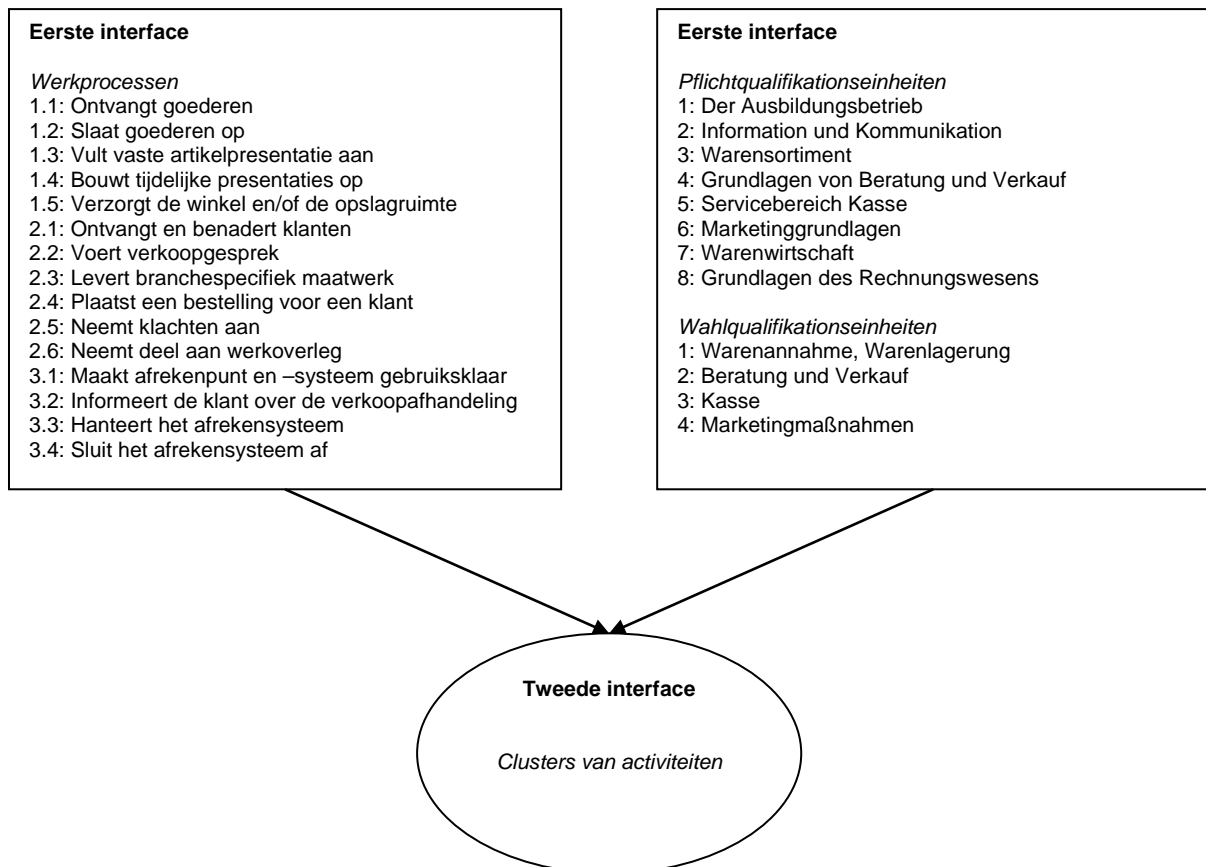


Werkdocument – transitie van eerste interface naar tweede interface

20 september 2011, KBA Nijmegen & De Ler(n)ende Euregio

De eerste interface bevat een 1-op-1 overname van werkprocessen uit het kwalificatiedossier¹ en Qualifikationseinheiten uit de Ausbildungsordnung². De taal en vorm van deze beschrijvingen zijn niet identiek. Om de beschrijvingen toch met elkaar te kunnen vergelijken zijn deze met behulp van inhoudsdeskundigen ondergebracht in 'clusters van activiteiten'. Impliciet geven de 'clusters van activiteiten' het totaal van competenties, prestaties, kennis en vaardigheden weer. Er is voor de ingang van clusters van activiteiten gekozen, omdat deze:

- goed weergeven wat een beroepsbeoefenaar doet in de praktijk;
- eenvoudiger te interpreteren zijn (minder onderwijs- en competentietaal);
- beter aansluiten bij de taal van de doelgroep (met name werkgevers en werknemers).



Op de volgende pagina is weergegeven welke Qualifikationseinheiten en werkprocessen uit bovenstaand schema (zie de eerste interface voor de volledige beschrijvingen) onder de betreffende 'clusters van activiteiten' vallen.

¹ Kwalificatiedossier "Landelijke kwalificaties mbo. Verkoper. Crebonummer 93750. Cohort 2011-2012" (KCHandel / InnovamGroep).

² Ausbildungsrahmenplan aus der "Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer / Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel / Kauffrau im Einzelhandel" (16. Juli 2004).

Overzicht – Transitie van werkprocessen en Qualifikationseinheiten* naar clusters van activiteiten

Cluster 1: Goederenontvangst Goederen ontvangen, controleren en opslaan. Bij afwijkingen volgens procedures handelen.	
Werkproces 1.1 - 1.2	Pflichtqualifikationseinheit 7 ** Wahlqualifikationseinheit 1 excl. 1.3b
Cluster 2: Artikelpresentaties Artikelen verkoopklaar maken en plaatsen in de verkoopruimte. Combineren van displays/etalages, decoratiemaatregelen, artikelen, artikelinformatie en promotiemateriaal volgens het presentatieplan.	
Werkproces 1.3 - 1.4	Pflichtqualifikationseinheit 6.1 - 6.2 Wahlqualifikationseinheit 1.3b ** Wahlqualifikationseinheit 4.1 - 4.2
Cluster 3: Verkoopgesprekken Klanten ontvangen. Verkoopgesprekken voeren met behulp van diverse verkooptechnieken en assortimentskennis. De klant informeren over mogelijke alternatieve artikelen, bestelprocedure, service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden. Klachten van klanten volgens de bedrijfsrichtlijnen aannemen en afhandelen, dan wel de klant bij complexe klachten doorverwijzen naar collega / leidinggevende.	
Werkproces 2.1 - 2.2 - 2.4 - 2.5 – 3.2	Pflichtqualifikationseinheit 3 - 4 - 6.3 Wahlqualifikationseinheit 2.1 (excl. a - g - i) - 2.2 - 3.3 - 4.3 ** Wahlqualifikationseinheit 2.1 (a-g-i) - 2.3
Cluster 4: Kassa De kassa gebruiksklaar maken. De betaling verwerken met de kassa en controleren op afwijkingen. De kassa volgens bedrijfsvoorschriften afsluiten.	
Werkproces 3.1 - 3.3 - 3.4	Pflichtqualifikationseinheit 5 Wahlqualifikationseinheit 3.1 - 3.2
Cluster 5: Bedrijfsprocessen en organisatie van het werk Informatie- en communicatieprocessen van het bedrijf kennen en gebruiken bij adviezen aan klanten.	
Werkproces 2.6	Pflichtqualifikationseinheit 2 - 6.4
Cluster 6: Procedures, wet- en regelgeving De relevante wet- en regelgeving en bedrijfs-/brancheprocedures [zoals over veiligheids- en milieunormen, garantiebepalingen en klachtenafhandeling] toepassen tijdens de eigen werkzaamheden.	
Behoort intrinsiek bij meerdere werkprocessen ***	Pflichtqualifikationseinheit 1

* Er is één Pflichtqualifikationseinheit die niet in het overzicht terugkomt, namelijk 'Grundlagen des Rechnungswesen' (nr. 8), omdat deze niet als apart cluster kan worden gezien. Rekennaardigheden zijn bij meerdere activiteiten noodzakelijk en vallen dus onder meerdere clusters. Tijdens de opleiding tot Verkäufer in Duitsland wordt rekenen zowel als apart vak in de school geleerd als in de context van de beroepspraktijk. Hoewel niet expliciet vermeld in het kwalificatiedossier wordt rekenen (in de beroepscontext) in de Nederlands opleiding op school onderwezen. In beide landen mag van de gekwalificeerde verkoper verwacht worden dat deze over de juiste rekennaardigheden beschikt.

** Het betreft hier activiteiten die op een hoger niveau liggen dan de vergelijkbare Nederlandse kwalificatie 'Verkoper detailhandel', namelijk op het niveau van de 'Verkoopsspecialist detailhandel'.

*** Zo moeten bijvoorbeeld goederen veilig en arbo-verantwoord worden ontvangen (werkproces 1.1) en moet een bestelling volgens de juiste bestelprocedure worden geplaatst (werkproces 2.4). Verder is in paragraaf 2.5 van het kwalificatiedossier het volgende beschreven:

"Wetgeving en regelgeving: De aanscherping van wet- en regelgeving op aspecten als hygiëne, milieu en aansprakelijkheid vragen van de verkoper een alerte houding. Hij moet up-to-date zijn en blijven met betrekking tot veranderende wet- en regelgeving".