Leerplan

OPLEIDING

Commercieel Assistent

Modulair

Studiegebied

Administratie

Goedkeuringscode: *VWO-2024-1972-Netoverschrijdende leerplannen secundair volwassenonderwijs-adv-V27* Indieningsdatum: 30/11/2024

VISIE OP HET LEERPLAN

Dit leerplan is gebaseerd op het gelijknamige opleidingsprofiel (goedkeuringsdatum BVR 19/07/2024 – B.S. 30/08/2024).

In het opleidingsprofiel werd per module een selectie gemaakt van activiteiten en te integreren ondersteunende kennis uit de erkende beroepskwalificatie.

In dit leerplan worden per module alle competenties met de te integreren kenniselementen uit het opleidingsprofiel als leerplandoelstellingen opgenomen.

Deze werkwijze heeft tot doel de opleiding op een competentiegerichte manier te benaderen, waarbij de focus ligt op het verwerven van competenties als zijnde een geïntegreerd geheel van vaardigheden, kennis en attitudes.

Leerplannen gaan steeds uit van de professionaliteit van de leraar en het eigenaarschap van het centrum en van het lerarenteam. Ze bieden voldoende ruimte voor eigen inhoudelijke keuzes en een eigen agogisch-didactische aanpak van de leraar, het lerarenteam en het centrum.

MINIMALE MATERIELE VEREISTEN

Voor deze opleiding dienen de lokalen alsook de overige materiële vereisten (gereedschappen, machines, uitrusting e.d.) steeds te beantwoorden aan de reglementaire eisen op het vlak van veiligheid, gezondheid, ergonomie en milieu.

Het betreft de materiële vereisten die minimum noodzakelijk zijn voor een kwaliteitsvolle realisatie van het leerplan.

Het centrum zal desgevallend aan de cursist laten weten welke specifieke uitrusting en materialen de cursist moet meebrengen.

Om de leerplandoelstellingen geïntegreerd te realiseren is het noodzakelijk dat de lessen gegeven worden in een daartoe aangepast (vak)lokaal.

Algemeen

- Nutsvoorzieningen: water en elektriciteit
- ICT-voorzieningen om op een kwaliteitsvolle manier met audiovisueel materiaal te kunnen werken, o.a. projectiemogelijkheid
- Een internetverbinding met een aanvaardbare snelheid
- Toepassen van de preventiepiramide in functie van de risico-analyse
- Toepassen van de codex Welzijn op het werk
- Bergruimte

Specifieke uitrusting en materialen

Onderstaande uitrusting, materialen en benodigdheden dienen beschikbaar te zijn in het centrum en/of op de werkplek en/of stageplaats, alnaargelang de plaats waar de leerplandoelen van de desbetreffende module(s) worden verworven:

- ICT-middelen met actuele software, klantopvolgsysteem, e-procurement
- Overzichtelijk en actueel cursusmateriaal

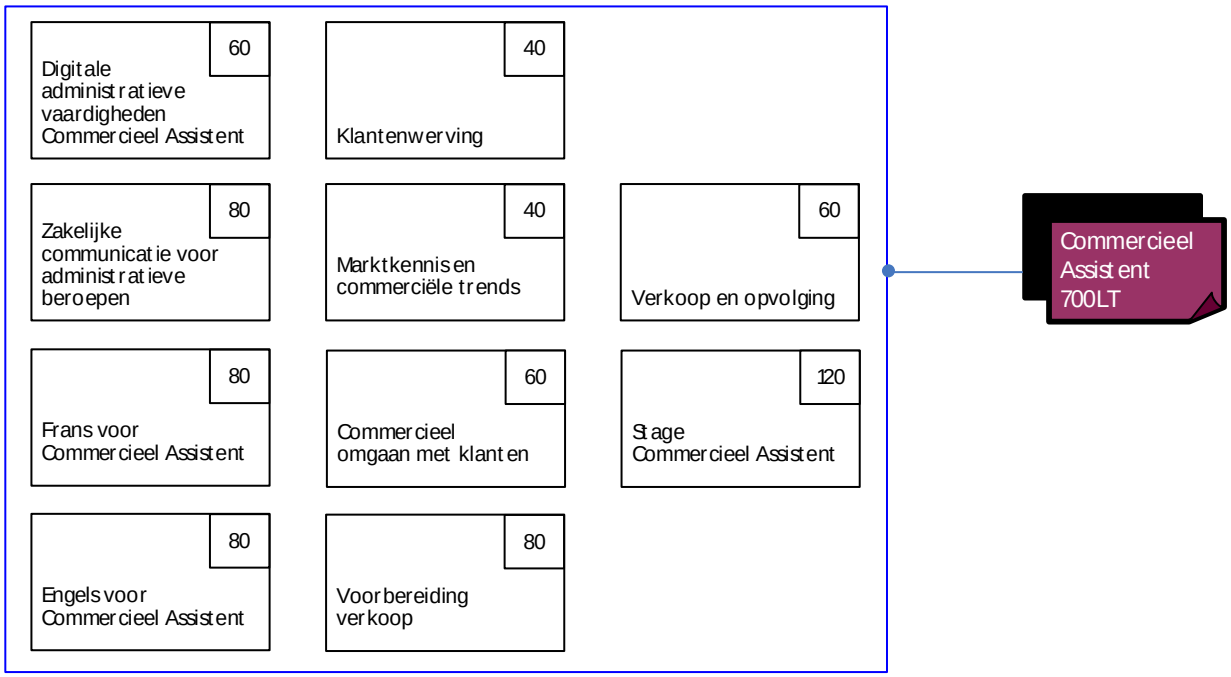
Commercieel Assistent

OMSCHRIJVING OPLEIDING	In de opleiding Commercieel Assistent leert men commercieel en administratief behandelen van de 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 om een klantenbestand te verwerven en te behouden en zo de verkoop te stimuleren.
RELATIE OPLEIDING BEROEPSKWALIFICATIE	Elke module is samengesteld uit de competenties en de descriptorelementen kennis en vaardigheden van de erkende beroepskwalificatie. De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding.
SAMENHANG	De opleiding Commercieel Assistent heeft inhoudelijk verwantschap met andere opleidingen binnen het studiegebied administratie. Deze opleiding deelt immers een aantal competenties en kenniselementen en omvat de gemeenschappelijke module: • Module Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen De opleiding Commercieel Assistent heeft eveneens inhoudelijk verwantschap met de andere opleidingen binnen het studiegebied logistiek en verkoop. Deze opleiding deelt immers een aantal competenties en kenniselementen en omvat de gemeenschappelijke module: • Commercieel omgaan met klanten
LINK BEROEPSKWALIFICATIE	Commercieel assistent [2019] BK-0351-3

MODULAIR TRAJECT

De opleiding Commercieel Assistent bestaat uit 10 modules:

– Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen	80 Lt	M ADM	G004
- Digitale administratieve vaardigheden Commercieel Assistent	60 Lt	M ADM	054
– Engels voor Commercieel Assistent	80 Lt	M ADM	055
– Frans voor Commercieel Assistent	80 Lt	M ADM	056
– Commercieel omgaan met klanten	60 Lt	M LVK	G023
– Klantenwerving	40 Lt	M ADM	057
– Marktkennis en commerciële trends	40 Lt	M ADM	058
– Voorbereiding verkoop	80 Lt	M ADM	059
– Verkoop en opvolging	60 Lt	M ADM	060
– Stage Commercieel Assistent	120 Lt	M ADM	061



CERTIFICERING

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat.
Deze opleiding leidt tot het certificaat Commercieel Assistent en een bewijs van beroepskwalificatie van niveau 4 van Commercieel Assistent.

OPLEIDINGSDUUR

De opleiding omvat in totaal 700 lestijden.

DUAAL LEREN

De opleiding Commercieel Assistent kan duaal georganiseerd worden, vanaf 1 september 2024, conform de bepalingen van het decreet van 23 maart 2022 tot regeling van bepaalde aspecten van duale opleidingen in het volwassenenonderwijs. In dat geval omvat de werkplekcomponent minstens 50% van het totaal aantal lestijden van de opleiding op de reële werkplek.

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

DIPLOMA SO

Het certificaat leidt in combinatie met het certificaat Aanvullende Algemene Vorming tot het diploma secundair onderwijs.

ATTESTEN EN VOORWAARDEN

[SPECIFIEKE] TOELATINGS-VOORWAARDEN

- Algemeen geldende toelatingsvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs
  Decreet volwassenenonderwijs

INSTAPVEREISTEN

GEEN PIJLEN TUSSEN MODULES

De cursist is niet gebonden aan een verplichte volgorderelatie in het traject en moet niet beschikken over een deelcertificaat (deelcertificaten) om aan de module te participeren.

LEESWIJZER BIJ DE MODULES

De modules bevatten de leerplandoelstellingen. Het realiseren van de **leerplandoelstellingen** bij de cursisten vormt de **kernopdracht** van de leraar.

- De **code** in de eerste kolom verwijst naar de code opgenomen in het goedgekeurde opleidingsprofiel (OP).

  De code in het OP verwijst op zijn beurt naar de code van de erkende beroepskwalificatie (BK) waar de formulering van de competentie in het OP is van afgeleid. Zo wordt op een transparante manier aangegeven hoe de competenties van de BK herkenbaar in het opleidingsprofiel – en bijgevolg ook in dit leerplan - zijn opgenomen.

  Opmerking: om onderwijskundige redenen (o.a. modulaire opbouw, gemeenschappelijke modules,…) kan een OP ook competenties bevatten die zijn afgeleid van andere referentiekaders:

  - competenties afkomstig uit een andere (verwante) erkende beroepskwalificatie: de code bevat in dat geval achtereenvolgens: nummer BK, versie BK en nummer van de competentie in deze BK
  - competenties die vanuit agogisch-didactisch oogpunt noodzakelijk zijn om de beroepskwalificatie kwaliteitsvol te kunnen realiseren binnen de context van het secundair volwassenenonderwijs: deze codes worden aangeduid met een cursief genoteerd nummer dat volgt op de nummering van de competenties uit de gelijknamige BK.

  Ongeacht het referentiekader waar de competenties van het OP zijn van afgeleid, zijn alle competenties uit het opleidingsprofiel door de cursisten te bereiken leerplandoelstellingen en dienen ze ook geëvalueerd te worden.

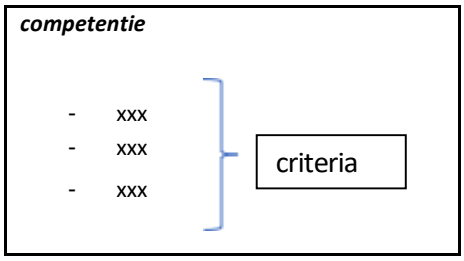
  Daarnaast biedt het leerplan ruimte om binnen de voorziene tijd zoals bepaald door de Vlaamse Regering, de leerplandoelen verder uit te diepen of te verbreden.

- In de tweede kolom staan de ***competenties*** zoals geformuleerd in het goedgekeurde opleidingsprofiel. Ze geven weer welk gedrag van de cursisten verwacht wordt om aan te tonen dat zij de competenties verworven hebben.

  De competenties

  - zijn geformuleerd in termen van waarneembaar gedrag;
  - bevatten een (handelings)werkwoord dat duidelijk verwijst naar het vereiste beheersingsniveau;
  - bevatten tevens de criteria die noodzakelijk zijn om de desbetreffende competentie te bereiken.

  Voorbeeld:



- De derde kolom bevat de **te integreren ondersteunende kenniselementen**. Deze kenniselementen zijn geen doelstelling op zich, maar moeten in de criteria geïntegreerd worden om de bovenliggende competentie te bereiken.

Modules

MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE VOOR ADMINISTRATIEVE BEROEPEN

SITUERING

In deze module leert men op een professionele en zakelijke manier in het Nederlands communiceren. Zowel schriftelijk (brieven, e-mails, verslagen, …) als mondelinge (telefoongesprekken en face-to-facegesprekken) communicatie komen aan bod. Men leert efficiënt communiceren met voortdurende aandacht voor de noden van bezoekers/gasten/klanten en met aandacht voor een positieve uitstraling aan de organisatie. Men leert om zich flexibel, assertief, empathisch en discreet op te stellen.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	*Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie* – 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 – Handelt op een zakelijke manier – 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 – Respecteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf of organisatie	– Basiskennis ergonomische technieken – Basiskennis klachtenbehandeling – Basiskennis van assertiviteitstechnieken – Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad, …) – Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften – Basiskennis van ICT – Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep – Kennis van agendabeheer – Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie – Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, actiefluisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen, kritisch denken, …) – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf – Kennis van bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep – Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief – Kennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, …) – Kennis van ethiek – Kennis van GDPR – Kennis van kantoorsoftware
BK-0434-2/3	*Handelt volgens de professionele gedragscode* – Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner – Respecteert de zakelijke omgangsvormen	
BK-0434-2/12	*Verwerkt standaardverslagen, verzorgt de lay-out en stuurt deze door naar de betrokken actoren* – Verwerkt het verslag – Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, …) – Past de huisstijl toe – Noteert tijdens vergaderingen	
BK-0204-3/1	*Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken* – Stelt gerichte vragen – Maakt notities – Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is – Verstrekt informatie volgens de richtlijnen – Gebruikt de taal die de organisatie vraagt – Verwijst door naar derden in de organisatie – Handelt steeds klantvriendelijk – Behandelt klachten op een professionele manier – Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon – Controleert de ontvangen documenten	

	– Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan – Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie – Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen	– Kennis van klantgericht telefoneren – Kennis van klassement- en archiveringsmethodes – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van rapporteringstechnieken – Kennis van redactionele normen – Kennis van regels voor het onthaal – Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie – Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing – Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten – Kennis van vergadertechnieken – Kennis van zakelijke communicatie – Kennis van registratietechnieken – Kennis van Standaardnederlands (kan zichzelf vloeiend en spontaan uitdrukken zonder daarvoor aantoonbaar naar woorden te moeten zoeken – kan een conversatie voeren met een cliënt – kan efficiënt rapporteren aan anderen – kan korte verslagen – kan mededelingen noteren en verwoorden) – Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
BK-0205-3/10	*Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers* – Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten – Analyseert de situatie – Stelt vragen ter verduidelijking – Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers – Zorgt voor een passende opvolging	
BK-0205-3/11	*Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst* – Legt uit hoe men de locatie bereikt – Voorziet bezoekers/gasten van drank – Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda – Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/gast – Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten – Versterkt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen – Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, … – Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/gast(en)	
BK-0205-3/17	*Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure* – Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers – Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door – Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke – Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle	
BK-0205-3/13	*Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon* – Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega – Stuurt de mail tijdig door – Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op	

MODULE DIGITALE AMINISTRATIEVE VAARDIGHEDEN COMMERCIEEL ASSISTENT

SITUERING

In deze module leert men zelfstandig meer uitgebreide en gespecialiseerde administratieve taken uitvoeren gekoppeld aan de commerciële flow met behulp van verschillende kantoorsoftwareprogramma's. Zorgvuldig, kwaliteitsvol en klantgericht handelen staat in alle omstandigheden voorop.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	*Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie* – Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie – Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij	– Basiskennis ICT – Kennis van bedrijfsadministratie – Kennis van agendabeheer – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van registratietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken
8	*Registreert bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, …) en licht de klant of verkoper hierover in* – Gebruikt (kantoor)software – Gebruikt een klantopvolgsysteem – Creëert een nieuw klantendossier	– Basiskennis ICT – Kennis van bedrijfsadministratie – Kennis van dossierbeheer – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van registratietechnieken
9	*Volgt de betaling van bestellingen op (voorwaarden, facturatie, …) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, …)* – Controleert ontvangsten en gaat na welke vorderingen open staan – Controleert afspraken gemaakt in het contract	– Basiskennis ICT – Kennis dossierbeheer – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van registratietechnieken
11	*Werkt een klanten- of prospectenbestand uit* – 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	– Kennis van bedrijfsadministratie – Kennis van dossierbeheer – Kennis van kantoorsoftware

MODULE ENGELS VOOR COMMERCIEEL ASSISTENT

SITUERING

In deze module leert de cursist eenvoudig zakelijke communiceren in het Engels met klanten, collega's. De commercieel assistent leert telefonische contacten verzorgen, klanten ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. Men leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/commerciële gesprek, eenvoudige commerciële teksten begrijpen, een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven (e-mail, …)

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	*Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie* – Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier	– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
3	*Werkt doelgroepgericht* – Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's – Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's	– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
4	*Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid* – Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden – Deelt kennis met collega's	– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
5	*Verstrekt informatie aan de klant* – 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 – Onderhoudt contacten met klanten en collega's (telefoon, e-mail, brief, …)	– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
6	*Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost, …)* – Besteedt voldoende aandacht aan de klant, luistert aandachtig, stelt vragen om de exacte behoefte van de klant te bepalen	– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van

		ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
7	*Ondersteunt de verkoop* – Luistert aandachtig naar de klant en reageert diplomatisch – Stelt vragen om de klant te helpen bij het formuleren van de zoekvraag – Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen – Informeert de klant over de leverings- en betalingsvoorwaarden en past deze toe – Bespreekt eventuele problemen en knelpunten	– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
8	*Registreert de bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, …) en licht de klant of verkoper hierover in* – Vraagt en geeft feedback over de stand van zaken van een order – Bevestigt de order aan de klant	– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
9	*Volgt de betaling van de bestellingen op (voorwaarden, facturatie, …) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, …)* – Stuurt aanmaningen naar slechte betalers	– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
10	*Volgt klachten op en stelt een oplossing voor* – Luistert naar klachten van klanten – Overleg met leveranciers over problemen	– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk

11	*Werkt een klanten- of prospectenbestand uit* – Legt contacten met mogelijke klanten tijdens evenementen	– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
12	*Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst* – Bezorgt de klant een prijsopgave	– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
13	*Biedt service en legt, indien van toepassing, de technische werking uit aan de klanten of gebruikers en informeert hen over het in gebruik nemen van producten en/of aanwenden van diensten* – Legt de bediening uit	– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
15	*Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties* – Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing	– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk

SITUERING

In deze module leert de cursist eenvoudig zakelijke communiceren in het Frans met klanten, collega's. De commercieel assistent leert telefonische contacten verzorgen, klanten ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. Men leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/commerciële gesprek, eenvoudige commerciële teksten begrijpen, een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven (e-mail, …)

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
3	*Werkt doelgroepgericht* – Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's – Richt de aandacht op de wensen en de belangen van klanten en op de samenwerking met collega's	– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
4	*Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid* – Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden – Deelt kennis met collega's	– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
5	*Verstrekt informatie aan de klant* – 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 het niet zelf kan beantwoorden – Onderhoudt contacten met klanten eb collega's (telefoon, e-mail, brief, …)	– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
6	*Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost, …)* – Besteedt voldoende aandacht aan de klant, luistert aandachtig, stelt vragen om de exacte behoefte van de klant te bepalen	– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk

7	*Ondersteunt de verkoop* – Luistert aandachtig naar de klant en reageert diplomatisch – Stelt vragen om de klant te helpen bij het formuleren van de zoekvraag – Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen – Informeert de klant over de leverings- en betalingsvoorwaarden en past deze toe – Bespreekt eventuele problemen en knelpunten	– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
8	*Registreert de bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, …) en licht de klant of verkoper hierover in* – Vraagt en geeft feedback over de stand van zaken van een order – Bevestigt de order aan de klant	– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
9	*Volgt de betaling van de bestellingen op (voorwaarden, facturatie, …) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, …)* – Stuurt aanmaningen naar slechte betalers	– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
10	*Volgt klachten op en stelt een oplossing voor* – Luistert naar klachten van klanten – Overleg met leveranciers over problemen	– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
11	*Werkt een klanten- of prospectenbestand uit* – Legt contacten met mogelijke klanten tijdens evenementen	– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk

12	*Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst* – Bezorgt de klant een prijsopgave	– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
13	*Biedt service en legt, indien van toepassing, de technische werking uit aan de klanten of gebruikers en informeert hen over het in gebruik nemen van producten en/of aanwenden van diensten* – Legt de bediening uit	– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk
15	*Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties* – Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing	– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk

MODULE COMMERCIEEL OMGAAN MET KLANTEN

SITUERING

In deze module leert de cursist met klanten omgaan in een commercieel professionele taal met aandacht voor de wensen van klanten. De cursist communiceert efficiënt, stelt zich hierbij empathisch en flexibel op en past het eigen uiterlijk en de kledij aan, aan de kenmerken van de verkoopomgeving. De cursist leert hoe een positieve uitstraling aan te nemen in een specifieke beroepscontext en bedrijfscultuur.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
3	*Werkt doelgroepgericht* – Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's – Zorgt 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/collega's – Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven – Gaat authentiek en volgens de bedrijfsprocedures om met bezwaren, weerstand en klachten	– Basiskennis van informatica – Basiskennis multimedia – Basiskennis van handelswetgeving Ifv de uitvoering van de eigen taken – Basiskennis van ICT – Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. – Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, …) van klanten of consumenten – Kennis van verkooptechnieken – Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen – Kennis van regels voor het onthaal – Kennis van zakelijke communicatietechnieken
4	*Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid* – Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden – Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden – Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden – Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden – Deelt kennis met collega's	– Basiskennis van informatica – Basiskennis van multimedia – Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop – Basiskennis van ICT – Kennis van kantoorsoftware
BK-0447-2/7	*Gaat professioneel om met klanten* – Past uiterlijk en kleding aan de kenmerken van de verkoopomgeving aan – Verwelkomt de klant professioneel en volgens bedrijfsinterne afspraken, ook al is het zeer druk in de winkel – Gebruikt digitale toepassingen om klantenprofiel te herkennen. – Zorgt voor een aangename sfeer – Neemt een uitnodigende lichaamshouding aan (armen, handen, oogcontact…) – Vermijdt conflicten met klanten – Lost eventuele ontevredenheden op – Gebruikt efficiënt (digitale) communicatiemiddelen	– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. – Kennis van conflicthantering Ifv de uitvoering van de eigen taken – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, …) van klanten of consumenten – Kennis van verkooptechnieken

	– Stelt mogelijkheden tot optimalisatie rond het professioneel omgaan met klanten voor aan de leidinggevende	– Kennis van het digitale verkoopprocessen – Kennis van zakelijke communicatietechnieken
BK-0447-2/17	*Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures* – Onthaalt klanten met klachten op een deskundig manier – Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht – Stelt een oplossing voor volgens de bedrijfseigen procedures – Gaat na of het voorstel voor de klant een oplossing biedt – Neemt een beslissing volgens de bedrijfseigen procedure – Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende – Sluit de klachtbehandeling deskundig af (registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken, …) – Doet verbetervoorstellen i.f.v. het voorkomen gelijkaardige klachten	– Basiskennis van handelswetgeving ifv de uitvoering van de eigen taken – Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. – Kennis van conflicthantering ifv de uitvoering van de eigen taken – Kennis van principes van klantvriendelijkheid

MODULE KLANTENWERVING

SITUERING

In deze module leert de cursist het in kaart brengen van de markt en potentiële klanten. Men leert een strategie uitwerken en doelgroep bepalen voor het werven van klanten. De cursist leert de minimale standaarden om klanten goed te bedienen als ook de kanalen kennen voor werving, publiciteit, campagne, …

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	*Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie* – Voert commerciële handelingen uit	– Kennis van communicatietechnieken
3	*Werkt doelgroepgericht* – 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	– Basiskennis van commerciële technieken – Kennis van zakelijke communicatie – Kennis van communicatietechnieken
11	*Werkt een klanten- of prospectenbestand uit* – 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	– Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis van presentatietechnieken – Kennis van bedrijfsadministratie – Basiskennis van marketingacties – Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht) – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van dossierbeheer – Kennis van verkooptechnieken – Kennis van zakelijke communicatie – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van technieken van commerciële klantenwerving – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van typologie van klanten of consumenten – Kennis van redactionele normen
14.	*Volgt de internetsite van het bedrijf op (commerciële informatie)* – Controleert de kwaliteit van de commerciële informatie – Volgt de reacties van gebruikers op – Geeft wijzigingen door om aan te passen op commercieel vlak	– Basiskennis ICT – Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis van presentatietechnieken – Basiskennis van marketingacties – Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling – Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht) – Kennis van technieken van commerciële klantenwerving – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van redactionele normen
16	*Werkt in teamverband* – Communiceert effectief en efficiënt	– Basiskennis van conflicthantering – Kennis van agendabeheer

	– Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijke – Rapporteert aan leidinggevenden – Werkt efficiënt samen met collega's – Volgt aanwijzingen van verantwoordelijke op – Past zich flexibel aan (verandering van collega's, …)	– Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken

MODULE MARKTKENNIS EN COMMERCIËLE TRENDS

SITUERING

In deze module leert de cursist producten en diensten in de markt situeren en vertalen in een commerciële actie. Men leert de markt en de prijszetting kennen op basis van SWOT-analyse, dit zowel intern als extern.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
4	*Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid* – Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden – Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden	– Basiskennis ICT
5	*Verstrekt informatie aan de klant* – Verwerft inzicht in het product, kenmerken, toepassingsgebieden, gebruik	– Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht) – Kennis van typologie van klanten of consumenten
15	*Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties* – 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 – Denkt mee over het opzetten van marketingacties – Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de medewerkers – Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing	– Basiskennis ICT – Basiskennis van marketingacties – Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken

MODULE VOORBEREIDING VERKOOP

SITUERING

In deze module leert de cursist het verkoopproces, van eerste contact tot het verkoopgesprek, kennen. Men leert de principes van stockbeheer kennen zoals LIFO (last in first out), FIFO (first in first out), … in functie van de verkoop. Men leert de verschillende soorten handelsdocumenten lezen en begrijpen. In deze module worden volgende elementen van de flow nader bekeken o.a. product- en marktkennis, productvoorstelling, klantenontvangst, offerte, in gesprek gaan met klanten en onderhandelen, aanpassingen doorvoeren, order plaatsen, ….

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	*Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie* – Voert commerciële handelingen uit	– Kennis van bedrijfsadministratie – Kennis van dossierbeheer – Kennis van commerciële technieken
3	*Werkt doelgroepgericht* – Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's – Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's – Wekt geen onrealistische verwachtingen – Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's – Probeert zich in wensen en problemen van klant/collega in te leven	– Basiskennis van commerciële technieken – Kennis van communicatietechnieken
5	*Verstrekt informatie aan de klant* – 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 zelf niet kan beantwoorden – Zorgt voor vertrouwen bij de klant door begrijpelijke uitleg te geven – Onderhoudt contacten met klanten en collega's (telefoon, e-mail, brief ,…)	– Basiskennis van ICT – Basiskennis van commerciële technieken – Kennis van bedrijfsadministratie – Kennis van regels voor het onthaal – Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht) – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van procedures voor de dienst na verkoop – Kennis van zakelijke communicatie – Kennis van verkooptechnieken – Kennis van technieken van commerciële klantenwerving – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van typologie van klanten of consumenten
6	*Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost, …)* – 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 behoefte van de klant – Gaat de haalbaarheid van de vraag van de klant na	– Basiskennis van ICT – Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer – Kennis van bedrijfsadministratie – Basiskennis van marketingacties – Kennis van agendabeheer – Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht) – Kennis van technieken om nota te nemen

	– Kijkt na of producten en/of diensten direct leverbaar/beschikbaar zijn of dienen besteld te worden – Gaat de mogelijkheden en beperkingen van productie en levering na – Geeft passend verkoopadvies – Raadpleegt de interne productinformatie	– Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen) – Kennis van procedures voor dienst na verkoop – Kennis van dossierbeheer – Kennis van zakelijke communicatie – Kennis van verkooptechnieken – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van typologie van klanten of consumenten – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van registratietechnieken – Kennis van redactionele normen
7	*Ondersteunt de verkoop* – Ontvangt klanten en bereidt verkoopwerkzaamheden voor – Luistert aandachtig naar de klant en reageert diplomatisch – Stelt vragen om de klant te helpen bij het formuleren van de zoekvraag – Verkoopt of ondersteunt de verkoop en verzorgt/helpt bij offerte en ordertraject en volgt daarbij de verkoopspolitiek van het bedrijf – Verwerkt orders en voert bestellingen uit – Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen – Informeert de klant over de leverings- en betalingsvoorwaarden en past deze toe – Demonstreert producten en/of diensten aan klanten indien van toepassing – Presenteert een alternatief voorstel indien het gewenste artikel niet in voorraad is – Heeft oog voor opportuniteiten voor toekomstige of aanvullende verkoop – Bespreekt eventuele problemen en knelpunten – Geeft informatie aan externen (telefoon, e-mail, ...) – Doet een prijsvoorstel op basis van catalogi en/of software met eventuele acties en kortingen – Maakt commerciële documenten op en controleert ze (prijsaanvraag, offerte, bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon, factuur, creditnota)	– Basiskennis ergonomische technieken – Basiskennis van ICT – Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis van presentatietechnieken – Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer – Kennis van bedrijfsadministratie – Basiskennis van marketingacties – Kennis van regels voor het onthaal – Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling – Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht) – Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen) – Kennis van dossierbeheer – Kennis van verkooptechnieken – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van technieken van commerciële klantenwerving – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van typologie van klanten of consumenten – Kennis van registratietechnieken – Kennis van redactionele normen – Kennis van rapporteringstechnieken
8	*Registreert bestellingen controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, …) en licht de klant of verkoper hierover in* – Past leverings- en betalingsvoorwaarden toe – Voorziet orders van specificaties – Controleert of verzamelt de benodigde gegevens van de klant op klantvriendelijke wijze – 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 – Creëert een nieuw klantendossier	– Basiskennis van ICT – Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer – Kennis van bedrijfsadministratie – Kennis van agendabeheer – Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht) – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van dossierbeheer – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken

		– Kennis van registratietechnieken
12	*Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopsovereenkomst* – 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, …) – Vraagt kredietlijnen aan	– Basiskennis van ICT – Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer – Kennis van bedrijfsadministratie – Kennis van agendabeheer – Kennis van ondernemingsrecht Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen) – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van dossierbeheer – Kennis van verkooptechnieken – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van typologie van klanten of consumenten – Kennis van registratietechnieken – Kennis van redactionele normen

MODULE VERKOOP EN OPVOLGING

SITUERING

In deze module leert de cursist het verkoopproces, van verkoop tot dienst na verkoop, kennen. Men leert de verschillende soorten handelsdocumenten lezen en begrijpen. In deze module worden volgende elementen van de flow nader bekeken o.a. productkennis, dienst na verkoop, betalingen opvolgen, klachtenbehandeling, ….

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	*Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie* – Voert commerciële handelingen uit	– Kennis van bedrijfsadministratie – Kennis van dossierbeheer – Kennis van commerciële technieken
2	*Werkt oplossingsgericht* – Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie) – Analyseert de aard van de problemen – Merkt problemen op en signaleert ze aan de leidinggevenede – Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket – Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket	– Basiskennis ICT – Kennis van bedrijfsadministratie – Kennis van dossierbeheer – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van registratietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken
3	*Werkt doelgroepgericht* – Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's – Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten	– Basiskennis van commerciële technieken – Kennis van communicatietechnieken
7	*Ondersteunt de verkoop* – Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen – Heeft oog voor opportuniteiten voor toekomstige of aanvullende verkoop	– Basiskennis van ICT – Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer – Kennis van bedrijfsadministratie – Basiskennis van conflicthantering – Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht) – Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen) – Kennis van procedures voor de dienst na verkoop – Kennis van dossierbeheer – Kennis van verkooptechnieken – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van klachtenbehandeling
8	*Registreert bestellingen controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, …) en licht de klant of verkoper hierover in* – Gebruikt (kantoor)software – Gebruikt een klantopvolgsysteem – Past leverings- en betalingsvoorwaarden toe – Corrigeert fouten in de gegevens – Vraagt en geeft feedback over de stand van zaken van een order – Gaat na of de producten en/of diensten in voorraad/ beschikbaar zijn	– Basiskennis van ICT – Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer – Kennis van bedrijfsadministratie – Kennis van agendabeheer – Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht) – Kennis van technieken om nota te nemen

	– 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	– Kennis van procedures voor de dienst na verkoop – Kennis van dossierbeheer – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van registratietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken
9	*Volgt de betaling van bestellingen op (voorwaarden, facturatie, …) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, …)* – Controleert ontvangsten en gaat na welke vorderingen open staan – Controleert afspraken gemaakt in het contract – Stuurt aanmaningen naar slechte betalers	– Basiskennis van ICT – Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer – Kennis van bedrijfsadministratie – Basiskennis van conflicthantering – Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen) – Kennis van dossierbeheer – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van registratietechnieken – Kennis van redactionele normen – Kennis van rapporteringstechnieken
10	*Volgt klachten op en stelt oplossingen voor* – 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	– Kennis van bedrijfsadministratie – Basiskennis van conflicthantering – Kennis van regels voor het onthaal – Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht) – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van dossierbeheer – Kennis van procedures voor de dienst na verkoop – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van typologie van klanten of consumenten – Kennis van klachtenbehandeling
13	*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* – Informeert en begeleidt de gebruikers bij de levering van producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten – Werkt mee 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	– Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis van presentatietechnieken – Kennis van procedures voor de dienst na verkoop – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van typologie van klanten of consumenten – Kennis van communicatietechnieken

MODULE STAGE COMMERCIEEL ASSISTENT

SITUERING

In deze module implementeert de cursist op geïntegreerde wijze de verworven kennis en vaardigheden in een praktijkgerichte context in een commerciële omgeving.

De onderliggende kennis wordt verworven in de modules waaraan die kennis gekoppeld is (zie hoger in dit document).

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
5	*Verstrekt informatie aan de klant*	
6	*Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost, …)*	
7	*Ondersteunt de verkoop*	
8	*Registreert bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in*	
9	*Volgt de betaling van bestellingen op (voorwaarden, facturatie, ...) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, ...)*	
12	*Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst*	
13	*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*	
16	*Werkt in teamverband*	