

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 alternerende 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:

- Beroepskwalificatie 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 bij modulaire organisatie 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;
- 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 lineair

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"> - Ergonomische technieken - ICT - Commerciële technieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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 - Agendabeheer - Technieken om nota te nemen - Dossierbeheer - Zakelijk communicatie - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Registratietechnieken - Redactionele normen - 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"> - Conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agendabeheer - Kantoorsoftware - 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"> - ICT <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - Dossierbeheer - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Registratietechnieken - 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"> - ICT - Commerciële technieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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 - Regels voor het onthaal - Zakelijk communicatie - 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 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - ICT <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

<ul style="list-style-type: none"> - Deelt kennis met collega's 	<p>gebeurtenissen die optreden op het werk</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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"> - ICT - Commerciële technieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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 - Regels voor het onthaal - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Technieken om nota te nemen - Procedures voor de dienst na verkoop - Zakelijk communicatie - Verkooptechnieken - Technieken van commerciële klantenwerving - Kantoorsoftware - Typologie van klanten of consumenten - Communicatietechnieken
<p>Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten,</p>	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - ICT - Commerciële technieken

<p>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 	<ul style="list-style-type: none"> - Boekhoudkundig en administratief beheer - Marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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 - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Agendabeheer - Technieken om nota te nemen - E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Dossierbeheer - Procedures voor de dienst na verkoop - Zakelijk communicatie - Verkooptechnieken - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Typologie van klanten of consumenten - Registratietechnieken - 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"> - Ergonomische technieken - ICT - Commerciële technieken - Presentatietechnieken - Boekhoudkundig en administratief beheer - Conflicthantering - Marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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"> - 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 - 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 - Regels voor het onthaal - Organisatie van de marktontwikkeling - Handelsrecht (toepassingsgericht) - E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Procedures voor de dienst na verkoop - Dossierbeheer - Verkooptechnieken - Zakelijk communicatie - Technieken van commerciële klantenwerving - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Typologie van klanten of consumenten - Registratietechnieken - Klachtenbehandeling - Redactionele normen - 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, ...) - Verwijst de klant door naar de leidinggevende/interne dienst voor een kredietaanvraag 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - ICT - Commerciële technieken - Boekhoudkundig en administratief beheer <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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

	<p>geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Agendabeheer - Technieken om nota te nemen - E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Procedures voor de dienst na verkoop - Dossierbeheer - Zakelijk communicatie - Verkooptechnieken - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Typologie van klanten of consumenten - Registratietechnieken - 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 - Legt de bediening uit - Vertaalt, indien nodig, technische informatie in begrijpbare taal 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Commerciële technieken - Presentatietechnieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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 - Procedures voor de dienst na verkoop

	<ul style="list-style-type: none"> - Zakelijk communicatie - Communicatietechnieken - 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"> - Conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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 - Regels voor het onthaal - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Technieken om nota te nemen - Dossierbeheer - Procedures voor de dienst na verkoop - Zakelijk communicatie - Kantoorsoftware - Typologie van klanten of consumenten - Communicatietechnieken - Klachtenbehandeling
<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 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - ICT - Commerciële technieken - Boekhoudkundig en administratief beheer <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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

<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - 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 - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Agendabeheer - Technieken om nota te nemen - Dossierbeheer - Procedures voor de dienst na verkoop - Zakelijk communicatie - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Registratietechnieken - Redactionele normen - 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"> - ICT - Commerciële technieken - Boekhoudkundig en administratief beheer - Conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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"> - E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Dossierbeheer - Zakelijk communicatie - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Registratietechnieken - Redactionele normen - 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"> - ICT - Commerciële technieken - Presentatietechnieken - Marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisatie van de marktontwikkeling - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Kantoorsoftware - Technieken van commerciële klantenwerving - Communicatietechnieken - 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 verkoopstechnieken 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Commerciële technieken - Presentatietechnieken - Marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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 - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Technieken om nota te nemen - Dossierbeheer

	<ul style="list-style-type: none"> - Zakelijk communicatie - Verkooptechnieken - Kantoorsoftware - Technieken van commerciële klantenwerving - Typologie van klanten of consumenten - Communicatietechnieken - 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 en ervaringen 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"> - ICT - Marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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 - Organisatie van de marktontwikkeling - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken

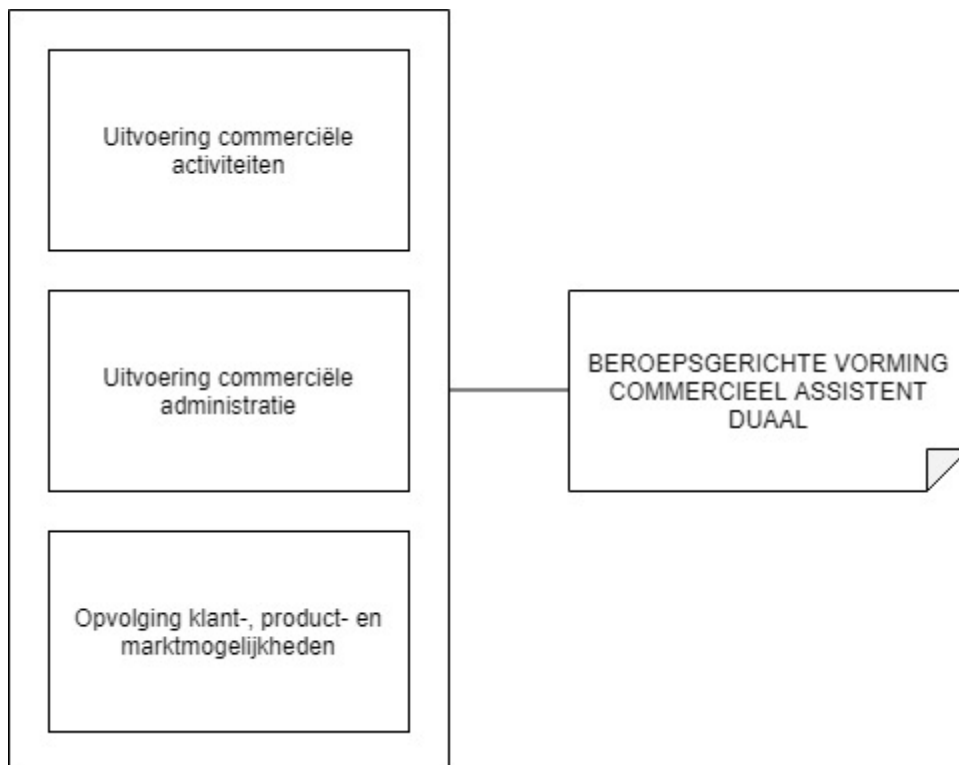
Alle activiteiten situeren zich op beheersingsniveau 2 (volwaardige beheersing).

5. Beroepsgerichte vorming – organisatie modulair

De beroepsgerichte vorming kan modulair georganiseerd worden. De beroepsgerichte vorming is opgebouwd uit 3 clusters, samenhangende en afgeronde gehelen van competenties die de lerende de mogelijkheid biedt via een individuele leerweg toe te werken naar een studiebekrchtiging met waarborg op vervolgoopleidingen of tewerkstellingsmogelijkheden.

De beroepsgerichte vorming is opgebouwd uit de volgende clusters:

- 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 - 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"> - Ergonomische technieken - ICT - Commerciële technieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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 - Agendabeheer - Technieken om nota te nemen - Dossierbeheer - Zakelijk communicatie - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Registratietechnieken - Redactionele normen - 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 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agendabeheer - Kantoorsoftware

<ul style="list-style-type: none"> - Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op - Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - 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"> - ICT <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - Dossierbeheer - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Registratietechnieken - 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"> - ICT - Commerciële technieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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 - Regels voor het onthaal - Zakelijk communicatie - 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 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - ICT <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over

<ul style="list-style-type: none"> - 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>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"> - 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"> - ICT - Commerciële technieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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 - Regels voor het onthaal - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Technieken om nota te nemen - Procedures voor de dienst na verkoop - Zakelijk communicatie - Verkooptechnieken

	<ul style="list-style-type: none"> - Technieken van commerciële klantenwerving - Kantoorsoftware - Typologie van klanten of consumenten - 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 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"> - ICT - Commerciële technieken - Boekhoudkundig en administratief beheer - Marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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 - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Agendabeheer - Technieken om nota te nemen - E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Dossierbeheer - Procedures voor de dienst na verkoop - Zakelijk communicatie - Verkooptechnieken - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Typologie van klanten of consumenten - Registratietechnieken - 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 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ergonomische technieken - ICT - Commerciële technieken - Presentatietechnieken

<ul style="list-style-type: none"> - 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"> - Boekhoudkundig en administratief beheer - Conflictantering - Marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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 - Regels voor het onthaal - Organisatie van de marktontwikkeling - Handelsrecht (toepassingsgericht) - E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Procedures voor de dienst na verkoop - Dossierbeheer - Verkooptechnieken - Zakelijk communicatie - Technieken van commerciële klantenwerving - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Typologie van klanten of consumenten - Registratietechnieken - Klachtenbehandeling - Redactionele normen - 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 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - ICT - Commerciële technieken - Boekhoudkundig en administratief beheer <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie

<ul style="list-style-type: none"> - 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"> - 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 - 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 - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Agendabeheer - Technieken om nota te nemen - E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Procedures voor de dienst na verkoop - Dossierbeheer - Zakelijk communicatie - Verkooptechnieken - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Typologie van klanten of consumenten - Registratietechnieken - 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 - Legt de bediening uit 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Commerciële technieken - Presentatietechnieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren,

<ul style="list-style-type: none"> - Vertaalt, indien nodig, technische informatie in begrijpbare taal 	<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"> - Procedures voor de dienst na verkoop - Zakelijk communicatie - Communicatietechnieken - 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"> - Conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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 - Regels voor het onthaal - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Technieken om nota te nemen - Dossierbeheer - Procedures voor de dienst na verkoop - Zakelijk communicatie - Kantoorsoftware - Typologie van klanten of consumenten - Communicatietechnieken - Klachtenbehandeling

Cluster Uitvoering commerciële administratie – BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennis
<p>Registreert bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen,</p>	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - ICT - Commerciële technieken

<p>verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt (kantoor)software - Gebruikt een klantvolgsysteem - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - Boekhoudkundig en administratief beheer <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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 - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Agendabeheer - Technieken om nota te nemen - Dossierbeheer - Procedures voor de dienst na verkoop - Zakelijk communicatie - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Registratietechnieken - Redactionele normen - 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"> - ICT - Commerciële technieken - Boekhoudkundig en administratief beheer - Conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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

	<p>gebeurtenissen die optreden op het werk</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - E-procurement (elektronisch beheer van aankopen) - Dossierbeheer - Zakelijk communicatie - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken - Registratietechnieken - Redactionele normen - 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 - 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"> - Conflicthantering <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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 - Regels voor het onthaal - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Technieken om nota te nemen - Dossierbeheer - Procedures voor de dienst na verkoop - Zakelijk communicatie - Kantoorsoftware

	<ul style="list-style-type: none"> - Typologie van klanten of consumenten - Communicatietechnieken - 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"> - ICT - Commerciële technieken - Presentatietechnieken - Marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisatie van de marktontwikkeling - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Kantoorsoftware - Technieken van commerciële klantenwerving - Communicatietechnieken - 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"> - Commerciële technieken - Presentatietechnieken - Marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsadministratie - 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 - 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 - Handelsrecht (toepassingsgericht) - Technieken om nota te nemen - Dossierbeheer

	<ul style="list-style-type: none"> - Zakelijk communicatie - Verkooptechnieken - Kantoorsoftware - Technieken van commerciële klantenwerving - Typologie van klanten of consumenten - Communicatietechnieken - 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 en ervaringen 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"> - ICT - Marketingacties <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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 - Organisatie van de marktontwikkeling - Kantoorsoftware - Communicatietechnieken

Alle 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 certificaat, bewijs van beroepskwalificatie "commercieel assistent" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader:
 - wordt uitgereikt na slagen voor het geheel van de beroepsgerichte vorming zoals in dit standaardtraject is opgenomen en via de schoolcomponent en de werkplekcomponent is gerealiseerd.
- een attest van verworven competenties, bewijs van competenties:
 - wordt uitgereikt na slagen voor een aantal competenties die in dit standaardtraject zijn opgenomen en via de schoolcomponent en de werkplekcomponent zijn gerealiseerd.
- 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 bij modulaire organisatie

Niet van toepassing.