

STANDAARDTRAJECT

Commercieel assistent duaal

1. Situering en omschrijving

De opleiding commercieel assistent duaal combineert een schoolcomponent en een werkplekcomponent. De combinatie van schoolcomponent met werkplekcomponent omvat minimaal 28 opleidingsuren per week.

In de opleiding commercieel assistent duaal wordt gekozen voor een overeenkomst alturnerende opleiding. Dit impliceert dat de wekelijkse invulling moet overeenstemmen met de normale voltijdse wekelijkse arbeidsduur die van toepassing is in de onderneming overeenkomstig de CAO. Meestal is dit gemiddeld 38 opleidingsuren per week, maar dit dient bij opmaak van de overeenkomst op de werkplek nagevraagd te worden.

De opleiding commercieel assistent duaal wordt georganiseerd als een specialisatiejaar in het derde leerjaar van de derde graad beroepssecundair onderwijs binnen het studiegebied Handel.

Het standaardtraject voor de opleiding commercieel assistent duaal is gebaseerd op de volgende beroepskwalificatie(s):

- Beroepskwalificatie bk-0351-3 commercieel assistent, niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur

In de opleiding commercieel assistent duaal leert men het commercieel en administratief behandelen van bestellingen van klanten, het oog hebben voor kwaliteit (service, kost, termijn, ...), het geven van technische ondersteuning en informatie aan klanten over de producten en/of diensten van de onderneming en het verwerven en behouden van een klantenbestand om zo de verkoop te stimuleren.

In een standaardtraject wordt er geen uitspraak gedaan over de organisatievorm van de duale opleiding. De aanbieder duaal leren bepaalt zelf of hij dit lineair of modulair organiseert.

De opleidingsduur bedraagt 1 jaar, waarvan kan worden afgeweken in functie van de individuele leerweg van een jongere.

2. Toelatingsvoorwaarden

De voorwaarden om bij de start van de opleiding commercieel assistent duaal als regelmatige leerling te worden toegelaten zijn:

- voldaan hebben aan de voltijdse leerplicht, en
- ofwel voldoen aan de toelatingsvoorwaarden tot het derde leerjaar van de derde graad bso, ingericht als specialisatiejaar, waarop de opleiding commercieel assistent duaal zich situeert. Deze voorwaarden zijn bepaald in de codex secundair onderwijs en het besluit van de Vlaamse Regering van 19 juli 2002 betreffende de organisatie van het voltijds secundair onderwijs, en meegedeeld bij omzendbrief SO 64; ofwel als zijinstromer¹ beschikken over een gunstige beslissing van de klassenraad voor de opleiding commercieel assistent duaal.

Uit het leerlingendossier moet de verificatie kunnen opmaken dat de leerling aan de toelatingsvoorwaarden voldoet.

3. Algemene vorming

De verplichte algemene vorming voor het derde leerjaar van de derde graad bso is opgenomen in het standaardtraject en omvat alle eindtermen of een verwijzing naar de inhoud van deze onderdelen:

Project algemene vakken

De vakgebonden eindtermen van het derde leerjaar van de derde graad bso.

Moderne vreemde talen (Frans of Engels)

De vakgebonden eindtermen van Frans of Engels van het derde leerjaar van de derde graad bso.

Lichamelijke opvoeding (niet van toepassing voor CDO en Syntra)

De vakgebonden eindtermen van het derde leerjaar van de derde graad bso.

Vakoverschrijdende eindtermen

De vakoverschrijdende eindtermen van het secundair onderwijs.

Levensbeschouwing (niet van toepassing voor CDO en Syntra)

De doelen voor godsdienst, niet-confessionele zedenleer, cultuurbeschouwing of eigen cultuur en religie zijn in overeenstemming met de internationale en grondwettelijke beginselen inzake de rechten van de mens en van het kind in het bijzonder en respecteren de door het Vlaams Parlement, naargelang van het geval, bekrachtigde of goedgekeurde eindtermen.

De aanbieder duaal leren bepaalt zelf hoe de algemeen vormende competenties georganiseerd worden en bepaalt zelf de mate van integratie met de beroepsgerichte competenties.

¹ Definitie zijinstromer: "jongeren die het onderwijs al hebben verlaten, al dan niet gekwalificeerd, en die zich na een onderbreking opnieuw willen inschrijven voor een duaal structuuronderdeel".

4. Beroepsgerichte vorming – organisatie linear

Per activiteit worden de bijhorende vaardigheden en kenniselementen opgenomen. De geselecteerde kennis moet steeds in functie van de activiteit en vaardigheden gerealiseerd worden.

Activiteiten	Kennis
<p>Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie - Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier - Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij - Voert commerciële handelingen uit - Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op - Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels - Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie - Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis ergonomische technieken - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van agendabeheer - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van dossierbeheer - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van registratietechnieken - Kennis van redactionele normen - Kennis van rapporteringstechnieken
<p>Werkt in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiceert effectief en efficiënt - Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken - Rapporteert aan leidinggevenden - Werkt efficiënt samen met collega's - Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van agendabeheer - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken

<ul style="list-style-type: none"> - Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...) 	
<p>Werkt oplossingsgericht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie, ...) - Analyseert de aard van de problemen - Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende - Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket - Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van dossierbeheer - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van registratietechnieken - Kennis van rapporteringstechnieken
<p>Werkt doelgroepgericht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's - Zorg voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's - Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen - Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's - Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven - Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van communicatietechnieken
<p>Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden - Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden - Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen

<ul style="list-style-type: none"> - Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden - Deelt kennis met collega's 	<p>opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
<p>Verstrekt informatie aan de klant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verwerft inzicht in het product, kenmerken, toepassingsgebieden, gebruik - Zoekt relevante (technische) informatie op - Introduceert de organisatie/het bedrijf en geeft informatie over product en/of diensten - Beantwoordt vragen van klanten over producten en/of diensten en geeft toelichting over de toepassing, de eigenschappen en de (ver)werking - Geeft de klant verkoopadvies - Verwijst door naar de verantwoordelijke en/of specialisten bij vragen die hij niet zelf kan beantwoorden - Zorgt voor vertrouwen bij de klant door begrijpelijke uitleg te geven - Onderhoudt contacten met klanten en collega's (telefoon, e-mail, brief, ...) 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van verkooptechnieken - Kennis van technieken van commerciële klantenwerving - Kennis van kantoorsoftware

	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van typologie van klanten of consumenten
<p>Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Besteedt voldoende aandacht aan de klant, luistert aandachtig, stelt vragen om de exacte behoefte van de klant te bepalen - Gaat na of het een bestaande klant is of een prospect - Informeert bij de klant naar de eventuele ervaringen met het assortiment - Stelt, indien nodig, bijkomende/vervangende opties/uitrusting voor in functie van de behoeften van de klant - Gaat de haalbaarheid van de vraag van de klant na - Kijkt na of de producten en/of diensten direct leverbaar/beschikbaar zijn of dienen besteld te worden - Gaat de mogelijkheden en beperkingen van productie en leveringen na - Geeft passend verkoopadvies - Raadpleegt de interne productinformatie 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van boekhoudkundig en administratief beheer - Basiskennis van marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van agendabeheer - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Kennis van dossierbeheer - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van verkooptechnieken - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van typologie van klanten of consumenten - Kennis van registratietechnieken - Kennis van redactionele normen
<p>Ondersteunt de verkoop</p>	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis ergonomische technieken

<ul style="list-style-type: none"> - Ontvangt klanten en bereidt verkoopwerkzaamheden voor - Luistert aandachtig naar de klant en reageert diplomatisch - Stelt vragen om de klant te helpen bij het formuleren van de zoekvraag - Verkoopt of ondersteunt de verkoop en verzorgt/helpt bij offerte en ordertraject en volgt daarbij de verkoopspolitiek van het bedrijf - Verwerkt orders en voert bestellingen uit - Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen - Informeert de klant over de leverings- en betalingsvoorwaarden en past deze toe - Demonstreert producten en/of diensten aan klanten indien van toepassing - Presenteert een alternatief voorstel indien het gewenste artikel niet in voorraad is - Heeft oog voor opportuniteiten voor toekomstige of aanvullende verkoop - Bespreekt eventuele problemen en knelpunten - Geeft informatie aan externen (telefoon, e-mail, ...) - Doet een prijsvoorstel op basis van catalogi en/of software met eventuele acties en kortingen - Maakt commerciële documenten op en controleert ze (prijsaanvraag, offerte, bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon, factuur, creditnota) 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van presentatietechnieken - Basiskennis van boekhoudkundig en administratief beheer - Basiskennis van conflicthantering - Basiskennis van marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van dossierbeheer - Kennis van verkooptechnieken - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van technieken van commerciële klantenwerving - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van typologie van klanten of consumenten - Kennis van registratietechnieken - Kennis van klachtenbehandeling - Kennis van redactionele normen
--	--

<p>Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bezorgt de klant een prijsopgave - Onderhandelt over het reëel haalbare, binnen door de leidinggevende vastgelegde grenzen - Komt tot duidelijke afspraken - Biedt bijkomende diensten aan (financiering, onderhoudscontract, verzekeringen, ...) - Verwijst de klant door naar de leidinggevende/interne dienst voor een kredietaanvraag 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van rapporteringstechnieken <p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van boekhoudkundig en administratief beheer <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van agendabeheer - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van dossierbeheer - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van verkooptechnieken - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van typologie van klanten of consumenten - Kennis van registratietechnieken - Kennis van redactionele normen
<p>Biedt service en legt, indien van toepassing, de technische werking uit aan klanten of gebruikers en informeert hen over het in gebruik</p>	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van presentatietechnieken

<p>nemen van producten en/of aanwenden van diensten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informeert en begeleidt de gebruikers bij de levering van producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten - Informeert en begeleidt de gebruikers bij het in dienst nemen van nieuwe producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten - Begeleidt waar nodig de gebruikers bij de introductie/levering van de nieuwe of gewijzigde toepassingen - Legt de bediening uit - Vertaalt, indien nodig, technische informatie in begrijpbare taal 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van typologie van klanten of consumenten
<p>Volgt klachten op en stelt oplossingen voor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luistert naar klachten van klanten - Toetst af of een klacht gegrond is en tracht de oorzaak te achterhalen - Gaat na welke procedure als oplossing mogelijk of passend is en stelt dit voor aan de klant - Overlegt met de leidinggevende indien hij de klacht zelf niet kan oplossen - Gaat om met stress, moeilijke klanten, moeilijke omstandigheden - Handelt klachten af - Overleg met leveranciers over problemen - Controleert of de garantie van toepassing is - Voert volgens bedrijfsprocedure controles uit voor klachten en garanties - Registreert binnenkomende klachten en rapporteert erover 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk

	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van dossierbeheer - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van typologie van klanten of consumenten - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van klachtenbehandeling
<p>Registreert bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingwijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt (kantoor)software - Gebruikt een klantopvolgsysteem - Past leverings- en betalingsvoorwaarden toe - Voorziet orders van specificaties - Controleert of verzamelt de benodigde gegevens van de klant op klantvriendelijke wijze - Corrigeert fouten in de gegevens - Vraagt en geeft feedback over de stand van zaken van een order - Controleert, indien van toepassing, de kredietwaardigheid van een klant - Gaat na of de producten en/of diensten in voorraad/ beschikbaar zijn - Registreert de bestelling - Bevestigt de order aan de klant - Geeft de nodige documenten door aan collega's/betrokken diensten - Volgt de orders op en houdt de klant op de hoogte - Creëert een nieuw klantendossier 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van boekhoudkundig en administratief beheer <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van agendabeheer - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van dossierbeheer - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van kantoorsoftware

	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van registratietechnieken - Kennis van redactionele normen - Kennis van rapporteringstechnieken
<p>Volgt de betaling van bestellingen op (voorwaarden, facturatie, ...) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controleert ontvangsten en gaat na welke vorderingen open staan - Controleert afspraken gemaakt in het contract - Stuurt aanmaningen naar slechte betalers 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van boekhoudkundig en administratief beheer - Basiskennis van conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Kennis van dossierbeheer - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van registratietechnieken - Kennis van redactionele normen - Kennis van rapporteringstechnieken
<p>Volgt de internetsite van het bedrijf op (commerciële informatie)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controleert de kwaliteit van de commerciële informatie - Volgt de reacties van gebruikers op - Geeft wijzigingen door om aan te passen op commercieel vlak 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van presentatietechnieken - Basiskennis van marketingacties <p>Kennis</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van technieken van commerciële klantenwerving - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van redactionele normen
<p>Werkt een klanten- of prospectenbestand uit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt software voor het beheer van een klantenbestand - Maakt klantenfiches aan en houdt ze up-to-date - Stelt een klantenbestand op basis van bekomen informatie op - Legt contacten met mogelijke klanten tijdens evenementen - Zoekt uit wie in een organisatie verantwoordelijk is voor de aankoop - Gebruikt klantgerichte argumenten en verkooptechnieken 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van presentatietechnieken - Basiskennis van marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van dossierbeheer - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van verkooptechnieken - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van technieken van commerciële klantenwerving - Kennis van typologie van klanten of consumenten - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van redactionele normen

<p>Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties</p> <ul style="list-style-type: none"> - Woont productpresentaties bij - Verzamelt informatie over marktontwikkelingen - Verzamelt informatie over gelijkaardige producten en/of diensten - Houdt zijn kennis van het product en het assortiment op peil - Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de medewerkers of andere diensten - Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken
--	--

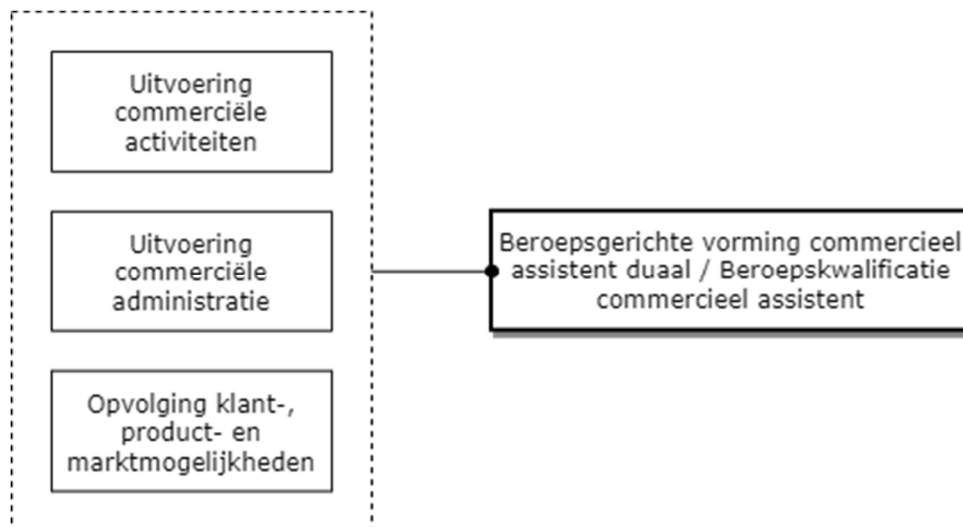
Alle activiteiten situeren zich op beheersingsniveau 2 (volwaardige beheersing).

5. Beroepsgerichte vorming – organisatie modulair

De beroepsgerichte vorming kan modulair georganiseerd worden. De beroepsgerichte vorming is opgebouwd uit 3 cluster(s). Een cluster is een samenhangend en afgerond geheel van competenties die de lerende de mogelijkheid biedt via een individuele leerweg toe te werken naar een studiebekräftiging met waarborg op vervolgoopleidingen of tewerkstellingsmogelijkheden.

De beroepsgerichte vorming is opgebouwd uit de volgende cluster(s):

- Uitvoering commerciële activiteiten
- Uitvoering commerciële administratie
- Opmvolging klant-, product- en marktmogelijkheden



Voor elke onderstaande activiteit worden de bijhorende vaardigheden en kenniselementen opgenomen. De geselecteerde kennis moet steeds in functie van de activiteit en vaardigheden gerealiseerd worden.

Algemene activiteiten

Onderstaande algemene activiteiten moeten in de modulaire organisatie op beheersingsniveau 2 (volwaardige beheersing) geïntegreerd worden, in één of meerdere clusters doorheen de volledige duale opleiding.

Activiteiten	Kennis
<p>Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie - Communiqueert helder, duidelijk en op een zakelijke manier - Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij - Voert commerciële handelingen uit 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis ergonomische technieken - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren,

<ul style="list-style-type: none"> - Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op - Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels - Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie - Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust 	<p>een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van agendabeheer - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van dossierbeheer - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van registratietechnieken - Kennis van redactionele normen - Kennis van rapporteringstechnieken
<p>Werkt in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiceert effectief en efficiënt - Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken - Rapporteert aan leidinggevenden - Werkt efficiënt samen met collega's - Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op - Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...) 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van agendabeheer - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken
<p>Werkt oplossingsgericht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie, ...) - Analyseert de aard van de problemen - Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende - Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket - Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van dossierbeheer - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van registratietechnieken - Kennis van rapporteringstechnieken
<p>Werkt doelgroepgericht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's - Zorg voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken

<ul style="list-style-type: none"> - Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen - Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's - Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven - Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van communicatietechnieken
<p>Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden - Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden - Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden - Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden - Deelt kennis met collega's 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk

Cluster Uitvoering commerciële activiteiten – BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennis
<p>Verstrekt informatie aan de klant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verwerft inzicht in het product, kenmerken, toepassingsgebieden, gebruik - Zoekt relevante (technische) informatie op - Introduceert de organisatie/het bedrijf en geeft informatie over product en/of diensten - Beantwoordt vragen van klanten over producten en/of diensten en geeft toelichting over de toepassing, de eigenschappen en de (ver)werking - Geeft de klant verkoopadvies - Verwijst door naar de verantwoordelijke en/of specialisten bij vragen die hij niet zelf kan beantwoorden - Zorgt voor vertrouwen bij de klant door begrijpelijke uitleg te geven - Onderhoudt contacten met klanten en collega's (telefoon, e-mail, brief, ...) 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van verkooptechnieken - Kennis van technieken van commerciële klantenwerving - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van typologie van klanten of consumenten - Kennis van communicatietechnieken
<p>Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Besteedt voldoende aandacht aan de klant, luistert aandachtig, stelt vragen 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van boekhoudkundig en administratief beheer - Basiskennis van marketingacties

<p>om de exacte behoefte van de klant te bepalen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gaat na of het een bestaande klant is of een prospect - Informeert bij de klant naar de eventuele ervaringen met het assortiment - Stelt, indien nodig, bijkomende/vervangende opties/uitrusting voor in functie van de behoeften van de klant - Gaat de haalbaarheid van de vraag van de klant na - Kijkt na of de producten en/of diensten direct leverbaar/beschikbaar zijn of dienen besteld te worden - Gaat de mogelijkheden en beperkingen van productie en leveringen na - Geeft passend verkoopadvies - Raadpleegt de interne productinformatie 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van agendabeheer - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Kennis van dossierbeheer - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van verkooptechnieken - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van typologie van klanten of consumenten - Kennis van registratietechnieken - Kennis van redactionele normen
<p>Ondersteunt de verkoop</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontvangt klanten en bereidt verkoopwerkzaamheden voor - Luistert aandachtig naar de klant en reageert diplomatisch - Stelt vragen om de klant te helpen bij het formuleren van de zoekvraag - Verkoopt of ondersteunt de verkoop en verzorgt/helpt bij offerte en ordertraject en volgt daarbij de verkoopspolitiek van het bedrijf - Verwerkt orders en voert bestellingen uit 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis ergonomische technieken - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van presentatietechnieken - Basiskennis van boekhoudkundig en administratief beheer - Basiskennis van conflicthantering - Basiskennis van marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie

<ul style="list-style-type: none"> - Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen - Informeert de klant over de leverings- en betalingsvoorwaarden en past deze toe - Demonstreert producten en/of diensten aan klanten indien van toepassing - Presenteert een alternatief voorstel indien het gewenste artikel niet in voorraad is - Heeft oog voor opportuniteiten voor toekomstige of aanvullende verkoop - Bespreekt eventuele problemen en knelpunten - Geeft informatie aan externen (telefoon, e-mail, ...) - Doet een prijsvoorstel op basis van catalogi en/of software met eventuele acties en kortingen - Maakt commerciële documenten op en controleert ze (prijsaanvraag, offerte, bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon, factuur, creditnota) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van dossierbeheer - Kennis van verkooptechnieken - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van technieken van commerciële klantenwerving - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van typologie van klanten of consumenten - Kennis van registratietechnieken - Kennis van klachtenbehandeling - Kennis van redactionele normen - Kennis van rapporteringstechnieken
<p>Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bezorgt de klant een prijsopgave - Onderhandelt over het reëel haalbare, binnen door de leidinggevende vastgelegde grenzen - Komt tot duidelijke afspraken - Biedt bijkomende diensten aan (financiering, onderhoudscontract, verzekeringen, ...) 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van boekhoudkundig en administratief beheer <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen,

<ul style="list-style-type: none"> - Verwijst de klant door naar de leidinggevende/interne dienst voor een kredietaanvraag 	<p>functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van agendabeheer - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van dossierbeheer - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van verkooptechnieken - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van typologie van klanten of consumenten - Kennis van registratietechnieken - Kennis van redactionele normen
<p>Biedt service en legt, indien van toepassing, de technische werking uit aan klanten of gebruikers en informeert hen over het in gebruik nemen van producten en/of aanwenden van diensten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informeert en begeleidt de gebruikers bij de levering van producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten - Informeert en begeleidt de gebruikers bij het in dienst nemen van nieuwe producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten - Begeleidt waar nodig de gebruikers bij de introductie/levering van de nieuwe of gewijzigde toepassingen 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van presentatietechnieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk

<ul style="list-style-type: none"> - Legt de bediening uit - Vertaalt, indien nodig, technische informatie in begrijpbare taal 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van typologie van klanten of consumenten
<p>Volgt klachten op en stelt oplossingen voor bij commerciële activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luistert naar klachten van klanten - Toetst af of een klacht gegrond is en tracht de oorzaak te achterhalen - Gaat na welke procedure als oplossing mogelijk of passend is en stelt dit voor aan de klant - Overlegt met de leidinggevende indien hij de klacht zelf niet kan oplossen - Gaat om met stress, moeilijke klanten, moeilijke omstandigheden - Handelt klachten af - Overleg met leveranciers over problemen - Controleert of de garantie van toepassing is - Voert volgens bedrijfsprocedure controles uit voor klachten en garanties - Registreert binnenkomende klachten en rapporteert erover 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van dossierbeheer - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van typologie van klanten of consumenten

	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van klachtenbehandeling
--	---

Cluster Uitvoering commerciële administratie – BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennis
<p>Registreert bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt (kantoor)software - Gebruikt een klantopvolgsysteem - Past leverings- en betalingsvoorwaarden toe - Voorziet orders van specificaties - Controleert of verzamelt de benodigde gegevens van de klant op klantvriendelijke wijze - Corrigeert fouten in de gegevens - Vraagt en geeft feedback over de stand van zaken van een order - Controleert, indien van toepassing, de kredietwaardigheid van een klant - Gaat na of de producten en/of diensten in voorraad/ beschikbaar zijn - Registreert de bestelling - Bevestigt de order aan de klant - Geeft de nodige documenten door aan collega's/betrokken diensten - Volgt de orders op en houdt de klant op de hoogte - Creëert een nieuw klantendossier 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van boekhoudkundig en administratief beheer <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van agendabeheer - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van dossierbeheer - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van registratietechnieken - Kennis van redactionele normen - Kennis van rapporteringstechnieken
<p>Volgt de betaling van bestellingen op (voorwaarden, facturatie, ...) of maakt deze over aan de betreffende</p>	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT

<p>dienst (boekhouding, juridische zaken, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controleert ontvangsten en gaat na welke vorderingen open staan - Controleert afspraken gemaakt in het contract - Stuurt aanmaningen naar slechte betalers 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van boekhoudkundig en administratief beheer - Basiskennis van conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Kennis van dossierbeheer - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van registratietechnieken - Kennis van redactionele normen - Kennis van rapporteringstechnieken
<p>Volgt klachten op en stelt oplossingen voor bij commerciële administratie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luistert naar klachten van klanten - Toetst af of een klacht gegrond is en tracht de oorzaak te achterhalen - Gaat na welke procedure als oplossing mogelijk of passend is en stelt dit voor aan de klant - Overlegt met de leidinggevende indien hij de klacht zelf niet kan oplossen - Gaat om met stress, moeilijke klanten, moeilijke omstandigheden - Handelt klachten af - Overleg met leveranciers over problemen 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk

<ul style="list-style-type: none"> - Controleert of de garantie van toepassing is - Voert volgens bedrijfsprocedure controles uit voor klachten en garanties - Registreert binnenkomende klachten en rapporteert erover 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van dossierbeheer - Kennis van procedures voor de dienst na verkoop - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van typologie van klanten of consumenten - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van klachtenbehandeling
--	---

**Cluster Opvolging klant-, product- en marktmogelijkheden –
BEHEERSINGSNIVEAU 2**

Activiteiten	Kennis
<p>Volgt de internetsite van het bedrijf op (commerciële informatie)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controleert de kwaliteit van de commerciële informatie - Volgt de reacties van gebruikers op - Geeft wijzigingen door om aan te passen op commercieel vlak 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van presentatietechnieken - Basiskennis van marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van technieken van commerciële klantenwerving - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van redactionele normen
<p>Werkt een klanten- of prospectenbestand uit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt software voor het beheer van een klantenbestand - Maakt klantenfiches aan en houdt ze up-to-date 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van presentatietechnieken - Basiskennis van marketingacties

<ul style="list-style-type: none"> - Stelt een klantenbestand op basis van bekomen informatie op - Legt contacten met mogelijke klanten tijdens evenementen - Zoekt uit wie in een organisatie verantwoordelijk is voor de aankoop - Gebruikt klantgerichte argumenten en verkooptechnieken 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van dossierbeheer - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van verkooptechnieken - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van technieken van commerciële klantenwerving - Kennis van typologie van klanten of consumenten - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van redactionele normen
<p>Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties</p> <ul style="list-style-type: none"> - Woont productpresentaties bij - Verzamelt informatie over marktontwikkelingen - Verzamelt informatie over gelijkaardige producten en/of diensten - Houdt zijn kennis van het product en het assortiment op peil - Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de medewerkers of andere diensten - Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en product vernieuwing 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van ICT - Basiskennis van marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen,

	<p>functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van communicatietechnieken
--	--

Alle clusters en activiteiten situeren zich op beheersingsniveau 2 (volwaardige beheersing).

6. Werkplekcomponent

In het kader van de werkplekcomponent moet er een voorafgaandelijk gezondheidsbeoordeling plaatsvinden indien de welzijnswetgeving dit vereist.

De werkplekcomponent in de opleiding commercieel assistent duaal omvat gemiddeld op jaarbasis minstens 20 opleidingsuren per week op de reële werkplek.

7. Studiebekrachtiging

Met in acht name van het evaluatieresultaat leidt de opleiding commercieel assistent duaal tot één van de volgende vormen van studiebekrachtiging:

- een diploma van secundair onderwijs (bso), bewijs van onderwijskwalificatie "commercieel assistent duaal" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader, met inbegrip van de beroepskwalificatie "commercieel assistent" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader:
 - is voorbehouden voor leerlingen met vooropleiding beroepssecundair onderwijs;
 - wordt uitgereikt na slagen voor het geheel van de algemene en beroepsgerichte vorming zoals in dit standaardtraject is opgenomen en via de schoolcomponent en de werkplekcomponent is gerealiseerd.
- een studiegetuigschrift van het derde leerjaar van de derde graad van het secundair onderwijs ingericht onder de vorm van een specialisatiejaar, bewijs van onderwijskwalificatie "commercieel assistent duaal" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader, met inbegrip van de beroepskwalificatie "commercieel assistent" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader:
 - is voorbehouden voor leerlingen met vooropleiding algemeen, kunst of technisch secundair onderwijs;
 - wordt uitgereikt na slagen voor het geheel van de algemene en beroepsgerichte vorming zoals in dit standaardtraject is opgenomen en via de schoolcomponent en de werkplekcomponent is gerealiseerd.
- een bewijs van beroepskwalificatie:
 - wordt uitgereikt als de leerling via de combinatie van een schoolcomponent en een werkplekcomponent, in voldoende mate de beroepsgerichte vorming, bestaande uit beroepsgerichte competenties die de beroepskwalificatie "commercieel assistent" niveau 4 vormen zoals in dit standaardtraject is opgenomen, heeft behaald.
- een bewijs van competenties:
 - wordt uitgereikt als de leerling via de combinatie van een schoolcomponent en een werkplekcomponent een aantal beroepsgerichte competenties die in dit standaardtraject zijn opgenomen, heeft bereikt, die geen beroepskwalificatie of deelkwalificatie vormen.
- een attest van regelmatige lesbijwoning:
 - wordt uitgereikt bij vroegtijdige beëindiging van de opleiding zonder dat er attesteerbare competenties verworven zijn.

8. Aanloopstructuuronderdeel

Niet van toepassing.

9. Onderliggende beroepskwalificaties i.f.v. flexibele instap

Niet van toepassing.