uitgereikt na het slagen voor het geheel van de competenties die overeenstemmen met de deelkwalificatie, zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.
- een bewijs van deelkwalificatie 'Aanvuller' van de beroepskwalificatie 'Winkelmedewerker' niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 3 van het Europese kwalificatiekader
 - o wordt uitgereikt na het slagen voor het geheel van de competenties die overeenstemmen met de deelkwalificatie, zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.
- een bewijs van competenties
 - o wordt uitgereikt na het slagen voor minstens één competentie zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.