

STANDAARDTRAJECT

Florist duaal

1. Situering en omschrijving

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

In de opleiding florist 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 florist duaal wordt georganiseerd als een specialisatiejaar in het derde leerjaar van de derde graad beroepssecundair onderwijs, voor het studiegebied land- en tuinbouw.

Het standaardtraject voor de opleiding florist duaal is gebaseerd op de volgende beroepskwalificatie:

- Beroepskwalificatie florist,
niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur

In de opleiding florist duaal leert men bloemen en planten verzorgen, verwerken en/of verkopen en verpakken voor binnen (snijbloemen, boeketten en groene planten, bloemstukken, decoraties, gedroogde bloemen, accessoires, ...) en buiten (beplantingen voor bloembakken, terrasplanten, bloembollen, zorgproducten), bestellingen aannemen en advies geven aan klanten conform de eigen huisstijl teneinde een goed product af te leveren en maximaal tegemoet te komen aan de wensen van de klant.

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 florist 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 florist 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 florist 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 in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiceert effectief en efficiënt - Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken - Rapporteert indien van toepassing aan leidinggevende - Werkt efficiënt samen met collega's - Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op indien van toepassing 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratiesoftware - (Schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Mondeling rapporteren - Onderhandelingstechnieken
<p>Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Past de veiligheids-, kwaliteits-, en milieuvoorschriften toe - Werkt conform de bedrijfsprocedure(s) of stelt ze op - Werkt economisch en kostprijsbewust - Laat schoonmaken of maakt schoon volgens onderhoudsplan en de bedrijfsprocedures (magazijn, koelcel, winkel, werkruimte, berging, materiaal, ...) - Werkt ergonomisch (hef- en tiltechnieken, ...) - Draagt werk- en beschermkledij volgens de (hygiënische) richtlijnen conform de huisstijl - Respecteert de persoonlijke hygiëne (handen wassen, wondbedekking, eetverbod, ...) - Sorteert en behandelt het afval volgens de richtlijnen - Ruimt systematisch op - Vermijdt risico's voor zichzelf en andere - Werkt ordelijk - Gaat op een veilige manier met de verschillende gereedschappen om - Meldt problemen i.v.m. veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn, aan de leidinggevende(n) 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veiligheidsvoorschriften - Bedrijfsprocedures - Onderhoudsplan - Ergonomische hef- en tiltechnieken - Hygiënische richtlijnen - Persoonlijke beschermingskledij (PBM) <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schoonmaakmaterialen en -middelen - Milieubewust werken en omgaan met afval/afvalsortering
<p>Bouwt de eigen deskundigheid op</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volgt ontwikkelingen en trends van de markt - Schoolt zich permanent bij, intern en extern 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mondeling rapporteren - Informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Verpakkingstechnieken

<ul style="list-style-type: none"> - Raadpleegt relevante informatiebronnen (handleidingen, internet, ...) - Integreert nieuwe ervaringen in de dagdagelijkse werksituatie - Overlegt met de verantwoordelijke over een persoonlijk ontwikkelingsplan 	<ul style="list-style-type: none"> - Markt - Bedrijfsconcept, huisstijl - Concurrenten en hun posities <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Presentatietechnieken
<p>Bepaalt de (eigen) werkvolgorde</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt de dagplanning op en stelt prioriteiten - Bepaalt de werkvolgorde - Raadpleegt de lijst met de bestellingen en levertijden voor de dag 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opmaken van een (dag/week/maand)planning
<p>Koopt bloemen planten, accessoires aan volgens de gemaakte afspraken</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onderscheidt kwaliteit van bloemen, planten, accessoires - Houdt bij het aankopen rekening met het seizoenaanbod, het marktaanbod, houdbaarheid en verzorging - Stelt zich op de hoogte van de marktprijs en handelt prijsbewust - Koopt tijdig in op basis van het benodigde inkoopvolume en inkoopbudget - Vraagt indien nodig offertes op - Maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers volgens de gemaakte afspraken - Onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit en eventueel de leveringsvoorwaarden volgens de gemaakte afspraken - Registreert de inkoop - Controleert de aankoop en evalueert de kwaliteit - Rapporteert de inkoopgegevens aan de leidinggevende - Laat de bloemen en planten verzorgen of voert dit zelf uit 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opvragen, vergelijken en interpreteren van offertes - Grafische opmaak van etiketten en (graf)linten <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controle en opvolging van leveringen - Opvolgen van de voorraad - Technieken voor het gebruik van fytosanitaire producten - Opbouw en inhoud van een presentatieplan - Mondeling rapporteren - "First-in, first-out"-principe - Leer van plantenziektes - Schoonmaaktechnieken van bloemen en recipiënten - Condities voor optimaal bewaren van bloemen en planten - Etikettering - Onderhandelingstechnieken <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitseisen voor producten - Schoonmaakmaterialen en -middelen - Materialen en hun eigenschappen - Verzorgingsproducten voor bloemen en planten - Bloemen en planten - Presentatietechnieken
<p>Verzorgt, bewaakt en registreert de voorraad volgens het "first-in first-out"-principe</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registreert de voorraad van de verkoopruimte en het magazijn - Gebruikt registratiesoftware - Sorteert de producten in de koelcel 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratiesoftware - Controle en opvolging van leveringen - Opvolgen van de voorraad - Technieken voor het gebruik van fytosanitaire producten - Bedrijfsprocedures - Mondeling rapporteren

<ul style="list-style-type: none"> - Vult de voorraad van de verkoopruimte en het magazijn aan - Controleert de voorraad regelmatig op kwantiteit en kwaliteit - Neemt maatregelen om de voorraad te corrigeren indien nodig (seizoensgebonden producten opruimen, open bloemen weggooiden, uitgebloeide planten weggooiden, ...) - Let op afwijkingen door beschadigingen en of derving van producten - Hanteert het "first-in first-out"-principe 	<ul style="list-style-type: none"> - Opmaken van een (dag/week/maand)planning - "First-in, first-out"-principe - Leer van plantenziektes - Condities voor optimaal bewaren van bloemen en planten <p>Grondige Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitseisen voor producten
<p>Verzorgt producten en materialen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt vazen, materialen en gereedschap schoon en desinfecteert - Kiest verzorgingsproducten en de recipiënten voor elke soort bloemen - Maakt de bloemen schoon en zet ze in de gepaste recipiënten - Herkent schade en afwijkingen aan de producten - Neemt actie bij schade en afwijkingen aan de producten - Bepaalt wanneer producten ververst moeten worden - Ververst producten - Gebruikt de gepaste voedingsstoffen in de juiste dosering - Schikt de bloemen in de winkel - Vult bij vanuit de voorraad - Hanteert verzorgingsproducten volgens voorschriften - Herkent ziekten die planten aantasten 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratiesoftware - Opvolgen van de voorraad - Technieken voor het gebruik van fyto-sanitaire producten - Veiligheidsvoorschriften - Mondeling rapporteren - Opmaken van een (dag/week/maand)planning - "First-in, first-out"-principe - Leer van plantenziektes - Schoonmaaktechnieken van bloemen en recipiënten - Milieuvoorschriften <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schoonmaakmaterialen en -middelen - Materialen en hun eigenschappen - Verzorgingsproducten voor bloemen en planten - Bloemen en planten
<p>Maakt het werkblad, het gereedschap en de ruimtes schoon en houdt ze hygiënisch</p> <ul style="list-style-type: none"> - Houdt de verkoopsruimte opgeruimd met extra aandacht voor de balie - Slijpt messen waar nodig - Gebruikt schoonmaakmaterieel - Gebruikt een hoeveelheid product volgens het oppervlak en de vervuiling - Ruimt aan het eind van de verkoopdag de werkruimte op of laat dit doen - Maakt de verkoopruimte gereed om klanten te ontvangen voor de openingstijd 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onderhoudsplan - Persoonlijke beschermingskledij (PBM) <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schoonmaakmaterialen en -middelen - Materialen en hun eigenschappen
<p>Verzorgt de winkelpresentatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt een presentatieplan op - Voert het presentatieplan uit 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belichting van de etalage en winkelruimte

<ul style="list-style-type: none"> - Voorziet het nodige materieel en materiaal i.f.v. het presentatieplan - Stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan - Stelt de geschikte temperatuur in van de verkoopruimte - Stelt planten ten toon volgens het presentatieplan (kleur, belichting, lichtinval, soort, eigenschappen, thema, ...) - Zorgt dat de producten op een aantrekkelijke wijze worden gepresenteerd - Verzorgt de winkelpresentatie rekening houdend met trends en huisstijl - Voorziet de producten van een verzorgd etiket met prijsaanduiding - Maakt de prijsaanduidingen grafisch op zodat het geheel een nette en verzorgde indruk uitstraalt - Voorziet de geschikte lichtinval en/of belichting - Combineert displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie - Verzorgt de instore-communicatie: maakt pancarten op en zorgt dat (promotie)acties visueel duidelijk zijn voor de klant(en) - Wijzigt regelmatig de opstelling (sfeerbeleving) en verandert de wandelroute - Houdt rekening met preventie van winkeldiefstal bij de presentatie - Kleedt de etalage aan op basis van een ontwerp 	<ul style="list-style-type: none"> - Grafische opmaak van etiketten en (graf)linten <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opbouw en inhoud van een presentatieplan - Informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Opmaken van een (dag/week/maand)planning - Kleuren pallet bij bloemen en planten - Etikettering - Markt - Bedrijfsconcept, huisstijl - Concurrenten en hun posities - Kleuren en vormen van accessoires - Instore-communicatie <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Presentatietechnieken
<p>Innoveert in de werkzaamheden met de producten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innoveert het aanbod - Gaat actief op zoek naar trends en ontwikkelingen - Past deze trends toe in het ontwerp en creatie van de arrangementen en decoraties - Past deze trends toe in de ontwikkeling van het bedrijfsconcept en huisstijl - Onderscheidt zich door creativiteit en behendigheid 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Verpakkingsmaterialen m.b.t. het eigen product - Bedrijfsconcept, huisstijl - Instore-communicatie <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Presentatietechnieken
<p>Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen</p>	<p>Kennis</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Ontwerpt commercieel verantwoord bloemwerk en plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen die passen bij de huisstijl en voldoen aan de wensen van de klant en/of aan specifiek gevraagd maatwerk - Maakt commercieel verantwoord bloemwerk en plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen die passen bij de huisstijl en voldoen aan de wensen van de klant en/of aan specifiek gevraagd maatwerk - Bepaalt welke materialen geschikt zijn om op een creatieve en vaktechnische wijze bloemwerk te maken volgens de huisstijl - Schat het aantal bloemen en de samenstelling van het boeket in functie van het budget van de klant - Maakt boeketten creatief en vaktechnisch op rekening houdend met trends en huisstijl - Gebruikt het juiste materiaal, (hand)gereedschap, bindartikelen en bevestigingsmaterialen - Gebruikt de geschikte technieken - Combineert materialen op basis van eigenschappen, kleur, vorm, structuur en seizoenen - Kiest de juiste kleuren uit het kleurenpallet rekening houdend met de kleurtoon, kleurtint en de symbolische waarde van kleuren - Past kleuren uit het kleurenpallet toe in een compositie - Stelt met grote vaardigheid in een vlot tempo bloemenwerk of plantenarrangementen samen die voldoen aan de opdracht en de huisstijl - Ontwerpt en creëert composities in meerdere prijsklassen - Houdt rekening met de bederfelijkheid en de kwetsbaarheid van de producten - Gebruikt een recipiënt in functie van het te maken ontwerp - Creëert de juiste sfeer en ambiance in de ontwerpen - Droogt vegetatief materiaal - Bewerkt vegetatief en niet-vegetatief materiaal door te lijmen, rijgen, 	<ul style="list-style-type: none"> - (Schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Klantgericht werken - "First-in, first-out"-principe - Kleurenpallet bij bloemen en planten - Etikettering - Bedrijfsconcept, huisstijl <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Technieken voor bloemstukken - Technieken voor opmaken van boeketten - Vaktechnieken - Prijzen van de producten - Materialen en hun eigenschappen - Bloemen en planten
---	--

<ul style="list-style-type: none"> klemmen, weven, vlechten, wikkelen, buigen, insnoeren, stapelen, vouwen - Past verschillende stijlen van composities toe - Plaatst eventueel bloemdecoraties tijdens evenementen (particulieren, ondernemingen, ...) 	
<p>Bepaalt de commerciële prijs en berekent de verkoopprijs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bepaalt de procedures voor het berekenen van de verkoopprijs - Berekent alle gebruikte materialen en eventuele overige kosten nauwkeurig in de kostprijs - Berekent de verkoopprijs van het gemaakte bloemwerk of plantenarrangement volgens de procedures van het bedrijf - Bepaalt de commerciële prijs en/of de verkoopprijs die de klant moet betalen volgens de procedures van het bedrijf (bovenop de gebruikte materialen, uurloon, overige kosten) 	<p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs - Prijzen van de producten - Wettelijke basis voor het berekenen van de kostprijs (BTW-wetgeving, ...)
<p>Verpakt het product</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bepaalt mede door de verpakking de huisstijl - Kiest het geschikte verpakkingsmateriaal uit volgens de huisstijl, het gebruik, aard of bestemming - Verpakt de producten en bestellingen volgens de huisstijl, het gebruik, aard of bestemming - Past verschillende inpaktechnieken toe, met de nodige handvaardigheid, volgens de huisstijl - Maakt bloemen, planten, boeketten, bloemstukken, bloembakken, accessoires, ... klaar of verpakt ze, om deze op een verantwoorde manier te transporteren - Hecht het gepaste snijbloemenvoedsel aan de verpakking 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verpakkingstechnieken - Verpakkingsmaterialen m.b.t. het eigen product - Transporttechnieken voor het verplaatsen van boeketten, bloemstukken, planten, accessoires, ... - Bedrijfsconcept, huisstijl
<p>Onthaalt de klant(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onthaalt en begroet de klant(en), stelt zich toegankelijk en klantvriendelijk op - Schat in om welk type klant het gaat en met welk doel hij/zij binnenkomt - Observeert en bepaalt het moment om de klant te benaderen 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - (Schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Typologie van de klanten - Bedrijfsconcept, huisstijl - Onthaal van klanten - Principes van klantvriendelijkheid - Functionele rekenvaardigheid m.b.t. het afrekenen met de klant en de prijscontrole

<ul style="list-style-type: none"> - Achterhaalt de wensen van de klant en toont de mogelijkheden van het assortiment - Adviseert de klant bij het maken van keuzes - Informeert de klant over het product, de toepassing, de verzorging - Checkt de tevredenheid van de klant 	<ul style="list-style-type: none"> - Bestelprocedures - Opmaak van een bedrijfseigen bestelbon <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Rekennaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopsprijs en de commerciële prijs - Prijzen van de producten
<p>Neemt bestellingen aan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neemt de bestelling in de verkoopruimte op ook telefonisch - Registreert bestellingen via andere kanalen, zoals e-mail, e-commerce, ... - Vult een bestelbon in - Voert een klantgerichte communicatie - Communiqueert duidelijke en ondubbelzinnig met de klant over de bestelling - Registreert de benodigde informatie volgens bedrijfsprocedure - Informeert de klant over de leveringstarieven, leveringstijden en de beschikbaarheid van producten - Informeert betrokken collega's en/of leidinggevende bij (niet-standaard)bestellingen 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratiesoftware - Controle en opvolging van leveringen (Schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Klantgericht werken - Bedrijfsconcept, huisstijl - Onthaal van klanten - Principes van klantvriendelijkheid - Opmaak van een bedrijfseigen bestelbon <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekennaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopsprijs en de commerciële prijs - Prijzen van de producten
<p>Handelt de verkoop af en registreert de klantgegevens</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berekent hoeveel de klant moet betalen en telt hierbij eventueel bijkomende kosten (levering aan huis, ...) - Controleert of de juiste prijzen werden gehanteerd - Registreert de verkoop door de kassa te bedienen - Drukt, zo nodig, de automatische factuur af - Verwerkt actie- en cadeaubonnen en/of geeft ze mee - Past eventueel klantengetrouwheidssysteem of korting toe - Registreert klantgegevens, al dan niet in een databank - Stelt een gepersonaliseerd document in het kader van GDPR - Laat de klant een toestemming ondertekenen om zijn/haar gegevens te registreren 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratiesoftware - Bedrijfsprocedures - Mondeling rapporteren - Principes van klantvriendelijkheid - Functionele rekennaardigheid m.b.t. het afrekenen met de klant en de prijscontrole - Bestelprocedures - Opmaak van een bedrijfseigen bestelbon - Maatregelen in het kader van de GDPR-wetgeving <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekennaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopsprijs en de commerciële prijs - Prijzen van de producten

<ul style="list-style-type: none"> - Ontvangt de betaling (cash, betaalkaart, kredietkaart, kortingsbon, ...) of registreert de aankoop bij uitgestelde betaling - Overhandigt het wisselgeld en de kassabon - Checkt of de klant tevreden is - Rondt het gesprek af 	
<p>Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt een dagrapport van de kassa - Telt eventueel de kassa na en verklaart kasverschillen - Controleert eventueel ontvangsten en kassaverrichtingen - Lost storingen aan de kassa op - Bergt eventueel het geld op en/of stort het op voorgeschreven wijze 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratiesoftware - (Schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Bedrijfsprocedures - Controle en natellen van de kassa - Werking van afrekeningssystemen - Opmaak van een bedrijfseigen bestelbon
<p>Handelt klachten af</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luistert naar de klant met een klacht - Registreert eventuele klachten - Interpreteert de klacht - Evalueert de klacht, gaat na of de klacht kan opgelost worden en op welke manier - Stelt een oplossing of een compenserende maatregel voor aan de klant - Meldt de klacht, indien van toepassing, aan de leidinggevende en/of roept hulp in wanneer hij de klacht niet zelf tot een oplossing kan brengen 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klachtenbehandeling - Registratiesoftware - (Schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Klantgericht werken - Onthaal van klanten - Principes van klantvriendelijkheid - Onderhandelingstechnieken <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitseisen voor producten - Rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs - Prijzen van de producten - Materialen en hun eigenschappen

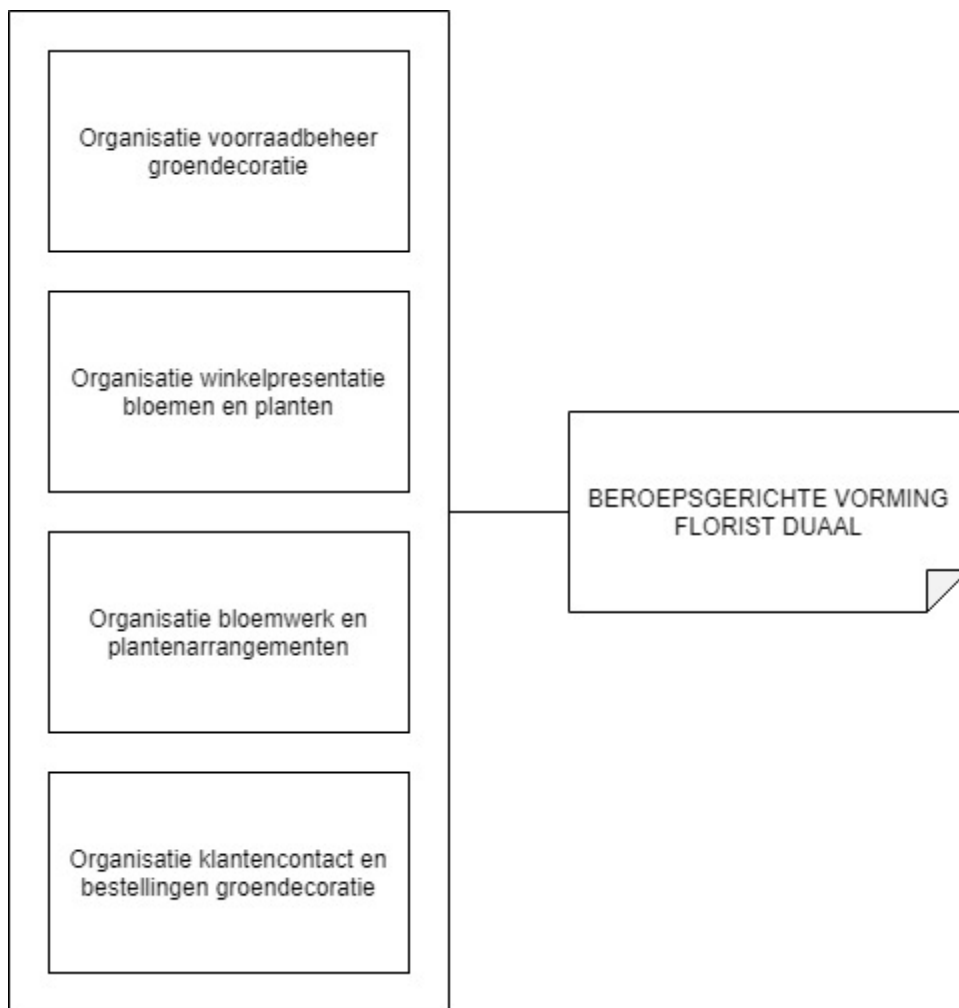
Alle activiteiten situeren zich op beheersingsniveau 2 (volwaardige beheersing).

5. Beroepsgerichte vorming – organisatie modulair

De beroepsgerichte vorming kan modulair georganiseerd worden. De beroepsgerichte vorming is opgebouwd uit 4 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:

- Organisatie voorraadbeheer groendecoratie
- Organisatie winkelpresentatie bloemen en planten
- Organisatie bloemwerk en plantenarrangementen
- Organisatie klantencontact en bestellingen groendecoratie



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 in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiceert effectief en efficiënt - Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken - Rapporteert indien van toepassing aan leidinggevende - Werkt efficiënt samen met collega's - Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op indien van toepassing 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratiesoftware - (Schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Mondeling rapporteren - Onderhandelingstechnieken
<p>Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Past de veiligheids-, kwaliteits-, en milieuvoorschriften toe - Werkt conform de bedrijfsprocedure(s) of stelt ze op - Werkt economisch en kostprijsbewust - Laat schoonmaken of maakt schoon volgens onderhoudsplan en de bedrijfsprocedures (magazijn, koelcel, winkel, werkruimte, berging, materiaal, ...) - Werkt ergonomisch (hef- en tiltechnieken, ...) - Draagt werk- en beschermkledij volgens de (hygiënische) richtlijnen conform de huisstijl - Respecteert de persoonlijke hygiëne (handen wassen, wondbedekking, eetverbod, ...) - Sorteert en behandelt het afval volgens de richtlijnen - Ruimt systematisch op - Vermijdt risico's voor zichzelf en andere - Werkt ordelijk - Gaat op een veilige manier met de verschillende gereedschappen om - Meldt problemen i.v.m. veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn, aan de leidinggevende(n) 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veiligheidsvoorschriften - Bedrijfsprocedures - Onderhoudsplan - Ergonomische hef- en tiltechnieken - Hygiënische richtlijnen - Persoonlijke beschermingskledij (PBM) <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schoonmaakmaterialen en -middelen - Milieubewust werken en omgaan met afval/afvalsortering
<p>Bouwt de eigen deskundigheid op</p>	<p>Kennis</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Volgt ontwikkelingen en trends van de markt - Schoolt zich permanent bij, intern en extern - Raadpleegt relevante informatiebronnen (handleidingen, internet, ...) - Integreert nieuwe ervaringen in de dagdagelijkse werksituatie - Overlegt met de verantwoordelijke over een persoonlijk ontwikkelingsplan 	<ul style="list-style-type: none"> - Mondeling rapporteren - Informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Verpakkingstechnieken - Markt - Bedrijfsconcept, huisstijl - Concurrenten en hun posities <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Presentatietechnieken
<p>Bepaalt de (eigen) werkvolgorde</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt de dagplanning op en stelt prioriteiten - Bepaalt de werkvolgorde - Raadpleegt de lijst met de bestellingen en levertijden voor de dag 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opmaken van een (dag/week/maand)planning

Cluster Organisatie voorraadbeheer groendecoratie – BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennis
<p>Koopt bloemen planten, accessoires aan volgens de gemaakte afspraken</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onderscheidt kwaliteit van bloemen, planten, accessoires - Houdt bij het aankopen rekening met het seizoenaanbod, het marktaanbod, houdbaarheid en verzorging - Stelt zich op de hoogte van de marktprijs en handelt prijsbewust - Koopt tijdig in op basis van het benodigde inkoopvolume en inkoopbudget - Vraagt indien nodig offertes op - Maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers volgens de gemaakte afspraken - Onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit en eventueel de leveringsvoorwaarden volgens de gemaakte afspraken - Registreert de inkoop - Controleert de aankoop en evalueert de kwaliteit - Rapporteert de inkoopgegevens aan de leidinggevende - Laat de bloemen en planten verzorgen of voert dit zelf uit 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opvragen, vergelijken en interpreteren van offertes - Grafische opmaak van etiketten en (graf)linten <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controle en opvolging van leveringen - Opvolgen van de voorraad - Technieken voor het gebruik van fyto-sanitaire producten - Opbouw en inhoud van een presentatieplan - Mondeling rapporteren - "First-in, first-out"-principe - Leer van plantenziektes - Schoonmaaktechnieken van bloemen en recipiënten - Condities voor optimaal bewaren van bloemen en planten - Etiketgeving - Onderhandelingstechnieken <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitseisen voor producten - Schoonmaakmaterialen en -middelen - Materialen en hun eigenschappen - Verzorgingsproducten voor bloemen en planten - Bloemen en planten

	- Presentatietechnieken
<p>Verzorgt, bewaakt en registreert de voorraad volgens het "first-in first-out"-principe</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registreert de voorraad van de verkoopruimte en het magazijn - Gebruikt registratiesoftware - Sorteert de producten in de koelcel - Vult de voorraad van de verkoopruimte en het magazijn aan - Controleert de voorraad regelmatig op kwantiteit en kwaliteit - Neemt maatregelen om de voorraad te corrigeren indien nodig (seizoensgebonden producten opruimen, open bloemen weggooien, uitgebloeide planten weggooien, ...) - Let op afwijkingen door beschadigingen en of derving van producten - Hanteert het "first-in first-out"-principe 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratiesoftware - Controle en opvolging van leveringen - Opvolgen van de voorraad - Technieken voor het gebruik van fytosanitaire producten - Bedrijfsprocedures - Mondeling rapporteren - Opmaken van een (dag/week/maand)planning - "First-in, first-out"-principe - Leer van plantenziektes - Condities voor optimaal bewaren van bloemen en planten <p>Grondige Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitseisen voor producten

**Cluster Organisatie winkelpresentatie bloemen en planten –
BEHEERSINGSNIVEAU 2**

Activiteiten	Kennis
<p>Verzorgt producten en materialen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt vazen, materialen en gereedschap schoon en desinfecteert - Kiest verzorgingsproducten en de recipiënten voor elke soort bloemen - Maakt de bloemen schoon en zet ze in de gepaste recipiënten - Herkent schade en afwijkingen aan de producten - Neemt actie bij schade en afwijkingen aan de producten - Bepaalt wanneer producten ververst moeten worden - Ververst producten - Gebruikt de gepaste voedingsstoffen in de juiste dosering - Schikt de bloemen in de winkel - Vult bij vanuit de voorraad - Hanteert verzorgingsproducten volgens voorschriften - Herkent ziekten die planten aantasten 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratiesoftware - Opvolgen van de voorraad - Technieken voor het gebruik van fytosanitaire producten - Veiligheidsvoorschriften - Mondeling rapporteren - Opmaken van een (dag/week/maand)planning - "First-in, first-out"-principe - Leer van plantenziektes - Schoonmaaktechnieken van bloemen en recipiënten - Milieuvoorschriften <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schoonmaakmaterialen en -middelen - Materialen en hun eigenschappen - Verzorgingsproducten voor bloemen en planten - Bloemen en planten
<p>Maakt het werkblad, het gereedschap en de ruimtes schoon en houdt ze hygiënisch</p>	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onderhoudsplan - Persoonlijke beschermingskledij (PBM)

<ul style="list-style-type: none"> - Houdt de verkoopsruimte opgeruimd met extra aandacht voor de balie - Slijpt messen waar nodig - Gebruikt schoonmaakmaterieel - Gebruikt een hoeveelheid product volgens het oppervlak en de vervuiling - Ruimt aan het eind van de verkoopdag de werkruimte op of laat dit doen - Maakt de verkoopruimte gereed om klanten te ontvangen voor de openingstijd 	<p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schoonmaakmaterialen en -middelen - Materialen en hun eigenschappen
<p>Verzorgt de winkelpresentatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt een presentatieplan op - Voert het presentatieplan uit - Voorziet het nodige materieel en materiaal i.f.v. het presentatieplan - Stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan - Stelt de geschikte temperatuur in van de verkoopruimte - Stelt planten ten toon volgens het presentatieplan (kleur, belichting, lichtinval, soort, eigenschappen, thema, ...) - Zorgt dat de producten op een aantrekkelijke wijze worden gepresenteerd - Verzorgt de winkelpresentatie rekening houdend met trends en huisstijl - Voorziet de producten van een verzorgd etiket met prijsaanduiding - Maakt de prijsaanduidingen grafisch op zodat het geheel een nette en verzorgde indruk uitstraalt - Voorziet de geschikte lichtinval en/of belichting - Combineert displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie - Verzorgt de instore-communicatie: maakt pancarten op en zorgt dat (promotie)acties visueel duidelijk zijn voor de klant(en) - Wijzigt regelmatig de opstelling (sfeerbeleving) en verandert de wandelroute - Houdt rekening met preventie van winkeldiefstal bij de presentatie - Kleedt de etalage aan op basis van een ontwerp 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belichting van de etalage en winkelruimte - Grafische opmaak van etiketten en (graf)linten <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opbouw en inhoud van een presentatieplan - Informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Opmaken van een (dag/week/maand)planning - Kleurenpalet bij bloemen en planten - Etikettering - Markt - Bedrijfsconcept, huisstijl - Concurrenten en hun posities - Kleuren en vormen van accessoires - Instore-communicatie <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Presentatietechnieken
<p>Innoveert in de winkelpresentatie</p>	<p>Kennis</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Innoveert het aanbod - Gaat actief op zoek naar trends en ontwikkelingen - Past deze trends toe in het ontwerp en creatie van de arrangementen en decoraties - Past deze trends toe in de ontwikkeling van het bedrijfsconcept en huisstijl - Onderscheidt zich door creativiteit en behendigheid 	<ul style="list-style-type: none"> - Informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Verpakkingsmaterialen m.b.t. het eigen product - Bedrijfsconcept, huisstijl - Instore-communicatie <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Presentatietechnieken
---	---

Cluster Organisatie bloemwerk en plantenarrangementen – BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennis
<p>Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontwerpt commercieel verantwoord bloemwerk en plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen die passen bij de huisstijl en voldoen aan de wensen van de klant en/of aan specifiek gevraagd maatwerk - Maakt commercieel verantwoord bloemwerk en plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen die passen bij de huisstijl en voldoen aan de wensen van de klant en/of aan specifiek gevraagd maatwerk - Bepaalt welke materialen geschikt zijn om op een creatieve en vaktechnische wijze bloemwerk te maken volgens de huisstijl - Schat het aantal bloemen en de samenstelling van het boeket in functie van het budget van de klant - Maakt boeketten creatief en vaktechnisch op rekening houdend met trends en huisstijl - Gebruikt het juiste materiaal, (hand)gereedschap, bindartikelen en bevestigingsmaterialen - Gebruikt de geschikte technieken - Combineert materialen op basis van eigenschappen, kleur, vorm, structuur en seizoenen - Kiest de juiste kleuren uit het kleuren pallet rekening houdend met 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - (Schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Klantgericht werken - "First-in, first-out"-principe - Kleuren pallet bij bloemen en planten - Etikettering - Bedrijfsconcept, huisstijl <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Technieken voor bloemstukken - Technieken voor opmaken van boeketten - Vaktechnieken - Prijzen van de producten - Materialen en hun eigenschappen - Bloemen en planten

<p>de kleurtoon, kleurtint en de symbolische waarde van kleuren</p> <ul style="list-style-type: none"> - Past kleuren uit het kleurenpalet toe in een compositie - Stelt met grote vaardigheid in een vlot tempo bloemenwerk of plantenarrangementen samen die voldoen aan de opdracht en de huisstijl - Ontwerpt en creëert composities in meerdere prijsklassen - Houdt rekening met de bederfelijkheid en de kwetsbaarheid van de producten - Gebruikt een recipiënt in functie van het te maken ontwerp - Creëert de juiste sfeer en ambiance in de ontwerpen - Droogt vegetatief materiaal - Bewerkt vegetatief en niet-vegetatief materiaal door te lijmen, rijgen, klemmen, weven, vlechten, wikkelen, buigen, insnoeren, stapelen, vouwen - Past verschillende stijlen van composities toe - Plaatst eventueel bloemdecoraties tijdens evenementen (particulieren, ondernemingen, ...) 	
<p>Bepaalt de commerciële prijs en berekent de verkoopprijs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bepaalt de procedures voor het berekenen van de verkoopprijs - Berekent alle gebruikte materialen en eventuele overige kosten nauwkeurig in de kostprijs - Berekent de verkoopprijs van het gemaakte bloemwerk of plantenarrangement volgens de procedures van het bedrijf - Bepaalt de commerciële prijs en/of de verkoopprijs die de klant moet betalen volgens de procedures van het bedrijf (bovenop de gebruikte materialen, uurloon, overige kosten) 	<p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs - Prijzen van de producten - Wettelijke basis voor het berekenen van de kostprijs (BTW-wetgeving, ...)
<p>Verpakt het product</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bepaalt mede door de verpakking de huisstijl - Kiest het geschikte verpakkingsmateriaal uit volgens de huisstijl, het gebruik, aard of bestemming - Verpakt de producten en bestellingen volgens de huisstijl, het gebruik, aard of bestemming 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verpakkingstechnieken - Verpakkingsmaterialen m.b.t. het eigen product - Transporttechnieken voor het verplaatsen van boeketten, bloemstukken, planten, accessoires, ... - Bedrijfsconcept, huisstijl

<ul style="list-style-type: none"> - Past verschillende inpaktechnieken de toe, met de nodige handvaardigheid, volgens de huisstijl - Maakt bloemen, planten, boeketten, bloemstukken, bloembakken, accessoires, ... klaar of verpakt ze, om deze op een verantwoorde manier te transporteren - Hecht het gepaste snijbloemenvoedsel aan de verpakking 	
<p>Innoveert in het bloemwerk en plantenarrangementen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innoveert het aanbod - Gaat actief op zoek naar trends en ontwikkelingen - Past deze trends toe in het ontwerp en creatie van de arrangementen en decoraties - Past deze trends toe in de ontwikkeling van het bedrijfsconcept en huisstijl - Onderscheidt zich door creativiteit en behendigheid 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Verpakkingsmaterialen m.b.t. het eigen product - Bedrijfsconcept, huisstijl - Instore-communicatie <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Presentatietechnieken

Cluster Organisatie klantencontact en bestellingen groendecoratie – BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennis
<p>Onthaalt de klant(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onthaalt en begroet de klant(en), stelt zich toegankelijk en klantvriendelijk op - Schat in om welk type klant het gaat en met welk doel hij/zij binnenkomt - Observeert en bepaalt het moment om de klant te benaderen - Achterhaalt de wensen van de klant en toont de mogelijkheden van het assortiment - Adviseert de klant bij het maken van keuzes - Informeert de klant over het product, de toepassing, de verzorging - Checkt de tevredenheid van de klant 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - (Schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Typologie van de klanten - Bedrijfsconcept, huisstijl - Onthaal van klanten - Principes van klantvriendelijkheid - Functionele rekenvaardigheid m.b.t. het afrekenen met de klant en de prijscontrole - Bestelprocedures - Opmaak van een bedrijfseigen bestelbon <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trends en ontwikkelingen in het vakgebied - Rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs - Prijzen van de producten
<p>Neemt bestellingen aan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neemt de bestelling in de verkoopruimte op ook telefonisch 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratiesoftware - Controle en opvolging van leveringen

<ul style="list-style-type: none"> - Registreert bestellingen via andere kanalen, zoals e-mail, e-commerce, ... - Vult een bestelbon in - Voert een klantgerichte communicatie - Communiqueert duidelijke en ondubbelzinnig met de klant over de bestelling - Registreert de benodigde informatie volgens bedrijfsprocedure - Informeert de klant over de leveringstarieven, leveringstijden en de beschikbaarheid van producten - Informeert betrokken collega's en/of leidinggevende bij (niet-standaard)bestellingen 	<ul style="list-style-type: none"> - (Schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Klantgericht werken - Bedrijfsconcept, huisstijl - Onthaal van klanten - Principes van klantvriendelijkheid - Opmaak van een bedrijfseigen bestelbon <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs - Prijzen van de producten
<p>Handelt de verkoop af en registreert de klantgegevens</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berekent hoeveel de klant moet betalen en telt hierbij eventueel bijkomende kosten (levering aan huis, ...) - Controleert of de juiste prijzen werden gehanteerd - Registreert de verkoop door de kassa te bedienen - Drukt, zo nodig, de automatische factuur af - Verwerkt actie- en cadeaubonnen en/of geeft ze mee - Past eventueel klantengetrouwheidssysteem of korting toe - Registreert klantgegevens, al dan niet in een databank - Stelt een gepersonaliseerd document in het kader van GDPR - Laat de klant een toestemming ondertekenen om zijn/haar gegevens te registreren - Ontvangt de betaling (cash, betaalkaart, kredietkaart, kortingsbon, ...) of registreert de aankoop bij uitgestelde betaling - Overhandigt het wisselgeld en de kassabon - Checkt of de klant tevreden is - Rondt het gesprek af 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratiesoftware - Bedrijfsprocedures - Mondeling rapporteren - Principes van klantvriendelijkheid - Functionele rekenvaardigheid m.b.t. het afrekenen met de klant en de prijscontrole - Bestelprocedures - Opmaak van een bedrijfseigen bestelbon - Maatregelen in het kader van de GDPR-wetgeving <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs - Prijzen van de producten
<p>Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt een dagrapport van de kassa - Telt eventueel de kassa na en verklaart kasverschillen 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratiesoftware - (Schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Bedrijfsprocedures - Controle en natellen van de kassa

<ul style="list-style-type: none"> - Controleert eventueel ontvangsten en kassaverrichtingen - Lost storingen aan de kassa op - Bergt eventueel het geld op en/of stort het op voorgeschreven wijze 	<ul style="list-style-type: none"> - Werking van afrekeningssystemen - Opmaak van een bedrijfseigen bestelbon
<p>Handelt klachten af</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luistert naar de klant met een klacht - Registreert eventuele klachten - Interpreteert de klacht - Evalueert de klacht, gaat na of de klacht kan opgelost worden en op welke manier - Stelt een oplossing of een compenserende maatregel voor aan de klant - Meldt de klacht, indien van toepassing, aan de leidinggevende en/of roept hulp in wanneer hij de klacht niet zelf tot een oplossing kan brengen 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klachtenbehandeling - Registratiesoftware - (Schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Klantgericht werken - Onthaal van klanten - Principes van klantvriendelijkheid - Onderhandelingstechnieken <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitseisen voor producten - Rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopsprijs en de commerciële prijs - Prijzen van de producten - Materialen en hun eigenschappen

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 florist dual 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 florist dual tot één van de volgende vormen van studiebekrachtiging:

- een diploma van secundair onderwijs (bso), bewijs van onderwijskwalificatie "florist dual" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader, met inbegrip van de beroepskwalificatie "florist" 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 "florist dual" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader, met inbegrip van de beroepskwalificatie "florist" 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 "florist" 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. Aanloopstructuuronderdelen

Niet van toepassing.

9. Onderliggende beroepskwalificaties i.f.v. flexibele instap bij modulaire organisatie

Niet van toepassing.