



beroepspraktijkvorming **in de woonbranche**

# Coaching **in de woonbranche**

## ■ Inhoudsopgave

- 3 Voorwoord
- 4 Competentiegericht onderwijs
- 6 Hout- en meubileringscollege
- 6 Regionaal opleidingscentrum
- 7 Woonwerk
- 8 Woningstoffeerder
- 12 Parketteur
- 14 Interieuradviseur
- 16 Verkoopadviseur wonen
- 18 Manager wonen
- 22 Begrippen
- 23 Kwalificatiestructuur wonen

## Voorwoord

### ■ WoonWerk

Alles waar consumenten hun huis mee inrichten, koop je bij de winkels die samen de detailhandel wonen vormen. Keukens, vloerbedekking, parket, raambekleding, meubels en slaapkamers bepalen de beroepen in onze branche. Een branche die in beweging is en zich kenmerkt door intensief contract met een klant.

In totaal werken er ongeveer 40.000 medewerkers in 6000 bedrijven. Een branche die heel gevoelig is voor trends en nieuwe ontwikkelingen kan niet zonder goede en permanente scholing. Zo'n 650 praktijkopleiders vormen daarmee een belangrijk fundament voor het goed functioneren van de detailhandel wonen omdat zij de basis leggen voor het blijven in de branche en het opleiden van toekomstige medewerkers.

Er verandert het een en ander in het onderwijs. Om zelf goed op de hoogte te kunnen blijven is deze brochure voor u als leidinggevende en praktijkopleider geschreven. Competentiegericht onderwijs. Een moeilijk begrip. In de praktijk is het eenvoudiger. De kern van de zaak is dat het beroep zelf richting geeft aan wat er geleerd wordt. Niet de katoenplantage, maar het katoenen dekbedovertrek in het verkoopsgesprek van een slaapkamer; niet de eikenhouten bomen, maar het eikenhouten keukenkastje wat tegemoet komt aan de wensen van de klant in het verkoopsgesprek van een keuken, geven richting aan uw praktijkonderwijs van de deelnemer. En dat komt goed uit want dat is precies waar u veel vanaf weet. Eigenlijk komt competentiegericht praktijk opleiden weer dicht bij het werken zoals dat in gildes gebeurde. U draagt weer gewoon uw kennis van uw vak over. Dat lijkt me een verbetering!

Veel succes met deze brochure.

Martin Liefhebber  
Directeur WoonWerk

### ■ Kenniscentrum Handel

In het competentiegerichte onderwijs is de beroepspraktijk het vertrekpunt. Scholen onderschrijven het belang van de beroepspraktijk en zullen het praktijkleren voorop stellen. Van een deelnemer, uw (toekomstig) medewerker, wordt dan ook verlangd dat hij/zij al tijdens de opleiding gerichte leerdoelen in de praktijk opzoekt om competent te worden. Omdat het aandeel buitenschools praktijkleren belangrijker wordt, betekent het ook dat uw rol als praktijkopleider in het competentiegerichte onderwijs nog belangrijker wordt.

Het competentiegerichte onderwijs vraagt van u om relevante leerarrangementen in uw onderneming te bieden, die u ook nog eens in uw praktijk beoordeelt. In feite vraagt het van u hetzelfde gedrag naar een toekomstig medewerker als voor een zittende medewerker: hoe haalt u het beste uit de medewerker en hoe beoordeelt u dat, teneinde het beste bedrijfsresultaat te halen? En hoe werft en behoudt u medewerkers als het aanbod schaarser wordt? (Toekomstige) medewerkers zijn een zeer belangrijke factor in uw onderneming want zij bepalen in belangrijke mate uw resultaat. Een goed leerbedrijf heeft daarbij een voorsprong.

Wij wensen u veel succes in het competentiegericht opleiden en Kenniscentrum Handel zal u graag ondersteuning bieden.

Theo Heintjes

Manager Professionaliseren in de Beroepspraktijk  
Kenniscentrum Handel

### ■ Btg Handel

We zijn trots op de nieuwe competentiegerichte kwalificatiedossiers voor mbo-opleidingen in het handelsonderwijs die in goede samenwerking tussen onderwijs en bedrijfsleven tot stand zijn gekomen. We hopen dat daardoor de toekomstige werknemers beter zijn toegerust voor hun loopbaan in de **woonbranche**. De kennis is niet verdwenen, maar de vaardigheden en beroepshouding hebben ook een belangrijke rol gekregen.

Leren doen we allang niet meer alleen op school. Voor het aanleren van competenties is de meest contextrijke omgeving, de praktijk, ideaal. Daarvoor is een goede samenwerking tussen deelnemer, school en bedrijfsleven essentieel. De begeleiding van de deelnemer is een taak van de school, maar de bijdrage van de praktijkopleider bepaalt vaak het succes van de beroepspraktijkvorming. Het beroepsonderwijs kan niet zonder goede leerbedrijven. Deze brochure probeert u bij deze uitdaging te ondersteunen.

De afdelingen Handel van de ROC's zetten in op een goede samenwerking!

Mieke Huigen

Directeur van Hét Servicebureau Btg Handel

## Competentiegericht onderwijs

*Het beroepsonderwijs gaat veranderen. In 2010 moeten alle ROC's en vakscholen competentiegericht onderwijs aanbieden aan alle nieuwe deelnemers. Er zijn opleidingen die inmiddels experimenteren met het competentiegerichte onderwijs. Voor u kan dat betekenen dat bijvoorbeeld de eerstejaars deelnemers volgens deze nieuwe vorm van onderwijs worden opgeleid en de ouderejaars volgens de oude vorm. Uw opleidingsadviseur kan u precies vertellen of het ROC waar u mee werkt experimenteert met het competentiegerichte onderwijs.*

### Waarom competentiegericht onderwijs?

Het beroepsonderwijs heeft als doel om het bedrijfsleven te voorzien van goed opgeleide medewerkers. Op het moment dat de opleidingen niet meer goed aansluiten, is het belangrijk dat het onderwijs en bedrijfsleven samen tot een meer passende vorm van onderwijs komen. Het bedrijfsleven heeft aangegeven dat het werken met alleen kennis en vaardigheden niet meer voldoende is om goed te kunnen functioneren op de werkvloer. Deelnemers bleken niet altijd in staat om geleerde kennis en vaardigheden in de beroepspraktijk toe te passen. Daarnaast vindt het bedrijfsleven het belangrijk om gewenst gedrag van medewerkers te beschrijven. U plaatst in uw personeelsadvertentie waarschijnlijk ook begrippen als klantvriendelijkheid en collegialiteit. Om deelnemers goed op te leiden bleek meer integratie nodig van theorie en praktijk. Naar aanleiding van onder meer deze ontwikkeling is de omslag naar competentiegericht onderwijs ontstaan.

### Wat is competentiegericht onderwijs?

In het competentiegerichte onderwijs wordt uitgegaan van zogeheten competenties. Competenties zijn een geheel van kennis, vaardigheden en houdingen die nodig zijn voor een beroep. Het is een ontwikkelbaar vermogen om taken in een (beroeps)situatie uit te (blijven) voeren.

Het doel van competentiegericht onderwijs is om een juiste match te maken tussen wat iemand in zich heeft en wat er gevraagd wordt vanuit het beroep. Scholen staan voor de uitdaging om te zorgen dat deelnemers goed voorbereid kunnen beginnen aan de baan waarvoor ze zijn opgeleid. Kijkend naar de mogelijkheden en ambities van de deelnemer én de vraag van de arbeidsmarkt probeert het onderwijs een "match" te maken. Om deze match tot stand te brengen en te laten slagen is het belangrijk dat deelnemer, bedrijfsleven en ROC's hun verantwoordelijkheden nemen en hun krachten bundelen. De praktijk van de deelnemer staat centraal en is het uitgangspunt van de opleiding. Dat betekent dat uiteindelijk de deelnemer moet leren ontdekken en bepalen wat hij nodig heeft aan vaardigheden, kennis en gedrag om bij u als volwaardig medewerker aan de slag te kunnen.

### Wat is het verschil met eindtermgericht onderwijs?

Ten opzichte van de eindtermgerichte structuur is het grootste verschil dat de opleidingseisen niet worden beschreven in gedetailleerde eindtermen, maar in competenties. Competenties zijn breder geformuleerd dan eindtermen en daardoor minder gevoelig voor veranderingen op de arbeidsmarkt en in de samenleving. De eindtermgerichte structuur is vooral gericht op kennis en vaardigheden, terwijl in de nieuwe structuur ook zaken die te maken hebben met gedrag, houding, motivatie, gedrevenheid en enthousiasme belangrijke elementen vormen.

### Hoe werkt het dan?

Het Kenniscentrum Handel heeft samen met het onderwijs en vertegenwoordigers uit verschillende branches van het bedrijfsleven nieuwe kwalificatiedossiers opgeleverd. In deze dossiers staat omschreven wat er van de deelnemer in het beroepsonderwijs verwacht wordt om de school met diploma te verlaten en als beginnend beroepsbeoefenaar bij u aan de slag gaan. In deze dossiers staat beschreven wat een medewerker aan taken heeft (de zogenoemde kerntaken) en welke competenties nodig zijn om op de juiste wijze invulling te geven aan de uitvoering van deze kerntaken. Deelnemers zullen aan de hand van deze dossiers meer in de praktijk opgeleid worden dan tot nu toe het geval was. Het is aan u en de docent om de deelnemer continu een spiegel voor te houden om te laten zien op welk niveau hij functioneert en wat hij nog moet ontwikkelen. In dit samenspel tussen u, de docent en de deelnemer fungeren de kwalificatiedossiers als leidraad voor het kennis-, vaardigheden- en houdingsniveau van de deelnemer.



### Wat doet het ROC/HMC?

In de woonbranche is het aanbod van het beroepsonderwijs beschikbaar via ROC's en ook via een vakschool (het Hout- en Meubileringscollege). Op de volgende pagina treft u een korte introductie van deze vakschool aan. Het ROC/HMC blijft verantwoordelijk voor de manier van opleiden van haar deelnemers. Dat betekent automatisch dat zij zelf mogen bepalen hoe zij de opleiding inrichten. Ook is het ROC/HMC verantwoordelijk voor de wijze waarop de toetsing gaat plaatsvinden. Zij geeft daarom ook aan met welke instrumenten er beoordeeld moet worden. Dit kan voor u betekenen dat u tijdens het opleiden met verschillende werkwijzen en vormen van toetsen te maken kunt krijgen. U kunt als praktijkbegeleider het beste de praktijk beoordelen. De praktijkbegeleider van het ROC/HMC gaat echter na of de instrumenten goed zijn gebruikt.

Ongeacht de aanpak van het onderwijs zal de deelnemer en zijn praktijk (lees: uw praktijk) centraal staan in het opleidingsproces. Het ROC/HMC zal tijdens het opleidingstraject steeds met u en de deelnemer afstemmen wat hij moet en wil leren. Hierdoor zal de docent/praktijkbegeleider meer een coachende taak krijgen. De deelnemer zal regelmatig bevestigd en beoordeeld worden op zijn voortgang. Op enig moment moet de deelnemer aantonen dat hij diplomawaardig is: dit gebeurt door middel van toetsing van kennis en het evalueren van vaardigheden en houding. Met name voor de laatste twee onderdelen wordt er op u een beroep gedaan.

### Wat doet de deelnemer?

In deze nieuwe vorm van onderwijs zal de deelnemer meer verantwoordelijk worden voor zijn eigen opleiding en daarmee ook op de samenstelling hiervan. U dient zich echter wel te realiseren dat de deelnemer uiteraard wel in dit proces begeleid moet worden. Niet alle deelnemers van 16 jaar en ouder zijn in staat om duidelijk voor zichzelf op een rij te zetten wat er nodig is om een diploma te behalen. Wat u van de deelnemer mag verwachten, is inzet om het vak te leren, openheid voor aanwijzingen van zijn opleiders, initiatief en vragen om feedback.

### Wat verwachten wij van u?

Ten opzichte van het eindtermenonderwijs zijn de voorwaarden ten aanzien van de erkenning niet gewijzigd: de deelnemer moet aan het normale arbeidsproces kunnen deelnemen, het bedrijf moet opleidingsbereid zijn, er moet een praktijkbegeleider aanwezig zijn die weet wat hij moet doen en de opleiding ook handen en voeten geeft. Toch verandert de rol van de praktijkbegeleider tijdens het competentiegerichte onderwijs. In het eindtermenonderwijs is het leerproces aangestuurd vanuit de school. De deelnemer komt bij u en u brengt ze vaardigheden bij. In het competentiegericht onderwijs let u op kennis, vaardigheden en houding zoals dat in uw bedrijf nodig is om te functioneren.

Aan de hand van uw eigen waarnemingen, de doelen vanuit de opleiding en de wensen van de deelnemer stelt de deelnemer vervolgens in overleg met u een leerplan op. Hierin staat wat de deelnemer gaat leren, maar ook hoe u dat gaat aanpakken, welke afspraken u heeft gemaakt met de deelnemer en de docent. U kunt het beste inschatten wanneer een deelnemer beoordeeld kan worden. Als u met de deelnemer heeft overlegd wanneer een beoordelingsmoment gaat plaatsvinden, is het van belang dat u de praktijkbegeleider van het ROC/HMC hierover inlicht. De praktijkbegeleider kan dan bij het evaluatiegesprek van de BPV aanwezig zijn.

### Taal

Binnen het competentiegerichte onderwijs nemen de Nederlandse taal en de moderne vreemde talen een prominentere rol in. Uitgangspunt is dat elke deelnemer Nederlands leert op het vereiste niveau. Rekenvaardigheid neemt met ingang van cursusjaar 2009-2010 dezelfde positie in.

## Hout- en Meubileringscollege

Het Hout- en Meubileringscollege is sinds 1929 de enige vakschool met onderwijslocaties in Amsterdam en Rotterdam, waar alle opleidingen met hout, meubel of interieur te maken hebben. Door middel van professionele praktijkdocenten en intensieve contacten met het bedrijfsleven worden de leerlingen opgeleid voor een beroep in de praktijk. Naast het regulier onderwijs, verzorgt het Hout- en Meubileringscollege ook na-, her-, en bijscholing voor mensen die al in de branches werkzaam zijn en diverse praktijkcursussen (Facilicon) en deeltijdopleidingen.

Binnen het opleidingsgebied voor de woonbranche hebben we de mogelijkheid drie opleidingen op drie niveaus aan te bieden.

- Niveau 2: Verkoper wonen
- Niveau 3: Verkoopadviseur wonen
- Niveau 4: Interieuradviseur

De opleidingen zijn vormgegeven volgens de daarvoor geldende kwalificatiedossiers. Binnen de kwalificatiedossiers is aangegeven op welke vlakken de verschillende functies samenwerken binnen de woonbranche. Het samenwerken wordt gesimuleerd in de "HMC-woonwinkel". Deze woonwinkel is uitgerust met een actueel assortiment woningtextiel en heeft een breed georiënteerd aanbod producten van meubelleveranciers.

De HMC-visie gaat uit van het werkplaatsleren, wat betekent zoveel mogelijk de authentieke taken en werkomgeving te simuleren binnen de aan de deelnemer verstrekte opdrachten. De opdrachten worden aangeboden middels projecten en ondersteund door workshops, instructies en hoorcolleges. De deelnemer wordt gestimuleerd om, binnen de aangeboden structuur van de projecten, zijn eigen leerdoelen te formuleren en vanuit het reflecteren op de behaalde resultaten, nieuwe leerdoelen te stellen.

Het HMC heeft bedrijfsadviescommissies waarin bedrijven meepraten over de inhoud van de opleidingen. Deze samenwerking draagt bij aan een goede aansluiting met de beroepspraktijk. Ook krijgt het bedrijfsleven hierdoor de mogelijkheid betrokken te zijn bij de constructie of afname van examens, door bijvoorbeeld als externe productbeoordelaar op te treden.

## Hout- en Meubileringscollege

Arlandaweg 173-175 Erasmuspadi 10  
1043 HR Amsterdam 3052 KP Rotterdam  
Tel. 020-6802828 Tel. 010-2855555  
Fax 020-6802820 Fax 010-2855550

www.hmcollege.nl  
info@hmcollege.nl

## Regionaal opleidingscentrum

Naast de opleidingen voor de woonbranche die gegeven worden op het HMC, kunnen de opleidingen tot verkoper, verkoopadviseur wonen, parketteur, woningstofferder, interieuradviseur en manager wonen op een regionaal opleidingscentrum (ROC) worden gevolgd.

Hieronder worden de ROC's genoemd waar de opleidingen voor Woningstofferder en Interieuradviseur worden aangeboden:

<b>Woningstofferder:</b>	
ROC van Twente	Almelo www.rocvantwente.nl
ROC Mondriaan	Den Haag www.rocmondriaan.nl
ROC Eindhoven	Eindhoven www.roceindhoven.nl
Noorderpoortcollege	Groningen www.noorderpoort.nl
ROC Midden Nederland	Nieuwegein www.rocmiddennederland.nl
Zadkine	Rotterdam www.zadkine.nl
Deltion College	Zwolle www.deltion.nl

<b>Interieuradviseur:</b>	
ROC van Twente	Almelo www.rocvantwente.nl
ROC van Amsterdam	Amsterdam www.rocva.nl
Rijn IJssel	Arnhem www.rijnijssel.nl
Koning Willem I College	Den Bosch www.kw1c.nl
ROC Mondriaan	Den Haag www.rocmondriaan.nl
ROC Eindhoven	Eindhoven www.roceindhoven.nl
Alfa College	Groningen www.alfa-college.nl
ROC Nova College	Haarlem www.novacollege.nl
Friesland College	Heerenveen www.fcroc.nl
Horizon College	Heerhugowaard www.horizoncollege.nl
Arcus College	Heerlen www.arcuscollege.nl
ROC Aventus	Zutphen www.ventus.nl
Deltion College	Zwolle www.deltion.nl
Landstede	Zwolle www.landstede.nl

Meer informatie over de aangeboden opleidingen op verschillende ROC's kunt u vinden op [www.roc.nl](http://www.roc.nl) of op de website van een ROC bij u in de buurt.

## WoonWerk

WoonWerk is een stichting opgericht door het CBW (werkgeversorganisatie detailhandel wonen), FNV Bondgenoten en CNV dienstenbond, met als twee belangrijkste doelstellingen: bijdragen aan de bevordering van de deskundigheid van medewerkers in de woonbranche en de arbeidsmarkt van de woonbranche in kaart brengen zodat tijdig op knelpunten kan worden ingesprongen.

WoonWerk heeft vanuit die doelstellingen ook de functiebeschrijvingen aangeleverd, die nu de basis zijn gaan vormen voor de kwalificatieprofielen zoals in deze brochure zijn opgenomen. Natuurlijk doen wij dat in overleg met contactpersonen uit de praktijk.

Voor u als praktijkopleider is onze website interessant. Daar staat een groot aantal opleidingen op vermeld. Verder zijn er onderzoeksresultaten, subsidieregelingen en vacatures te vinden.

## Encyclopedie

Het digitale scholingshuis "Leren in wonen" bevat ook een encyclopedie. Weet u niet meer precies hoe het zat, dan zoekt u dat snel en eenvoudig op. U staat dus nooit meer met uw mond vol tanden!  
U kunt zich aanmelden voor het programma via [www.lereninwonen.nl](http://www.lereninwonen.nl)

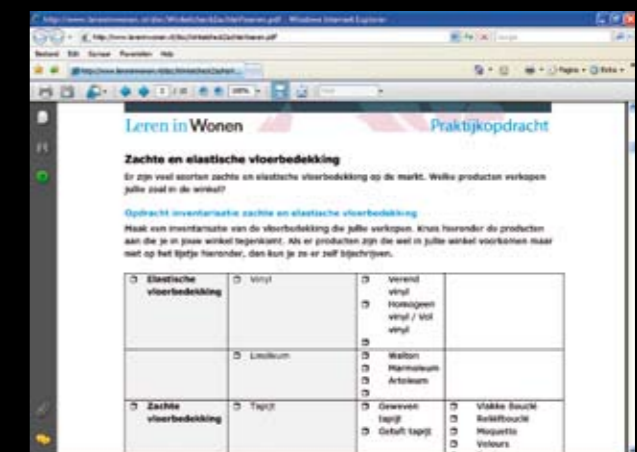
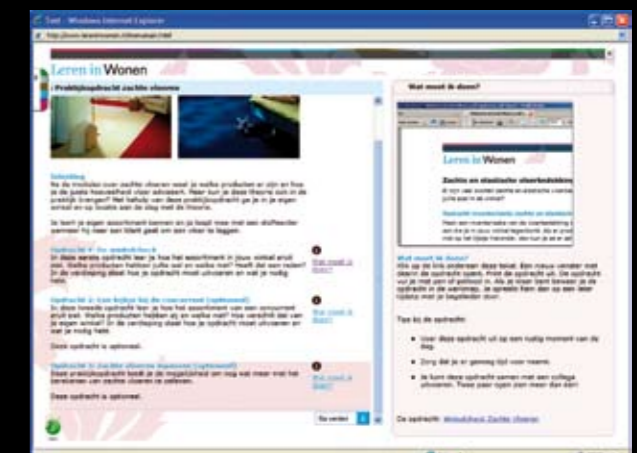


## Leren in wonen.nl

In 2008 is het digitale scholingshuis "Leren in wonen.nl" gelanceerd. Daar heeft u als praktijkopleider, hopen wij, heel veel plezier van. Alle theorie van het verkoopvak staat daarin volledig klaar voor iedere nieuwe medewerker en dus ook voor de deelnemer van de vakschool of het ROC. Het scholingshuis is 24 uur per dag beschikbaar! De leeromgeving is prettig gemaakt en snel te doen.

In ieder onderdeel zijn praktijkopdrachten opgenomen. Die kunt u eenvoudig printen en het helpt u om de deelnemer heel gericht op te leiden in de praktijk van uw onderneming. Dus eigenlijk komt het leren neer op het volgende. De nieuwe medewerker of deelnemer doorloopt een deel van het computeronderwijs op het werk in de daluren of thuis. Dan print hij de praktijkopdracht van dat onderdeel en loopt daarmee het leerbedrijf door. Vooraf en achteraf overlegt hij met u als praktijkopleider en u vult met uw kennis aan wat nog ontbreekt.

Hieronder een indruk van de inhoud van de praktijkopdrachten voor zachte vloerbedekking. Opdrachten op gelijksoortige manier zijn beschikbaar voor keukens, parket, meubels etc.



## Woningstofferder

Het kwalificatiedossier “woningstofferder” kent twee uitstromen:

- basis woningsofferder
- allround woningstofferder

### basis woningstofferder

De basis woningstofferder werkt in het midden- en kleinbedrijf binnen de woonbranche in winkelformules die zich richten op woning/projectstoffering en –textiel. Hij werkt op karwei bij klanten in (on)bewoonde huizen, maar ook in gebouwen als winkels, kantoren, ziekenhuizen of scholen.

De basis woningstofferder werkt in teamverband met een allround woningstofferder en in veel gevallen met een andere basis woningstofferder. Hij voert zelfstandig handelingen uit in eenvoudige ruimtes en situaties. Hij bereidt het werk op karwei zorgvuldig voor en overlegt hierover met de allround woningstofferder of direct leidinggevende. Hij legt onder begeleiding vloerbedekking bij de klant en werkt daarbij met zachte, elastische en harde vloerbedekking. Ook brengt hij raambekleding (zoals gordijnen) en zonwering aan die makkelijk te plaatsen zijn. Daarnaast levert en plaatst de basis woningstofferder artikelen zoals meubelen bij de klant. Hij monteert eenvoudige te monteren artikelen. Ook neemt hij artikelen retour. Na afloop van de werkzaamheden adviseert hij de klant over het onderhoud en schoonmaken van de geplaatste materialen.

De basis woningstofferder is gericht op het leveren van service en kwaliteit bij de klant. Hij is accuraat en deskundig en heeft een professionele en klantvriendelijke instelling. Hij kan goed samenwerken en communiceren met collega's en leidinggevende.

Mogelijke werkzaamheden op de BPV-plaats:	
Vloerbedekking, raambekleding en zonwering	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opdracht voorbereiden.</li> <li>■ Ondervloer controleren en gereedmaken.</li> <li>■ Vloerbedekking leggen.</li> <li>■ Raambekleding en zonwering bevestigen.</li> <li>■ Opruimen en schoonmaken.</li> </ul>
Levering en plaatsing artikelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leveren, lossen en plaatsen artikelen.</li> <li>■ Artikelen retour nemen.</li> </ul>
Klant	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Klanten instrueren en adviseren over gebruik en onderhoud van vloerbedekking, raambekleding, zonwering en overige artikelen.</li> <li>■ Klanten informeren over hoe werkzaamheden uitgevoerd gaan worden.</li> </ul>

Mogelijke werkzaamheden op de BPV-plaats:	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ruimte opmeten.</li> <li>■ Voorcalculatie van de kosten maken.</li> <li>■ Vervolg afstemmen met de interne organisatie en de klant.</li> </ul>
Vloerbedekking, raambekleding en zonwering	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opdracht voorbereiden.</li> <li>■ Ondervloer controleren en gereedmaken.</li> <li>■ Vloerbedekking leggen.</li> <li>■ Raambekleding en zonwering bevestigen.</li> <li>■ Opruimen en schoonmaken.</li> </ul>
Levering en plaatsing artikelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leveren, lossen en plaatsen artikelen.</li> <li>■ Artikelen retour nemen.</li> </ul>
Klant	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Klanten instrueren en adviseren over gebruik en onderhoud van vloerbedekking, raambekleding, zonwering en overige artikelen.</li> <li>■ Klanten informeren over hoe werkzaamheden uitgevoerd gaan worden.</li> <li>■ Opdracht afhandelen met de klant.</li> </ul>
Begeleiding	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Begeleiden en instrueren basis woningstofferder.</li> </ul>

### allround woningstofferder

De allround woningstofferder werkt in het midden- en kleinbedrijf binnen de woonbranche in winkelformules die zich richten op woning/projectstoffering en –textiel. Hij werkt op karwei bij klanten in (on)bewoonde huizen, maar ook in gebouwen als winkels, kantoren, ziekenhuizen of scholen.

De allround woningstofferder werkt in teamverband met één of twee basis woningstofferders. De allround woningstofferder bereidt de opdracht voor en neemt de maten op voor het leggen van vloerbedekking en het plaatsen van raambekleding of zonwering. Hij maakt aan de hand van de berekende maten een schatting van de kosten en neemt dit met een leidinggevende door. Tijdens het uitvoeren van de opdracht geeft hij de basis woningstofferder aanwijzingen en instructies en controleert de werkzaamheden. Zelf voert de allround woningstofferder eenvoudige en complexe handelingen uit. Hij legt vloerbedekking bij de klant in eenvoudige en complexere ruimtes of op een open of dichte trap en werkt daarbij met verschillende materialen waaronder zachte, elastische en harde vloerbedekking. Ook brengt hij raambekleding (zoals gordijnen) en zonwering aan die moeilijker te plaatsen zijn. De allround woningstofferder levert en plaatst artikelen zoals meubelen bij de klant en monteert complex te monteren artikelen. Ook neemt hij artikelen retour. Na afloop adviseert hij de klant over het onderhoud en schoonmaken van de geplaatste materialen. Tenslotte handelt hij de betaling af conform de richtlijnen en procedures van het onderneming.

De allround woningstofferder is gericht op het leveren van service en kwaliteit bij de klant. Hij is accuraat en deskundig en heeft een professionele en klantvriendelijke instelling. Hij kan goed samenwerken en communiceren met collega's en leidinggevende en is daarnaast ook communicatief vaardig in het contact met de klant. De allround woningstofferder heeft een voorbeeldfunctie voor basis woningstofferders. Hij combineert zijn uitvoerende taken met begeleidende taken en moet daarin een goed evenwicht vinden.



## Overzicht kerntaken en werkprocessen

### 1. Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen.

1. Legt vloerbedekking.
- 1.1 Bereidt de opdracht voor.
- 1.2 Controleert de ondervloer.
- 1.3 Maakt de ondervloer gereed.
- 1.4 Legt vloerbedekking.
- 1.5 Geeft advies aan de klant.
- 1.6 Ruimt op en maakt schoon.
- 1.7 Handelt de opdracht af met de klant. \*
- 1.8 Begeleidt en instrueert collega's. \*

### 2. Plaatst raambekleding en zonwering.

- 2.1 Bereidt de opdracht voor.
- 2.2 Bevestigt de raambekleding en zonwering.
- 2.3 Geeft instructie en advies aan de klant.
- 2.4 Ruimt op en maakt schoon.
- 2.5 Handelt de opdracht af met de klant. \*
- 2.6 Begeleidt en instrueert collega's. \*

### 3. Levert, plaatst en neemt artikelen retour.

- 3.1 Bereidt de opdracht voor.
- 3.2 Levert, lost en plaatst artikelen.
- 3.3 Geeft advies aan de klant.
- 3.4 Neemt artikelen/verpakkingsmateriaal retour.
- 3.5 Handelt de opdracht af met de klant. \*
- 3.6 Begeleidt en instrueert collega's. \*

### 4. Neemt de maten op.

- 4.1 Bereidt de opdracht voor. \*
- 4.2 Meet de ruimte op. \*
- 4.3 Maakt een voorcalculatie van de kosten. \*
- 4.4 Stemt vervolgstappen af met de klant en interne organisatie. \*

\* Dit werkproces geldt alleen voor de allround woningstofferder.

Voor de woningstofferder zijn de volgende competenties van belang:

De woningstofferder:	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Raadpleegt de leidinggevende/allround woningstofferder in situaties waarin hij niet meer volgens de standaardprocedures en opdracht kan handelen.</li> <li>■ Overlegt met de leidinggevende/allround woningstofferder de aanpak van de werkzaamheden.</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stelt zich klantgericht/vriendelijk en representatief op en geeft duidelijk en in voor de klant begrijpelijke taal (dus geen vaktaal) uitleg en advies.</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leest en bekijkt de opdrachtbon en werktekening nauwkeurig waarna hij op basis van vaktechnisch inzicht en materiaalkennis de te bewerken plek beoordeelt en controleert, eventuele afwijkingen ten opzichte van de opdrachtbon signaleert en op basis daarvan de geschikte werkwijze/materialen bepaalt.</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kiest afhankelijk van de opdracht de benodigde materialen en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig mee om en gebruikt deze op verantwoorde en efficiënte wijze.</li> </ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zorgt ervoor goed op de hoogte te zijn van nieuwe materialen en technieken zodat hij deze indien nodig op karwei kan inzetten.</li> <li>■ Gebruikt feedback en opmerkingen van anderen op eerder verricht werk waarmee hij zijn werkzaamheden kan verbeteren.</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Werkt efficiënt en effectief, gestructureerd, nauwkeurig, zorgvuldig en zoveel mogelijk volgens de beproefde methoden.</li> <li>■ Bewaakt de kwaliteit en productiviteit van het werk op karwei aan de hand van de door het bedrijf gestelde eisen, is zich bewust van de nadelige gevolgen voor het bedrijf bij afwijkingen als het niet opleveren binnen de offerte, en doet er alles aan om dit te voorkomen door tijdig actie te ondernemen.</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hanteert bij werkzaamheden de (veiligheids)voorschriften en bedrijfsrichtlijnen/procedures.</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Blijft bij afwijkingen zoals obstakels bij de klant thuis, materiaalpech, uitloop van eerdere werkzaamheden en andere factoren die het werk belemmeren en waardoor tijdsdruk ontstaat, veilig, accuraat, bedreven en zorgvuldig werken zodat de oplevering en kwaliteit van het werk niet in het geding komt.</li> </ul>
Aansturen *	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bepaalt welke werkzaamheden gedelegeerd kunnen worden en geeft daarna duidelijk aan welke werkzaamheden de basis woningstofferder moet uitvoeren.</li> <li>■ Controleert tussentijds het werk van de basis woningstofferder en stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet.</li> </ul>
Begeleiden *	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Geeft de basis woningstofferder advies in het geval van afwijkingen/problemen.</li> <li>■ Stimuleert de basis woningstofferder zich verder te ontwikkelen binnen het vakgebied door hem heldere en constructieve feedback te geven en hem de mogelijkheid te bieden nieuwe technieken/methoden toe te passen</li> </ul>
Analyseren *	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Draagt haalbare en vakkundige oplossingen aan, indien zich afwijkingen voordoen bij de klant en bespreekt deze met de klant en collega's.</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten *	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bespreekt afwijkingen met de klant, legt oplossingen/alternatieven voor aan de klant en kiest een oplossing die vakkundig geschikt is en zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de klant als het bedrijfsbelang en veiligheid dit toelaten.</li> </ul>

\* Deze competentie geldt alleen voor de allround woningstofferder.



## ■ Parketteur

Het kwalificatiedossier “parketteur” is ontwikkeld door SH&M, het kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven voor de hout- en meubelbranche. De parketteur werkt bij bedrijven die zich richten op de verkoop, het leggen, onderhouden en repareren van parketvloeren. Met parketvloeren worden vloeren van hout, vloeren van massief houten vloerdelen en/of prefabvloeren (laminaatvloeren, lamelvloeren en kurkvloeren) bedoeld. De parketteur werkt op locatie bij klanten.

De parketteur is gericht op het leveren van kwaliteit bij de klant. Hij is zorgvuldig, gedisciplineerd en nauwkeurig en gaat zuinig om met materialen en middelen. Hij heeft een professionele en klantvriendelijke instelling en kan goed zelfstandig werken, samenwerken en communiceren met collega's en leidinggevende.

Het kwalificatiedossier “parketteur” kent twee uitstromen:

- parketteur
- allround parketteur

### parketteur

De parketteur legt nieuwe parketvloeren en onderhoudt bestaande parketvloeren. Het onderhouden van bestaande parketvloeren houdt in dat hij vloerdelen repareert of vervangt en/of houten vloeren schuurt en afwerkt. De parketteur werkt zelfstandig of in teamverband met een allround parketteur en in veel gevallen met een andere parketteur. De parketteur legt zelfstandig geprefabriceerde vloeren (zoals laminaatvloeren) en assisteert de allround parketteur bij het leggen van niet-geprefabriceerde vloeren (zoals tapisparket).

### allround parketteur

De allround parketteur legt vloeren met meer complexe patronen en afwerking. Ook begeleidt hij minder ervaren collega's. Hij instrueert en ondersteunt medewerkers, controleert gedurende de uitvoering hun werk en stuurt zonnig bij. De parketteur bereidt de opdracht voor en verzamelt de benodigde materialen en gereedschappen. Hij maakt de ondervloer geschikt, legt tussenvloeren, legt het parket en werkt de vloer af. Daarnaast repareert hij bestaande parketvloeren.

Mogelijke werkzaamheden op de BPV-plaats:	
Parketvloeren leggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opdracht voorbereiden.</li> <li>■ Ondervloer controleren en gereedmaken.</li> <li>■ Tussenvloer leggen.</li> <li>■ Parketvloer leggen.</li> <li>■ Randafwerking plaatsens.</li> <li>■ Houten vloer afwerken.</li> <li>■ Opruimen en schoonmaken.</li> </ul>
Parketvloeren repareren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bestaande parketvloer repareren.</li> </ul>
Begeleiding *	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Begeleiden en instrueren van de parketteur.</li> </ul>

\* Geldt alleen voor de allround parketteur.

## ■ Overzicht kerntaken en werkprocessen

### 1. Parketvloeren leggen/onderhouden.

- 1.1 Werkopdracht voorbereiden.
- 1.2 Materialen en gereedschappen verzamelen, controleren en transporteren.
- 1.3 Vaststellen van de situatie op locatie.
- 1.4 Werkzaamheden organiseren.
- 1.5 Ondervloeren geschikt maken en tussenvloeren leggen.
- 1.6 Parketvloeren leggen.
- 1.7 Randafwerking plaatsens.
- 1.8 Houten vloeren schuren .
- 1.9 Houten vloeren afwerken.
- 1.10 Bestaande parketvloeren repareren.
- 1.11 Opruimen en materialen vervoeren.
- 1.12 Restmaterialen en afval opslaan.
- 1.13 Klein onderhoud uitvoeren.

### 2. Begeleiden parketteurs. \*

- 2.1 Begeleiden en instrueren.
- 2.2 Voortgang en kwaliteit bewaken.
- 2.3 Rapporteren aan leidinggevende.

\* Deze kerntaak geldt alleen voor de allround parketteur.

Voor de parketteur zijn de volgende competenties van belang:

De parketteur:	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stemt de opdracht af met zijn leidinggevende en vraagt om uitleg en aanvullende informatie als de opdracht niet helder is.</li> <li>■ Raadpleegt de leidinggevende/allround parketteur in situaties waarin hij niet meer volgens de standaardprocedures en opdracht kan handelen.</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stelt zich klantgericht/vriendelijk en representatief op en geeft duidelijk en in voor de klant begrijpelijke taal (dus geen vaktaal) uitleg over de werkwijze.</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leest de werkbond en eventuele tekeningen nauwkeurig.</li> <li>■ Beoordeelt en controleert de te bewerken plek op basis van vaktechnisch inzicht en materiaalkennis en bepaalt op basis daarvan de geschikte werkwijze/materialen.</li> <li>■ Legt parketvloeren vakkundig en accuraat volgens het (standaard) legpatroon / Repareert parketvloeren vakkundig en accuraat en houdt rekening met de kenmerken van het materiaal.</li> <li>■ Draagt eigen kennis en expertise op begrijpelijke wijze over aan parketteurs door het beantwoorden van vragen en het demonstreren van werkzaamheden met betrekking tot parketvloeren leggen en onderhouden.</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kiest afhankelijk van de opdracht de benodigde materialen en gereedschappen, gaat hier zorgvuldig mee om en gebruikt deze op verantwoorde en efficiënte wijze.</li> <li>■ Laadt en transporteert de benodigde materialen accuraat en vakkundig op een passend (intern) transportmiddel.</li> <li>■ Controleert of machines en gereedschappen naar behoren functioneren en bergt ze netjes en veilig op volgens de gebruikelijke opslagmethode.</li> </ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zorgt ervoor goed op de hoogte te zijn van nieuwe materialen en technieken zodat hij deze indien nodig op locatie kan inzetten.</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plant en organiseert de werkzaamheden op locatie.</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Werkt efficiënt en effectief, gestructureerd, nauwkeurig, zorgvuldig en zoveel mogelijk volgens de beproefde methoden.</li> <li>■ Bewaakt de kwaliteit en productiviteit van het werk op locatie aan de hand van vastgestelde aspecten.</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hanteert bij werkzaamheden de (veiligheids)voorschriften en bedrijfsrichtlijnen/procedures.</li> <li>■ Volgt instructies op van zijn leidinggevende.</li> </ul>
Bestissen en activiteiten initiëren*	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Heeft er vertrouwen in dat eigen initiatieven succesvol kunnen zijn, zonder de realiteit uit het oog te verliezen.</li> <li>■ Doet op eigen initiatief voorstellen ter verbetering aan de leidinggevende.</li> </ul>
Aansturen*	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Geeft parketteurs uitleg, instructies en aanwijzingen die zijn afgestemd op het niveau van de medewerkers.</li> <li>■ Spreekt de parketteurs aan op onveilig gedrag.</li> <li>■ Controleert het functioneren van parketteurs en of zij zich aan hun taak houden.</li> <li>■ Stuurt de parketteurs bij zodat de opdracht volgens planning en kwaliteitseisen worden uitgevoerd.</li> </ul>
Begeleiden*	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Motiveert de parketteur door te benadrukken dat hun inbreng van belang is voor het slagen van een project.</li> <li>■ Geeft parketteurs constructieve feedback over hun functioneren.</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan *	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Blijft parketteurs effectief begeleiden in een stressvolle omgeving en bij tegenslagen.</li> </ul>

\* Deze competentie geldt alleen voor de allround parketteur.



## ■ Interieuradviseur

De interieuradviseur werkt in de sector detailhandel binnen de woonbranche, met name het hogere segment, in uiteenlopende winkelformules in zowel het midden- en kleinbedrijf als het grootwinkelbedrijf.

De interieuradviseur beheert en voert taken uit rondom verkoop en advies met betrekking tot het inrichten van een ruimte. Het gaat hierbij om de inrichting van diverse ruimtes in woningen, kantoren, winkels en andere objecten. De interieuradviseur is in staat een totaaladvies te geven over onder andere meubelen voor diverse doeleinden in ruimtes, stoffering en bekleding, vloerbedekking, raambekleding en verlichting. Hij stelt met de klant een aankoop op maat samen, maakt hiervan een ontwerp en concretiseert hierin zijn ideeën en de wensen van de klant. Hij communiceert hierover met de klant, stelt een offerte en orderbon samen en maakt afspraken met betrekking tot de levering/uitvoering van het ontwerp. Het gaat hier vaak om langlopende projecten waarin de interieuradviseur een rol speelt bij de uitvoering van het ontwerp vanaf de eerste contact met de klant tot de oplevering van de opdracht.

De interieuradviseur houdt trends en ontwikkelingen bij, handelt eventuele klachten af en draagt maatregelen ter verbetering aan.

De taken van de interieuradviseur zijn uitvoerend en coördinerend van aard. De interieuradviseur is communicatief vaardig, representatief, creatief, accuraat en deskundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en 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 en heeft daarnaast diepgaande product- en assortimentskennis.

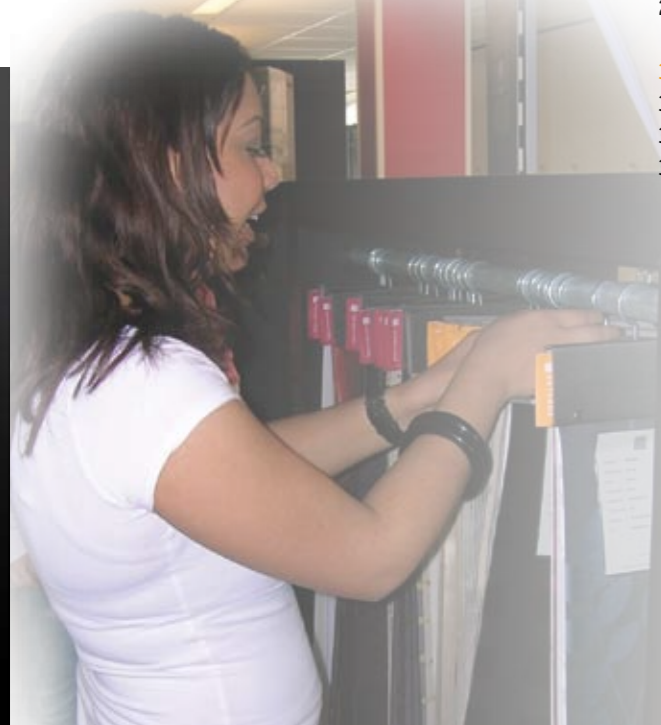
Mogelijke werkzaamheden op de BPV-plaats:	
Advies, ontwerp en verkoop	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Totaaladvies geven op basis van inventarisatie klantwensen.</li> <li>■ Ontwerp voor de inrichting maken.</li> <li>■ Ontwerp bespreken met de klant.</li> <li>■ Ontwerp definitief maken en offerte opstellen.</li> <li>■ Verkoop afhandelen en vervolgspraken maken.</li> </ul>
Regie en uitvoering ontwerp	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Uitvoering van het ontwerp voorbereiden.</li> <li>■ Uitvoering van het ontwerp coördineren en bewaken.</li> <li>■ Klanttevredenheid verifiëren.</li> <li>■ Klant adviseren over onderhoud en gebruik.</li> <li>■ Uitvoering van het ontwerp afhandelen.</li> <li>■ Klachten afhandelen.</li> </ul>
Verbetering van diensten en werkprocessen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Trends en ontwikkelingen bijhouden.</li> <li>■ Voorstellen ter bevordering van de verkoop doen.</li> <li>■ Voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid doen.</li> </ul>

### ■ Overzicht kerntaken en werkprocessen

1. **Adviseert, ontwerpt en verkoopt.**
  - 1.1 Inventariseert klantwensen en geeft totaaladvies.
  - 1.2 Maakt een ontwerp en advies voor de inrichting.
  - 1.3 Bespreekt het ontwerp en advies met de klant.
  - 1.4 Maakt het ontwerp en advies definitief en stelt de offerte op.
  - 1.5 Handelt de verkoop af en maakt vervolgspraken.
2. **Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies.**
  - 2.1 Bereidt de uitvoering van het ontwerp en advies voor.
  - 2.2 Coördineert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp en advies.
  - 2.3 Verifieert de klanttevredenheid en adviseert de klant over onderhoud en gebruik.
  - 2.4 Handelt de uitvoering van het ontwerp en advies administratief af.
  - 2.5 Handelt klachten af.
3. **Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen.**
  - 3.1 Houdt trends en ontwikkelingen bij.
  - 3.2 Doet voorstellen ter bevordering van de verkoop.
  - 3.3 Doet voorstellen ter bevordering van de klanttevredenheid.

Voor de interieuradviseur zijn de volgende competenties van belang:

De interieuradviseur:	
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bepaalt welke werkzaamheden door collega's en/of derden kunnen worden uitgevoerd en zorgt voor een heldere werkoverdracht/opdracht naar collega's en derden.</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vraagt advies aan collega's wanneer dat nodig is en overlegt om zaken aan te pakken.</li> <li>■ Stelt zich collegiaal op en wil de helpende hand bieden.</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gebruikt verschillende argumenten om de klant te overtuigen van het ontwerp en advies.</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Presenteert zich volgens de bedrijfscultuur.</li> <li>■ Maakt in contact een geloofwaardige, deskundige en bevlagen indruk.</li> <li>■ Stemt de benaderingswijze, taal en presentatie op de klant af.</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hanteert correcte spelling en grammatica in offertes en neemt nauwkeurig en volledig de afspraken met de klant, de juiste specificaties en beschrijvingen op.</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toont 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.</li> <li>■ Toont inzicht in de mogelijkheden en beperkingen van het totale assortiment.</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kiest materialen rekeninghoudend met de mogelijkheden, beperkingen, beschikbaarheid en kosten.</li> <li>■ Is goed op de hoogte van materiaal, weet deze creatief en vindingrijk in te zetten en met de combinatie van materialen verschillende stijlen en sferen te creëren.</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Controleert voortdurend of de uitgevoerde werkzaamheden aan de eisen voldoen.</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Analyseert verschillende bronnen, behoeften en wensen van klanten, trends en ontwikkelingen en mogelijkheden van het assortiment en bepaalt welke informatie bruikbaar en waardevol is zodat hij dit kan combineren tot informatie waar de onderneming mee uit de voeten kan</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Staat open voor en gaat via verschillende bronnen actief op zoek naar nieuwe trends en ontwikkelingen.</li> <li>■ Pikt signalen over trends en ontwikkelingen uit zijn omgeving en de branche snel op.</li> </ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Introduceert en doet voorstellen voor nieuwe en creatieve ideeën.</li> <li>■ Is steeds op zoek naar mogelijkheden voor verbetering van de service, diensten, procedures en werkprocessen.</li> </ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stelt zich actief op om op de hoogte te blijven van nieuwe producten en diensten.</li> <li>■ Gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leeft zich in de wensen, stijl en belevingswereld van de klant in bij het maken van het ontwerp.</li> <li>■ Komt afspraken met de klant na.</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Brengt in kaart welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, plant de activiteiten en regelt mensen en middelen hiervoor.</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Houdt zich aan werkafspraken en bedrijfsprocedures.</li> <li>■ Voert werkzaamheden uit volgens wettelijke regelingen op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieunormen en bedrijfsprocedures.</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Signaleert en ontplooit kansen voor klantenbinding, bijverkoop en serviceverlening.</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Handelt kostenbewust en maakt steeds een goede afweging tussen de kosten en baten.</li> </ul>



## Verkoopadviseur wonen

De verkoopadviseur wonen is een uitstroom van het kwalificatiedossier “verkoopsspecialist”. De verkoopadviseur wonen werkt in de sector detailhandel, in uiteenlopende winkelformules op het gebied van woninginrichting in zowel het midden- en kleinbedrijf als het grootwinkelbedrijf. De verkoopadviseur wonen werkt vanuit een winkel of een ander soort verkooppunt of toonruimte.

De verkoopadviseur wonen is bedreven in de omgang met klanten: hij kan hen als de beste adviseren en overtuigen van de aankoop. Hij weet als geen ander hoe hij de klant kan beïnvloeden door presentatie en promotie en dient als expert op het gebied van het assortiment.

De kracht van de verkoopadviseur wonen zit in de specialistische assortimentskennis. Hij volgt trends en ontwikkelingen in de branche en het vakgebied en past deze kennis toe in alle facetten van zijn werkzaamheden.

De verkoopadviseur wonen heeft te maken met allerlei aspecten van het verkoopvak. Hij houdt zich voornamelijk bezig met de verkoop en het optimaliseren van het verkoopproces. Hij geeft advies aan klanten en collega's, verzorgt de verkooppunt en zorgt voor een commercieel aantrekkelijke presentatie van de artikelen.

De verkoopadviseur wonen heeft te maken met uitgebreide adviestrajecten van de klant en richt zich meer op het offerte- en ordertraject.

De verkoopadviseur wonen heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij heeft geen hiërarchische verhouding tot collega's, maar zal in zijn rol als specialist collega's begeleiden op het gebied van vak kennis en -vaardigheden.

De verkoopadviseur wonen is creatief, klantgericht, adviesvaardig, alert, representatief, flexibel en oplossingsgericht. Hij heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen.

Mogelijke werkzaamheden op de BPV-plaats:	
Goederen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Artikelpresentaties opbouwen en verzorgen.</li> <li>Winkel/magazijn verzorgen.</li> </ul>
Klant	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klant ontvangen en benaderen.</li> <li>Verkoop- en adviesgesprek voeren.</li> <li>Offertes opstellen.</li> <li>Bestellingen plaatsen.</li> <li>Klachten aannemen en/of afhandelen.</li> </ul>
Orders	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orders opstellen.</li> <li>Orders afhandelen.</li> </ul>
Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbetervoorstellen doen t.a.v. assortiment, artikelpresentaties en acties.</li> <li>Deelnemen aan werkoverleg.</li> </ul>

### Overzicht kerntaken en werkprocessen

- Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen.**
  - Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze.
  - Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen).
  - Verzorgt verkooppunt en/of opslagruimte.
- Verkoopt, adviseert en verleent service.**
  - Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten.
  - Ontvangt en benadert klanten.
  - Voert verkoop- en adviesgesprek.
  - Levert branchespecifiek maatwerk.
  - Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming.
  - Plaatst een bestelling voor de klant.
  - Stelt offertes op.
  - Neemt klachten aan en/of handelt deze af.
- Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze.**
  - Stelt een verkooporder op.
  - Handelt orders af.
- Optimaliseert verkoop en assortiment.**
  - Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment.
  - Doet verbetervoorstellen t.a.v. presentaties.
  - Analyseert verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen.
  - Neemt deel aan werkoverleg.

Voor de verkoopadviseur wonen zijn de volgende competenties van belang:

De verkoopadviseur wonen:	
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motiveert collega's, geeft hen heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij hun werkzaamheden het best kunnen uitvoeren.</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vraagt advies aan collega's wanneer dat nodig is en overlegt om zaken aan te pakken.</li> <li>Stelt zich collegiaal op en wil de helpende hand bieden.</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikt verschillende verkoopargumenten en verkooptechnieken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van de aankoop.</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenteert zich volgens de bedrijfscultuur.</li> <li>Stemt de benaderwijze op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op.</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toont zich expert op het gebied van assortiment en verkooptechnieken en kan deze kennis overdragen op collega's en klanten.</li> <li>Maakt een artikel op maat en kiest hierbij de juiste materialen en middelen voor de klant, zodat de klant tevreden is.</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gaat zorgvuldig, nauwkeurig en correct met de (hulp)middelen en materialen om.</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werkt netjes en nauwkeurig.</li> <li>Kent de kwaliteitseisen die bij de winkel horen en zet zich in om daaraan te voldoen.</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyseert verkoopgerelateerde gegevens grondig en trekt hieruit conclusies voor verkoopbevordering.</li> </ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt zich actief op om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen.</li> <li>Gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt zich actief en enthousiast richting de klant op.</li> <li>Luistert naar de klant, toont begrip en informeert de klant goed.</li> <li>Toont inzet om de klant goed en vriendelijk te helpen.</li> <li>Geeft prioriteit aan de zorgen van de klant en komt afspraken met de klant na.</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brengt in kaart welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en regelt mensen en middelen hiervoor.</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt zich aan werkafspraken en bedrijfsprocedures.</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Signaleert en ontplooit kansen voor klantenbinding, bijverkoop en serviceverlening.</li> </ul>

## ■ Manager wonen

De manager wonen is een uitstroom van het kwalificatiedossier "manager handel". De manager wonen werkt in de detailhandel in woningrichtingzaken in uiteenlopende winkelformules in zowel het midden- en kleinbedrijf als het grootwinkelbedrijf. De manager wonen beheert een kleine of middelgrote vestiging van een filiaalbedrijf.

De manager wonen begeleidt en coördineert alle werkzaamheden binnen de vestiging. Hij is verantwoordelijk voor alles in en om het bedrijf en bewaakt het imago van de vestiging. Hij is verantwoordelijk voor het behalen van een geprognosticeerde omzet binnen de beschikbaar gestelde budgetten en zal dus allerlei beslissingen moeten nemen om die omzet te behalen. Om de omzetten te behalen voert hij beleidsmatige taken uit op het gebied van commercie, financiën en personeel. Het is daarbij belangrijk dat hij het beleid van de centrale organisatie naar de eigen situatie vertaalt. De manager wonen maakt de commerciële resultaten van de vestiging inzichtelijk en heeft in verband daarmee regelmatig contact met het hoofdkantoor/de centrale organisatie. De manager wonen voert ook enkele operationele taken uit op het gebied van de ontvangst en opslag, afhandeling van de verkooptransacties en de verzorging van de verkoopruimte. Incidenteel verricht hij deze werkzaamheden zelf: hij coördineert deze werkzaamheden met name. De manager wonen houdt zich daarnaast ook bezig met het opstellen van offertes, verkooporders en onderhandelen met klanten

De manager wonen is klantgericht, sociaalvaardig, ondernemend, representatief en assertief. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. De manager wonen laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten en collega's. Hij heeft een groot verantwoordelijkheidsgevoel. Van de manager wonen wordt verwacht dat hij een juiste balans vindt tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang bij het uitvoeren van zijn verkoopwerkzaamheden.

Mogelijke werkzaamheden op de BPV-plaats:	
Goederen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers begeleiden bij ontvangst en opslag.</li> <li>Beheren van het winkelbeeld: controleren, opbouwen, aanvullen, etc.</li> </ul>
Klant	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klanten ontvangen en benaderen.</li> <li>Verkoopgesprek voeren en/of collega's daarbij begeleiden.</li> <li>Offertes opstellen.</li> <li>Branchespecifiek maatwerk leveren.</li> <li>Klachten afhandelen.</li> </ul>
Geld	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afrekenpunt en -systeem beheren.</li> <li>Verkoop afhandelen.</li> <li>Afrekensysteem afsluiten.</li> <li>Financiële overzichten verzorgen.</li> <li>Medewerkers begeleiden bij de financiële afhandeling van de verkoop.</li> </ul>
Orders	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verkooporders opstellen.</li> <li>Verkooporders afhandelen.</li> </ul>
Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beleidsplannen vertalen naar de eigen situatie.</li> <li>Bewaken van het beleid en verbetervoorstellen doen.</li> <li>Bewaken financiële situatie, verkoopcijfers analyseren en administreren.</li> <li>Bepalen van de personeels- en opleidingsbehoefte, opstellen werkplanning, etc.</li> <li>Werkoverleg organiseren en leiden.</li> </ul>



Voor de manager wonen zijn de volgende competenties van belang:

De manager wonen:	
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neemt weloverwogen risico's en zet de besluiten om in activiteiten, zodat de vestiging continu in beweging is om zich aan te kunnen passen aan veranderende omstandigheden.</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wijst taken en bevoegdheden toe aan de medewerkers op basis van het soort taken, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten.</li> <li>Schrijft voor hoe werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en controleert de uitvoering daarvan.</li> <li>Verandert ineffectief gedrag van een medewerker of team door deze (individueel) aan te spreken of aan te sturen en geeft het individu of het team vertrouwen en ruimte.</li> </ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motiveert medewerkers, geeft hen heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij hun werkzaamheden het best kunnen uitvoeren.</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt zich collegiaal op en wil altijd de helpende hand bieden.</li> <li>Heeft aandacht voor de verstandhoudingen in het team en stelt zaken aan de orde om een goede sfeer te creëren danwel te behouden.</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikt verkooptechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen.</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenteert zich volgens de bedrijfscultuur.</li> <li>Stemt de benaderwijze op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op.</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toont inzicht in de verkoopcijfers, marktwerking, concurrentiepositie, trends en ontwikkelingen in de branche.</li> <li>Toont inzicht in het assortiment.</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gaat zorgvuldig, nauwkeurig en correct met de (hulp)middelen en materialen om.</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controleert voortdurend of de uitgevoerde werkzaamheden aan de eisen voldoen.</li> <li>Is alert op afwijkingen en onderneemt actie om volgens de eisen van de organisatie de werkzaamheden uit te voeren.</li> <li>Kent de kwaliteitseisen die bij de winkel horen en zet zich in om daaraan te voldoen.</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyseert verkoopgerelateerde gegevens grondig en trekt hieruit conclusies voor verkoopbevordering.</li> <li>Bestudeert de winkelformule en gaat na hoe hij deze kan vertalen naar zijn eigen filiaal/afdeling, zodat de werkwijze aansluit bij het beleid van de organisatie.</li> </ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toont zich vindingrijk en creatief bij het opstellen van verbetervoorstellen voor de werkprocessen.</li> </ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt zich actief op om op de hoogte te blijven van nieuwe producten en diensten.</li> <li>Gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt zich actief en enthousiast richting de klant op.</li> <li>Luistert naar de klant, toont begrip en informeert de klant goed.</li> <li>Geeft prioriteit aan de zorgen van de klant en komt afspraken met de klant na.</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brengt de doelen, werkzaamheden en/of marketingactiviteiten duidelijk en nauwkeurig in kaart en bepaalt de nodige capaciteit en middelen.</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt zich aan werkafspraken en bedrijfsprocedures.</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gaat actief op zoek naar zakelijke kansen.</li> <li>Signaleert en ontplooit kansen voor klantenbinding, bijverkoop en serviceverlening.</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Handelt kostenbewust en maakt steeds een goede afweging tussen de kosten en baten.</li> </ul>

## Overzicht kerntaken en werkprocessen

### 1. Voert beleid van de organisatie uit

- 1.1 Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie
- 1.2 Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen
- 1.3 Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers
- 1.4 Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover
- 1.5 Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze
- 1.6 Bepaalt de personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur
- 1.7 Werft en selecteert medewerkers
- 1.8 Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep
- 1.9 Organiseert ontwikkeling van medewerkers
- 1.10 Verzorgt personeelsadministratie
- 1.11 Organiseert en leidt werkoverleg

### 2. Beheert goederenstroom en voorrad

- 2.1 Geeft leiding aan en begeleidt het team bij ontvangst en verwerking van goederen
- 2.2 Beheert goederenontvangst en -opslag
- 2.3 Beheert artikelpresentaties
- 2.4 Bewaakt de voorraad en bestelt
- 2.5 Beheert verzorging van verkoopruimte en opslagruimte

### 3. Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

- 3.1 Geeft leiding aan en begeleidt het team bij verkoopactiviteiten
- 3.2 Ontvangt en benadert klanten
- 3.3 Voert verkoopgesprek
- 3.4 Levert branchespecifiek maatwerk
- 3.5 Onderhandelt met de klant
- 3.6 Plaatst een bestelling voor de klant
- 3.7 Stelt offertes op
- 3.8 Handelt klachten af

### 4. Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit

- 4.1 Geeft leiding aan en begeleidt het team bij de verkoopafhandeling
- 4.2 Beheert het afrekensysteem
- 4.3 Informeert de klant over de verkoopafhandeling
- 4.4 Hanteert het afrekensysteem
- 4.5 Stelt een verkooporder op
- 4.6 Handelt orders af
- 4.7 Sluit het afrekensysteem en verzorgt de administratie daarvan.



## Begrippen

### Competentie:

Geheel van kennis, vaardigheden en gedrag dat nodig is om in een beroepssituatie succesvol te kunnen functioneren.

### Kwalificatiestructuur Handel:

Opbouw van functies op verschillende niveaus zoals die in bedrijven en de opleidingen gehanteerd wordt.

### Kerntaak:

Beschrijving van hoofdtaken die bij een bepaalde kwalificatie (functie) horen.

### Werkprocessen:

Beschrijving op onderdelen van werkzaamheden die binnen een kerntaak vallen.

### Competentiegerichte kerntaakbeoordeling:

Instrument waarmee u de deelnemer beoordeelt op de toepassing van kennis, vaardigheden en gedrag tijdens de uitoefening van zijn kerntaak of een onderdeel hieruit.

### Leerbehoefte:

Datgene wat de deelnemer vanuit zijn opleiding, zijn eigen wensen of uw visie zou moeten leren om het beroep goed te kunnen uitoefenen.

### Leerplan:

Overzicht waarin staat beschreven wat de leerbehoefte van de deelnemer is, hoe en op welke wijze er invulling wordt gegeven aan deze behoefte en in welke tijd het gerealiseerd dient te worden. Verder zijn de voortgang- en beoordelingsmomenten opgenomen.

### Portfolio:

Verzameling van documenten en bewijsstukken waaruit moet blijken dat de deelnemer voldoet aan de eisen van de opleiding. Hierbij moet u denken aan toetsen, maar ook aan verslagen, fotomateriaal, schetsen, plannen, etc.



## Kwalificatiestructuur wonen

