

**VLAAMS VERBOND VAN HET KATHOLIEK
SECUNDAIR ONDERWIJS**

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

VERKOOP

Tweede graad BSO

In voege vanaf 1 september 2000

Licap - Brussel D/2000/0279/066A - september 2000

ALGEMENE INHOUD

| | |
|---|-----------|
| LESSENTABEL | 5 |
| ALGEMEEN DEEL | 7 |
| KV <i>Beeldende vorming/PV Beeldende vorming</i> Presentatietechnieken | 27 |
| TV <i>Boekhouding/Toegepaste economie/Verkoop</i> Commerciële vorming | 39 |
| TV <i>Boekhouding/Toegepaste economie/Verkoop</i> Winkeladministratie | 53 |

LESSENTABEL

zie www.vvkso.be

VERKOOP
Tweede graad BSO
ALGEMEEN DEEL

In voege vanaf 1 september 2000

D/2000/0279/066

INHOUD

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 1 | VISIE OP DE STUDIERICHTING | 9 |
| 1.1 | Vormingscomponenten | 9 |
| 1.1.1 | De commerciële component | 9 |
| 1.1.2 | De communicatieve component | 9 |
| 1.1.3 | De ITC-component | 9 |
| 1.2 | Verantwoording | 10 |
| 1.3 | Doorstromings- en /of beroepsgericht karakter | 10 |
| 1.4 | Leerlingenkenmerken | 10 |
| 1.5 | Algemene doelstellingen | 10 |
| | | |
| 2 | ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN | 11 |
| 2.1 | Het leerplan en het opvoedingsproject | 11 |
| 2.2 | Basisfilosofie voor het BSO-onderwijs | 11 |
| 2.3 | Toelatingsvoorwaarden tweede graad BSO | 11 |
| 2.4 | Leerlingenkenmerken | 12 |
| 2.5 | Consequenties voor de leraren | 12 |
| 2.6 | Samenwerking met andere vakken | 13 |
| 2.7 | De lerende omgeving | 13 |
| 2.7.1 | Didactiek | 13 |
| 2.7.2 | Rol van de leraar | 15 |
| 2.8 | Crëeren van een optimale leeromgeving | 16 |
| | | |
| 3 | DE DETAILHANDEL OF KLEINHANDEL EN DE RELATIE TOT HET BOP WINKELBEDIENDE | 17 |
| 3.1 | Situering | 17 |
| 3.2 | Tewerkstelling | 17 |
| 3.3 | Contextgegevens | 18 |
| 3.4 | Beroepshoudingen | 19 |
| | | |
| 4 | BIBLIOGRAFIE | 20 |

1 VISIE OP DE STUDIERICHTING

De snelle evolutie en ontwikkeling in de detail- en groothandel vereist een nieuwe visie op de studierichting 'Verkoop BSO'. In eerste instantie moet de studierichting een brede vorming aanbieden die een ruime flexibele inzetbaarheid op de arbeidsmarkt mogelijk maakt. Ze moet een zo ruim mogelijke beroepsgerichte opleiding bieden, die een vlotte administratie van 'winkelvoorraad' en een klantgerichte houding bij het bedienen en helpen van klanten naast een concrete financiële afsluiting van de verkoop, mogelijk moet maken. Werken met nieuwe leerstrategieën verdient hierbij aanbeveling. Tevens kan aandacht worden besteed aan het virtueel winkelen en fenomenen als fun-shopping en e-commerce.

1.1 Vormingscomponenten

Het fundamenteel gedeelte van de tweede graad omvat drie componenten:

1.1.2 De commerciële component

Hier komen de basisvaardigheden en -kennis aan bod met betrekking tot het bijhouden en registreren van de winkelvoorraad, het helpen van steeds veeleisender klanten en een correcte afhandeling van de verkoop.

Er wordt aandacht besteed aan klantenkennis, product- en marktkennis, de opbouw van verkoopgesprekken, de winkeladministratie, promotie- en presentatietechnieken, de winkelomgeving (shopping must be fun).

Belangrijk is dat de leerlingen bewust worden van de noodzaak van een klantgerichte houding.

1.1.2 De communicatieve component

Binnen de communicatieve component besteden we voldoende tijd en aandacht aan een effectief en functioneel taalgebruik. Daarbij zijn de communicatieve vaardigheden omschreven in het betrokken beroepsopleidingsprofiel richtinggevend. Het werken van communicatieve taalvaardigheden, aangepast aan de studierichting, houdt in dat er aandacht besteed wordt aan de vier vaardigheden: (begrijpend) lezen, spreken, schrijven en luisteren. Veel aandacht gaat naar een grondige voorbereiding van verkoop- en telefoongesprekken, aan het correct weergeven van een gesteld probleem en het werken in een zakelijke context.

Naast het Nederlands wordt Frans als tweede en Engels als derde taal aangeboden.

1.1.3 De ICT-component

In de tweede graad krijgen de leerlingen een degelijke basis mee van klavier- en ITC-vaardigheden. Ze leren werken met een aantal professionele toepassingspakketten:

- met betrekking tot winkeladministratie;
- lay-out en promotie.

Daarnaast leren ze werken met moderne communicatiemiddelen in de specifieke context van het beroepsopleidingsprofiel.

1.2 Verantwoording

De SERV(Sociaal-economische Raad voor Vlaanderen) en/of CEVORA (vormingsinstituut van het aanvullend paritair comité van de bedienden) formuleren in hun beroepsprofielen (zie bibliografie) wat zij van een uitoefenaar van een bepaald beroep in de detail- en groothandel verwachten. Om de opleiding beter op die verwachtingen te kunnen laten inspelen, is het nodig de bestaande 'Verkoop en etalage' BSO (vanaf 1 september 2000 wordt dit progressief 'Verkoop' BSO) bij te sturen. De tweede graad moet de leerlingen die vaardigheden, ondersteunende kennis en attituden (specifieke beroepshoudingen) bijbrengen die het mogelijk maken in de derde graad hun opleiding als winkelbediende te voltooien.

De beroepsprofielen werden in de Vlaamse onderwijsraad omgezet in onder meer het beroepsopleidingsprofiel van de winkelbediende. Het hele profiel wordt gerealiseerd tijdens de tweede en derde graad 'BSO Verkoop'.

1.3 Doorstromings- en/of beroepsgericht karakter

Het logische vervolg op de tweede graad 'Verkoop BSO' is de derde graad 'Verkoop BSO'. Een specialisatiejaar ingericht als derde leerjaar van de derde graad kan zoals vandaag die vaardigheden, kennis en attitudes bijbrengen die nodig zijn voor het zelfstandig uitbaten van een detailhandelszaak.

1.4 Leerlingenkenmerken

Leerlingen in de studierichting 'Verkoop' zijn vooral ervarings- en praktijkgericht en willen dus praktisch werken. Ze hebben oog voor een correcte en stipte opvolging van de winkelvoorraad, een vlotte klantenbediening en een correcte afhandeling van de koop. Zij kunnen de hen opgedragen taken zelfstandig uitvoeren en de verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen werk.

1.5 Algemene doelstellingen

De leerlingen leren:

- nauwkeurig en met orde werken;
- de opgelegde taken correct uitvoeren;
- omgaan met verschillende klantentypes;
- een klantgerichte houding ontwikkelen;
- productinformatie opzoeken;
- zin voor esthetische vormgeving ontwikkelen;
- creatief met materialen werken;
- noodzakelijke teamspirit ontwikkelen;
- verantwoordelijk zijn voor hun eigen taken;
- communicatieve vaardigheden in Nederlands, in enkele moderne vreemde talen en in het gebruik van moderne communicatiemiddelen.

2.1 Het leerplan en het opvoedingsproject

Een school wil haar leerlingen méér meegeven dan louter vakkennis. Haar intentieverklaring in dit verband is te vinden in het opvoedingsproject, waarin ook waardeopvoeding en christelijke duiding zijn opgenomen.

Een vakleraar in een school van het katholieke net zal geen ander Engels, geen andere wiskunde geven dan zijn collega's. Wel heeft hij de taak om, waar de kans zich voordoet naar het opvoedingsproject of een aspect daarvan te refereren. Als (mede)drager van het christelijk opvoedingsproject is hij alert voor elke kans die het school- en klasgebeuren biedt om diepere dimensie aan te reiken. Vele vakken bieden op een of andere manier kansen daartoe. Hoe meer de leraar de leerlingen persoonlijk kent, hoe meer hij zal aanvoelen wanneer er openheid is om met de leerlingen door te stoten naar zins- en zijnsvragen.

2.2 Basisfilosofie voor het BSO-onderwijs

De basisfilosofie met betrekking tot het BSO en de daaraan gekoppelde doelstellingen zijn terug te vinden in de brochure "Visie op het Beroepssecundair onderwijs" van 19 mei (Mededeling van het VVKSO Kl. 64.03). Dit document bevat fundamentele wenken omtrent het werken met BSO-leerlingen. Om welke studierichting het ook gaat, de aanpak van de BSO-leerling dient steeds te gebeuren binnen dit kader. Zo is het bv. belangrijk de leerlingen te helpen een positief en correct zelfbeeld op te bouwen. De didactische aanpak moet hierop gericht zijn, onder meer door bemoedigend en stimulerend te werken. Leerinhouden en werkwijze moeten ertoe leiden dat leerlingen zichzelf juist(er) kunnen inschatten en weten wat zij al of niet aankunnen, wat hen ligt, of zij geschikt zijn voor bepaalde beroepen uit de beroepenstructuur van het studiegebied Handel.

Een permanente zorg betreffende de aanpak van de leerlingen in het BSO moet uitgaan naar het "doe-aspect" binnen elk vak: *kunnen* is in deze visie de basis voor het *kennen*, met andere woorden: we beogen vaardigheidsonderwijs en kennisverwerving is daarbij louter ondersteunend.

2.3 Toelatingsvoorwaarden tweede graad BSO

De leerlingen die de tweede graad van het BSO aanvangen, hebben de eerste graad van het secundair onderwijs gevolgd. Toch is de groep uitermate heterogeen samengesteld. Zo zijn er leerlingen:

- die op normale leeftijd en met een oriënteringsattest A of B binnenkomen:
 - de leerlingen die vanuit het BVL normaal doorstromen naar het beroepssecundair onderwijs;
 - de leerlingen die overkomen uit het tweede leerjaar A;
- die zich bij het tweede leerjaar van de tweede graad voegen omdat ze in het eerste leerjaar van de tweede graad TSO/ASO een B-attest met clausulering kregen;
- die op basis van de leeftijd van 16 jaar zijn toegelaten.

2.4 Leerlingenkenmerken

Reeds uit de toelatingsvoorwaarden blijkt dat de leerlingengroep in de tweede graad BSO zeer heterogeen is. De leerlingenkenmerken bevestigen deze heterogeniteit.

Het is niet eenvoudig “de eigenheid” van deze leerlingen te omschrijven. Hierna volgen een aantal algemene kenmerken die gelden voor een grote groep; men moet ze met de nodige omzichtigheid interpreteren.

- De leerlingen zijn gericht op het doen. Ze leren weinig uit theoretische uiteenzettingen, maar ze leren vooral van het handelen in concrete situaties. Vanuit dit handelen komen ze tot begripsvorming.
- Ze hebben vooral interesse voor het onmiddellijk bruikbare. Hun hele leefwereld, zowel binnen de onderwijstijd als daarbuiten, is afgestemd op onmiddellijke consumptie van wat zij nuttig, als prettig ervaren.
- Ze reageren doorgaans heel spontaan en impulsief. Hun reacties zijn niet altijd beheerst.
- Hun intelligentie is anders georiënteerd. Ze verwerken moeilijk grote leerstofgehelen. Memoriseren, verbanden leggen, besluiten trekken is niet eenvoudig. Transfer van het ene vak naar het andere, van leerstof naar de praktische toepassing is niet vanzelfsprekend.
- Ze hebben nood aan succesbeleving.
- Hun verbale vaardigheid is in volle ontwikkeling. Het onderwijs steunt traditioneel heel sterk op het verbale zodat leerlingen met een beperkte taalvaardigheid bijzondere moeilijkheden ervaren. Veelal verschilt de school- en vaktaal van de thuistaal, wat meebrengt dat ze niet steeds begrijpen waar de leraar het over heeft.
- De taakspanning en/of taakgerichtheid is vaak klein. Als deze leerlingen aan opdrachten werken is het voor hen een hele klus om tot het einde vol te houden. Zeker wanneer moeilijkheden binnen de opdracht opduiken, haken ze gemakkelijk af.

2.5 Consequenties voor de leraren

De leraar zal:

- de leerlingen leren kennen en aanvaarden om begeleidend en onderwijzend met hen op weg te gaan;
- haalbare en duidelijke doelen bij onderwijs en begeleiding vooropstellen;
- eenvoudige, voor de leerlingen begrijpbare taal hanteren;
- lesstrategieën aanwenden die uitgaan van de beginsituatie van de leerlingen en van de leerlingenkenmerken;
- de lesbetrokkenheid van de leerlingen alle kansen geven;
- goede studiegewoonten stimuleren;
- aanzetten geven tot het zelfstandig verwerken van de leerstof: in de eerste plaats in de klas zelf, eventueel ook thuis.

2.6 Samenwerking met andere vakken

Het vak PAV (Nederlands, Wiskunde en MaVo) uit de basisvorming, bevat basisdoelen en basisinhouden voor alle studierichtingen. Ze kunnen didactisch worden ingekleurd naar de leef- en leersituatie van de leerlingengroep. De inkleuring kan tot uiting komen in voorbeelden, in tekstmateriaal, in het niveau van beheersing.

De vakken Zakelijke communicatie, Frans, Engels en Toegepaste informatica uit het fundamenteel en/of complementair gedeelte en ook doelstellingen die een inkleuring kunnen krijgen vanuit de verschillende specifieke bedrijfsgerichte vakken.

2.7 De lerende omgeving

Een van de uitgangspunten in de nieuwe visie op de beroepsgerichte opleiding is zelfwerkzaamheid. Het principe van zelfwerkzaamheid heeft consequenties voor de leerling en de leraar.

Bijzonder veel belang wordt gehecht aan het verwerven van vaardigheden. De gedachtegang daarbij is als volgt: onderwijs is vooral bedoeld om ervoor te zorgen dat leerlingen zoveel mogelijk leren leren (life long learning). Het leren door leerlingen is immers het doel van onderwijs.

Het 'ombouwen' van een school tot een lerende omgeving heeft gevolgen voor de leerlingen, de leraren en de schoolleiding.

In de lerende omgeving staat voorop dat de leerlingen een belangrijke verantwoordelijkheid dragen met betrekking tot het verloop van het eigen leerproces. Hieraan dient toegevoegd te worden dat leerlingen ook in de gelegenheid gesteld moeten worden om die verantwoordelijkheid op een verantwoorde manier te kunnen dragen.

Het takenpakket van de leraar bestaat behalve uit het overdragen van kennis ook uit het op gang brengen van het leerproces, het op gang houden van het leerproces en het afstemmen van het leerproces op de te bereiken doelstellingen. Het zo goed mogelijk laten verlopen van leerprocessen, veronderstelt oog hebben voor verschillen die er tussen leerlingen nu eenmaal zijn. Een uniforme behandeling van alle leerlingen is daarmee in ieder geval in strijd. De omvorming van school tot lerende omgeving veronderstelt een leidende en coachende rol voor de leraar, waarbij de centrale plaats die aan het leerproces van leerlingen is toebedeeld volledig tot zijn recht moet komen. Het helpen creëren van een optimale leeromgeving heeft daarbij een zeer centrale plaats.

In de volgende paragrafen komen de didactiek, de rol van de leraar en het creëren van een optimale leeromgeving aan de orde.

2.7.1 Didactiek

Leerlingen moeten over bepaalde kennis, vaardigheden en houdingen beschikken om zelfstandig te kunnen leren (leren, leren). Leerlingen moeten dus zelf activiteiten verrichten. De leeractiviteiten kunnen betrekking hebben op het opbouwen en instandhouden van een goede motivatie. Deze activiteiten zijn:

- zoeken naar relaties binnen de leerstof;
- plan van aanpak (kunnen plannen);

- toetsen in hoeverre leerresultaten zijn bereikt;
- relaties leggen met eigen ervaringen;
- zelfvertrouwen opbouwen;
- leerstof structureren: overzichten en schema's maken;
- opsporen van de oorzaak bij leermoeilijkheden;
- onderscheiden van hoofd- en bijzaken;
- leeractiviteiten op tijd bijsturen;
- nadenken over de eigen manier van leven.

Er zijn vier varianten van zelfwerkzaamheid namelijk: zelfstandig werken, zelfstandig samenwerken, zelfstandig leren en zelfverantwoordelijkheid leren.

De varianten verschillen in complexiteit. Het ligt voor de hand dat de beste volgorde is om leerlingen eerst te leren om zelfstandig te werken en zelfstandig samen te werken. Pas daarna leren ze zelfstandig te leren en gaan ze over tot zelfverantwoordelijk leren. Hieronder worden voor de twee eerste hoofdvarianten principes geformuleerd die het uitgangspunt kunnen vormen voor de didactiek van het leren leren in de tweede graad. De twee andere zullen aan bod komen in de derde graad.

2.7.1.1 Zelfstandig werken

De leraar zegt wat leerlingen moeten doen en hoe ze het moeten doen. De leerlingen doen het op de voorgeschreven manier. Het is de soberste vorm van zelfwerkzaamheid omdat de leerling werkt bij de gratie van de docent. Die kiest immers wat de leerling moet doen, hoe de leerling het moet doen en bepaalt ook of de leerling genoeg en goed genoeg heeft gewerkt.

Didactische principes: leerlingen voorbereiden op zelfstandig werken

- feedback geven op en informatie geven over tijdsduur en tijdsplanning;
- feedback geven op en informatie geven over de concentratie, de wijze van werken, de hulpvragen;
- zorgen dat de hulpvraag wordt uitgesteld;
- leerlingen leren instructies te lezen en naar instructies te luisteren;
- leerlingen systematisch de samenwerkingsvaardigheden aanleren.

2.7.1.2 Zelfstandig samenwerken

De leraar zegt wat leerlingen moeten doen en hoe ze het moeten doen. Daarna moeten leerlingen met twee- of meertallen de opdracht uitvoeren op de voorgeschreven manier. In vergelijking met de vorige variant verandert er eigenlijk niets, behalve dat leerlingen nu met elkaar moeten samenwerken. Dat kan het werken moeilijk maken, omdat leerlingen overeenstemming moeten bereiken over de rolverdeling tijdens het werken en omdat de kans toeneemt dat ze elkaar afleiden van het werk.

Didactische principes: leerlingen steeds vaker en beter zelfstandig laten werken

- steeds vaker gelegenheid geven tot zelfstandig (samen)werken;
- gedurende steeds langere perioden achter elkaar;
- met steeds minder controle door de docent;
- met steeds ingewikkelder opgaven;
- vooral hulp bieden aan de zwakkeren;

- in steeds grotere groepjes (eerst tweetallen, dan drietallen enz.);
- routinepatronen van zelfstandig werken en samenwerken invoeren;
- als docent fluisterend rondgaan om leerlingen niet te storen.

Didactische principes: leerlingen voorbereiden op het zelf kunnen uitvoeren en kiezen van leeractiviteiten

- leerlingen verschillende soorten leeractiviteiten laten uitvoeren via opdrachten;
- leeractiviteiten zichtbaar maken via voorbeeldwerking van medeleerlingen of de leraar; het gebruik van goede leeractiviteiten belonen;
- systematisch (proces)feedback op gebruik van leeractiviteiten geven;
- vragen stellen over strategiegebruik;
- nut van strategieën bediscussiëren en aantonen;
- relatie tussen gebruik leeractiviteiten en prestaties zichtbaar maken.

Verstandig is om zelfstandig werken en samenwerken afwisselend en door elkaar te laten plaatsvinden. Bij het organiseren van zelfstandig werken ligt het accent sterk op de kwaliteit van de opdrachten, die wordt versterkt. Ze moeten uitvoerbaar zijn, niet te moeilijk en uitdagend, instructies moeten helder zijn. Leerlingen moeten vooral leren: opdrachten goed lezen, luisteren, plannen, geconcentreerd achter elkaar doorwerken, op tijd hulp vragen. Om goed te leren samenwerken zijn vaardigheden van belang als het kunnen maken van een taakverdeling, leiding geven, samen aan het werk blijven en dergelijke. Deze vaardigheden en houdingen leren de leerlingen vooral door te doen en veelvuldig feedback te krijgen op het proces van werken.

2.7.2 Rol van de leraar

De leraren zullen een ruimere verantwoordelijkheid op zich nemen. Niet alleen het aanreiken van informatie, maar vooral het op gang brengen en houden van het leerproces van de leerlingen zal richtinggevend zijn. Daarnaast zal meer samenwerken met collega's, een duidelijke begeleidende rol voor leerlingen en het streven naar een zo gevarieerd mogelijke leeromgeving tot het takenpakket van de leraar behoren. Hieronder wordt kort ingegaan op dit takenpakket.

2.7.2.1 Bevorderen van actief en zelfstandig leren

Voor het bevorderen van actief en zelfstandig leren is het van belang dat leraren hun leerlingen stimuleren de leeractiviteiten zelf te vervullen. De taakverdeling tussen leraren en leerlingen tijdens het onderwijsleerproces is voor het leren, zelfstandig leren van cruciaal belang. De overdracht van leeractiviteiten van de leraar naar de leerling moet geleidelijk plaatsvinden. De leraar moet enerzijds de leerlingen activeren en stimuleren en hen leren geleidelijk aan meer de verantwoordelijkheid voor het eigen leerproces te nemen. Anderzijds moeten leraren zelf die verantwoordelijkheid ook aan de leerlingen geven. In het begin zal de leraar nog sturend optreden om langzamerhand een meer begeleidende rol te gaan vervullen.

Een eerste stap voor de leraar en de leerling op weg naar het actief en zelfstandig leren is het zich bewust worden van het niveau en de wijze waarop er wordt geleerd. De leraar kan in deze fase 'hoe'-vragen stellen zoals bijvoorbeeld: hoe heb je dat bestudeerd? Hoe ben je aan die oplossing gekomen? Hoe los je dat anders op? Belangrijk bij het stellen van de 'hoe'-vragen is dat zij de leerling helpen om de eigen taakdoelen vast te stellen.

2.7.2.2 De leraar als studiebegeleider

Het goed laten verlopen van een leerproces van een leerling vereist dat de leraar het leerproces op gang houdt en het leerproces afstemt op de te bereiken doelstellingen. Om te voorkomen dat leerlingen de draad kwijtraken of uit het oog verloren raken, moeten er door de leraar heldere afspraken met de leerlingen worden gemaakt.

Hiervoor zal een goed leerlingvolgsysteem aanwezig moeten zijn. Dit leerlingvolgsysteem zal de leraar moeten helpen concrete afspraken met leerlingen te maken. Tevens kan de studievoortgang worden besproken en worden geëvacueerd.

2.7.2.3 Samenwerking met collega's

Er is ruimte voor zaken die vakoverstijgend zijn en moeilijk gerekend kunnen worden tot de verantwoordelijkheid van de individuele leraar. Hierbij moet onder meer gedacht worden aan:

- eigen activiteiten afstemmen op die van collega's;
- voorbereiden en organiseren van vakoverstijgende activiteiten;
- overleg plegen met collega's over door leerlingen bereikte resultaten;
- enz.

2.7.2.4 Aanbieden van een zo gevarieerd mogelijke leeromgeving

Taken hierbij zijn onder meer:

- zorgen voor een variatie aan leermiddelen;
- zorgen voor een variatie aan toetsmogelijkheden;
- zorgen voor een variatie aan studieactiviteiten.

2.8 Creëren van een optimale leeromgeving

Het creëren van een optimale leeromgeving betreft behalve de inzet van ervaren leraren ook het beschikbaar maken van leermiddelen, het toezicht houden op organisatorische randvoorwaarden en het afstemmen van de infrastructuur op het leerproces.

3.1 Situering

De distributiesector, een onderdeel van de handelssector, bestrijkt alle handelsactiviteiten, vanaf de aankoop van goederen bij de producent tot de aflevering ervan aan de eindverbruiker. Daarnaast bestaat er ook handel in diensten zoals bijvoorbeeld het toerisme ...

Binnen de distributiesector kan een onderscheid gemaakt worden tussen *de groothandel* en *de kleinhandel*.

'*Groothandel*' is de activiteit die als voornaamste doel heeft om voor eigen rekening goederen aan te kopen bij verschillende leveranciers, die op te slaan en door te verkopen aan voortverkopers, verwerkers van goederen, beroepsgebruikers of collectiviteiten. De term 'groothandel' kan eveneens de 'groothandelsonderneming' aanduiden. De groothandel is de schakel tussen de industrie en de kleinhandel.

De '*kleinhandel*' (of *detailhandel*) bestaat er hoofdzakelijk in goederen aan te kopen en deze te verkopen aan de verbruiker voor zijn eigen behoeften en die van zijn gezin. Men kan hieronder eveneens de verkopen aan de eindverbruiker rangschikken, zonder verbruik ter plaatse, van producten die door de kleinhandelaar zelf vervaardigd of herwerkt zijn geweest. De winkel is de vestiging waar de kleinhandelsactiviteit wordt uitgeoefend. In de omgangstaal kan de term 'kleinhandel' eveneens de 'kleinhandelsonderneming' aanduiden.

De kleinhandel omvat voeding, tabak, textiel en kleding, schoenen, woning- en huishoudartikelen, toiletproducten en artikelen voor persoonsverzorging, boeken, dagbladen en tijdschriften, buretica, bloemen en planten, vrijetijdsartikelen, speelgoed en diverse andere producten en artikelen zoals brandstoffen, benzine en voertuigen. Grote zelfbedieningszaken, tuincentra, woonwarenhuizen, supermarkten en hypermarkten ressorteren ook onder de kleinhandel.

De '*winkelbediende*' opteert in de kleinhandel.

3.2 Tewerkstelling

Binnen de totale beroepsgroep verkopers stelt men een knelpunt vast wat de opvulling betreft van vacatures. Het tekort situeert zich op het gebied van kwalitatief geschikte kandidaten, vooral binnen de groep winkelbediende/verkoop/aanvuller/kassier. Een gedegen opleiding kan de kloof tussen vraag en aanbod helpen dichten.

¹ Studie 119 Beroepsopleidingsprofiel 'Winkelbediende'. VLOR D/1999/6356/9, blz. 22, p. 6-8 en p. 19-20.

3.3 Contextgegevens

De vereiste scholingsgraad van de winkelbediende hangt af van de aard van het artikel. Artikelen die technische kennis veronderstellen en waarbij de klant bij de aankoop technisch geadviseerd dient te worden, vragen een hogere scholingsgraad. De vraag naar sociale vaardigheden, naar vaardigheden in het opzoeken en gebruiken van productinformatie met behulp van geautomatiseerde systemen, naar een commerciële ingesteldheid en kostenbewustzijn klinkt steeds luider. Bovendien wordt van winkelbedienden verwacht dat zij in staat zijn om vrijwel alle taken in de winkel uit te voeren.

De paritaire comités² bieden wat de inhoud van het beroep betreft geen duidelijke afbakening. De criteria bediening (in zelfbedieningszaken en zaken met bediening) en het soort artikel (food en non-food) vormen een beter uitgangspunt voor de afbakening van het beroep winkelbediende.

In een grote zelfbedieningszaak selecteert de klant zelf de artikelen van zijn keuze en neemt ze vervolgens mee naar de kassa om die te laten afrekenen. Naast ‘verkopers’ zijn er dan ook ‘kassiers’. In een zaak met bediening adviseert de winkelbediende een groot deel van zijn/haar werktijd de klanten, en loopt incidenteel naar de kassa toe om de koopwaar af te rekenen. De winkelbediende bedient de klanten dan van het begin tot het einde.

Traditioneel wordt in de distributiesector ook een onderscheid gemaakt tussen twee grote branches: *food* en *non-food*.

Food: verse voedingswaren (kruidenierswaren, tabak en dranken, drogisterij ...)

Non-food: hierin kunnen vele branches onderscheiden worden. De belangrijkste zijn elektrotechniek, woninginrichting en doe-het-zelf, boeken en tijdschriften, parfumerie en cosmetica, kleding en schoeisel, textiel, juwelen, sport, foto en film, optiek, speelgoed, kantoorbenodigdheden, enz.

De taakbreedte van de winkelbediende zal variëren volgens het type van winkel en volgens de personeelssituatie: hoe groter de winkel en hoe meer personeel erin werkt, hoe meer taakuitsplitsing er zal zijn.

Warenhuizen en speciaalzaken kennen meer geïntegreerde verkooptaken. Aanvultaken, bediening van de klant en kassataken worden meer gecombineerd. Service aan de klant en commerciële vaardigheden wegen meer door. Polyvalent personeel dat zowel de klant kan bedienen als het kassawerk kan uitvoeren, kan flexibel volgens de klantenstroom ingezet worden.

² Er zijn vier paritaire comités werkzaam voor bedienden in de distributiesector:

PC nr. 311: dit PC is bevoegd voor de gespecialiseerde detailhandelondernemingen met minstens 50 werknemers. Het betreft een hele reeks confectiezaken (C&A, M&S, P&C, Superconfex ...) meubelzaken (IKEA ...) en andere (Blokker ...).

PC nr. 312: dit PC is bevoegd voor de grootwarenhuizen. Het groepeerde de ondernemingen die in drie verschillende handelstakken werkzaam zijn en waar tenminste 50 mensen werken (GB, Hema, Cora ...).

PC nr. 201: dit PC is bevoegd voor de bedienden van de zelfstandige detailhandelszaken die niet onder die andere PC's vallen.

PC nr. 202: dit PC is bevoegd voor de bedienden van de kleinhandel in voedingswaren (het heette vroeger ‘levensmiddelenbedrijven met talrijke bijhuizen’) en groepeerde benevens de filiaalbedrijven (Aldi, Match, Edi, Colruyt ...) onder meer ook de algemene kleinhandelszaken in voedingswaren die minstens 20 werknemers hebben.

(AD Delhaize ...), bedrijven met meer dan 20 werknemers die vroeger tot PC 201 behoorden zijn overgeheveld naar PC 202.

Ook met soepele uurroosters wil men beter inspelen op schommelingen in de klantenstroom. Zo werden de traditionele halftijdse en voltijdse jobs met vaste uurroosters stilaan ingeruild tegen deeltijdse arbeid, en dit vooral voor nieuwe werknemers. Er wordt binnen de sector ook veel aandacht besteed aan de problematiek van de zondagarbeid.

De schaalvergroting die sinds decennia bezig is, zal zich door de invoering van de euro en de verdere harmonisering van de accijns- en BTW-tarieven in 2010 nog doorzetten. Het verwachtingspatroon van de consument zal een verdere vervaging van de klassieke handelssectoren voor gevolg hebben. Ook de vraag naar verkoopruiden met een zo ruim mogelijk aanbod en een optimale dienstverlening, waaronder ook flexibele openingstijden begrepen moeten worden, zal een invloed hebben op de eisen die aan de winkelbediende gesteld worden.

3.4 Beroepshoudingen

Onder beroepshoudingen verstaan we de meer algemene (en dus minder aan een specifieke uitvoering gebonden) eigenschappen, attitudes, persoonlijkheids- en gedragskenmerken die functioneel zijn in het arbeidsproces. Het is het geheel van die cognitieve, affectieve en actiecomponenten wezenlijk voor de uitoefening van een beroep.

Flexibiliteit/Inzetbaarheid

Bereid zijn zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, openingstijden, klanten en procedures.

Zin voor samenwerking

Bereid zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.

Contacten onderhouden met collega's.

Informatie opvragen/informatie uitwisselen.

Imagobewustzijn

Aandacht hebben voor de impact die het eigen gedrag en voorkomen op klanten kan hebben.

Mee willen helpen aan het creëren van een positieve verkoopsfeer.

Omgaan met stress

Ook in moeilijke arbeidsomstandigheden vriendelijk, efficiënt en rustig blijven.

Zelfstandigheid

De toegemeten opdrachten autonoom willen uitvoeren.

Dienstverlenende ingesteldheid

Actief en pro-actief gericht zijn op het verlenen van diensten of zorg, klantgericht denken en handelen.

Empathie

Zich inleven in de situatie waarin de klant zich bevindt en tactvol mee omgaan.

Veiligheids-, milieu- en hygiënebewustzijn

Actief en pro-actief gericht zijn op veiligheid, op het voorkomen van situaties die personen, de winkel en de artikelen, het milieu kunnen schaden en op het naleven van hygiënische richtlijnen.

Naleven van regels en procedures

Naleven van de huisregels of het winkelreglement en procedures en in acht nemen van aanwijzingen van leidinggevende.

Eerlijkheid

Correct willen omgaan met artikelen, materialen, en betaalmiddelen.

Discretie

Correct omgaan met vertrouwelijke informatie van de zaak, collega's en het cliënteel.

4 BIBLIOGRAFIE

- Studie 119: Beroepsopleidingsprofiel 'Winkelbediende' Vlaamse Onderwijsraad, Brussel, 1999.
- Onderzoek naar de kwalificatiebehoeften voor winkelbediende, SERV.
- Beroepsprofielen 'Verantwoordelijke verkoop' als onderdeel van de grotere studie 'Onderzoek naar een toekomstgerichte beroepen- en kwalificatiestructuur in de Belgische groothandel, OVD- Cevora, Brussel 1996.
- Beroepsprofiel 'Call center operatoren' Cevora, Brussel, 1999.
- Beroepsprofiel 'Vertegenwoordiger' SERV, Brussel, 1999.
- Beroepsprofielen 'Vertegenwoordiger' als onderdeel van de grotere studie 'Onderzoek naar een toekomstgerichte beroepen- en kwalificatiestructuur in de Belgische groothandel, OVD-Cevora, Brussel, 1996.
- Detailhandel, Basisboek 90-01-66556-X, docentenboek 90-01-66563-2, Wolters-Noordhoff, 1993.
- Detailhandelsmarketing, Basisboek 90-01-66555-1, docentenboek 90-01-66562-4, Wolters-Noordhoff, 1991.
- De Consument, Basisboek 60-01-66553-5 docentenboek 90-01-66560-8, Wolters-Noordhoff, 1993.
- Pro voeding VZW: een initiatief van PMO VZW (Personeels- en Managementopleidingen voor KMO's) in samenwerking met OVD Groep (Opleidingsinstituut voor de Distributie).
- PMO VZW, Spastraat 8, 1000 Brussel, Tel.: (02)238 06 22, Fax (02)230 93 54.
- OVD Uitgeverij BV. e-mail: info@ovd.nl (Nederland).
- Productinformatie Verkoop en beheer:
Charcuterie: ISBN 90-5277-245-2
Aardappelen Groente en Fruit: ISBN 90-5277-245-2
- Scanning Kassière: ISBN 90-5277-246-0
- **BERGEN, H.**, e.a., Leren etaleren, ISBN 9028907912, De Nederlandse boekhandel, Kapellen, 1988.
- **BERGEN, H.**, Stapsgewijs – etalagewijs, Basisboek, ISBN 90-5035-4261, Den Gulden Engel, Antwerpen, 1996.
- **BERGEN, H.**, Etaleren stap voor stap, Praktijkboek, ISBN 90-5035-393-2, Den Gulden Engel, Antwerpen, 1998.
- **DRIES, L., GOOSSENS, L., SMISMANS, L.**, Verkopen ... je beroep, Standaard educatieve uitgeverij, 1987-1997.
- **GOOVAERTS, H., LENS, V.**, Omgangskunde – 1, Acco, Leuven, 1998-1999.
- **HAERS, C., VAN DAELE, D.**, Verkopen, een kunst, MIM, Deurne, 1993.
- **RAMIOUL, M.**, Technologie en arbeid in de supermarkt, Stichting Technologie Vlaanderen, Brussel, 1995.
- **RAMIOUL, M.**, Streepjes en stress Ergonomie, stressrisico's en taakhoud aan de scankassa in de supermarkt, STV SERV, Brussel, 1995.
- **RAMIOUL, M.**, Technologie en arbeid in de detailhandel, STV SERV, Brussel, 1995.
- **STEFFENS, H.**, Reclame in vorm, ISBN 90-01-80970-7, Wolters-Noordhoff, Groningen, 1988.

- **THYSMANS, K., ABELS, G., Etaleren en Presenteren**, ISBN 90-01-86264-0, Wolters-Noordhoff, Antwerpen.

Nuttige adressen:

Textiel

NAVETEX

Nationaal Verbond van Textiel en Kleding, Spastraat 8, 1000 Brussel, Tel.: (02)238 06 51, Fax: (02)230 64 44.

ETITEX

Europees Huis van Textiel en Kleding, Montoyerstraat, 24, 1000 Brussel, Tel.: (02)238 10 11, Fax: (02)230 47 00.

Milieu

Fost plus Groene Punt Brochure, Business Services, Martinus V straat 40, 1200 Brussel, Tel.: (02)775 03 58 of (02)775 03 69, Fax: (02)771 16 96.

FOST PLUS: is een initiatief van de privé-sector omtrent het beheer van huishoudelijk en professionele verpakkingen (groen punt verpakking) (Interregionaal Samenwerkingsakkoord voor preventie en beheer van verpakkingsafval, in voege sinds 5 maart 1997).

Lijst primaire huishoudelijke of bedrijfsmatige verpakking, te verkrijgen bij VAL-I- PAC, Koningin Astridlaan 59 – bus II, 1780 Wemmel, Tel.: (02)456 83 11, Fax: (02)456 83 20, e-mail: info@valipac.be.

Provinciaal Instituut voor Milieu-educatie Mechelsesteenweg 365, 2500 Lier, Tel.: (015)31 95 11.

Veiligheid en hygiëne

Geschikt materiaal kan aangevraagd worden bij:

Prevent: Instituut voor preventie bescherming en welzijn op het werk VZW, Gachardstraat, 88, bus 4, 1050 Brussel, Tel.: (02)643 44 44, e-mail: prevent@prevent.be, <http://www.prevent.be>.

Provinciaal Veiligheidsinstituut, Jezusstraat 28, 2000 Antwerpen, Tel.: (03)203 42 00.

Provinciaal Instituut voor Hygiëne, Kronenburgstraat 45, 2000 Antwerpen, Tel.: (03)259 12 00.

Websites

Algemene interessante informatie voor de detailhandel

CBL

Centraal Bureau voor de Levensmiddelen, Postbus 262, 2260 AG Leidschendam, Nederland, Tel.070-3376200, Fax.070-3176887, e-mail: cbl@worldonline.nl, <http://www.foodnet.nl/cbl/>

cd-rom: **Gouden Gids - Gouden Faxgids - Witte Gids (België)** Tel.: 0800-14014

e-mail: info@itt.promedia.be

Consumentenbond (Nederland): <http://www.consumentenbond.nl/>

Consumentenproducten

wetten, normen, literatuur, organisaties (Nederland)

<http://www.dataweb.net/~keurmerk/Product/Referentie.html#IGB>

Onderwerpen: Keurmerken
Functievervulling
Veiligheid en gezondheid
Ergonomie
Milieu
Aankoopvoorwaarden en nazorg
Organisaties

CVAH

Centrale Vereniging voor de Ambulante Handel (Nederland): <http://www.cvah.nl>

EIM

Het onderzoeksbureau EIM (**Economisch Instituut voor het Midden- en kleinbedrijf**) verricht veel onderzoek in opdracht van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel. De regelmatig verschijnende brancheverkenningen en -schetsen zijn daar voorbeelden van. (Nederland):<http://www.eim.nl>

Febeltex VZW, Montoyerstraat 24, 1000 Brussel Tel.: (02)287 08 11, Fax: (02)230 65 85

e-mail: info@febeltex.be

Textiel nieuwsbrief (trimestrieel - gratis abonnement op schriftelijk verzoek.)

Fedis

De Belgische federatie van de distributieondernemingen is de beroepsorganisatie van de distributiesector. www.fedis.be

GFK

Een Nederlandse organisatie voor en over consumenten en hun bestedingen: <http://www.gfk.nl/>

Het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) (Nederland): [ww.hbd.nl](http://www.hbd.nl)

Het HBD, gevestigd in Den Haag, is een publiekrechtelijk samenwerkingsverband van werkgevers- en werknemersorganisaties in de detailhandel met als belangrijkste taak het behartigen van de belangen van de gehele bedrijfstak. Het HBD, waarbij alle winkels en ambulante handelaren in Nederland zijn aangesloten, komt op voor zowel het midden- en kleinbedrijf als het grootwinkelbedrijf en ondersteunt de sector met een breed scala van activiteiten.

Hoofdbedrijfschap Detailhandel, Nieuwe Parklaan 72-74, Postbus 90703, 2509 LS Den Haag, tel.: (070)338 56 66, Fax: (070)338 57 11, e-mail: info@hbd.nl

Hoofdbedrijfschap Ambachten (Nederland): <http://www.hba.nl>

IMK

Het IMK reikt ondernemers die behoefte hebben aan deskundigheid die niet in hun bedrijf aanwezig is, de helpende hand. De site biedt informatie over commercieel beleid, management en personeel, starters, enz.(Nederland): <http://www.imk.nl>

Kamer van Koophandel

Verbond der kamers van Koophandel (België): www.cci.be

Kennis- en opleidingsCentrum Handel

Het Kennis- en opleidingsCentrum Handel ontwikkelt en onderhoudt een compleet en samenhangend stelsel van beroepsopleidingen en examens voor vrijwel alle functies in de detailhandel, en is verantwoordelijk voor de kwaliteitszorg met betrekking tot de beroepspraktijkvorming. Tel.: 0318-698498 (Nederland): <http://www.kchandel.nl>

Logistiek (Nederland): www.logistiek.net

Marketing (Nederland)

Consumententrends: <http://www.xs4all.nl/~jan/over.htm>

Marketing en economische termen: <http://www.srm.nl/bieb/begrip/begripc.htm>

Economische begrippenlijst: <http://www.kerneconomie.nl/public/asp/kregiste.asp>

Marketing en economische termen: <http://www.srm.nl/studie/begrip.htm>

Links naar MKB en economische-onderwerpen: <http://www.customer.nl/linksindex.htm>

MKB-Nederland

Een centrale ondernemersorganisatie die optreedt als belangenbehartiger en dienstverlener voor ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. <http://www.mkb.nl>

MKB-net geeft antwoord op al die vragen waar iedere ondernemer vroeg of laat tegen aanloopt. De site biedt informatie, producten en diensten. <http://www.mkbnet.nl>

Ministerie van Economische Zaken; Bestuur Economische informatie; Internetploeg

Nijverheidsstraat, 6, 1000 Brussel, Tel.: (02)506 62 53, Fax: (02)513 46 57

URL: <http://mineco.fgov.be>

Op mineco vindt men:

- Barometers van de economie: Belgische macro-economische indicatoren: bruto binnenlands product, industriële productie, consumptieprijzen, buitenlandse handel, investeringen ... Het thema bevat ook een rubriek over indexen: tabellen en berekeningen van de verschillende indexcijfers met verklarende teksten.
- Euroruimte: economische informatie en wetteksten over de invoering van de eenheidsmunt in België. Onder dit thema vindt u eveneens een praktische gids 'Euro wegwijzer' en een euroconvector.
- Marktordening: thema voornamelijk gebaseerd op de wetteksten over de handelspraktijken, mededinging, antidumping, handelsvestigingen ...

- Bedrijvengids: alle informatie om een kleine of middelgrote onderneming op te richten (vademecum), een afvalbeurs en een elektronische gids over de tentoonstellingen en beurzen in België ...
- Bescherming van de consument: praktische informatie om de consument te informeren en te beschermen: klachtenformulering, verzekeringscontracten, consumentenrecht, huwelijkscontracten ...
- Economische informatie: met onder meer de statistieken van het Nationaal Instituut voor Statistiek (NIS) [directe toegang: statbel.fgov.be]

De site kan in vier talen worden geraadpleegd: Nederlands, Frans, Duits en Engels. Alle informatie is tot op heden minstens in het Nederlands en in het Frans beschikbaar.

Mode en lichaamsverzorging (Nederland):

Website met links naar pagina's over mode en lichaamsverzorging

<http://www.euronet.nl/users/nh/mo.html>

Netkrant

Een handig internetadres voor actuele nieuwsgaring in Nederland is: <http://www.netkrant.nl>

Hier wordt van (bijna) alle kranten de koppen verzameld en gelinked.

Zelfs CNN en teletekst zijn vertegenwoordigd. Ook is er een alfabetbalk waar op letter (en dus onderwerp) geklicked kan worden.

NRF

Op de site van de Amerikaanse National Retail Federation (NRF) vindt u een schat aan informatie over de detailhandelsontwikkelingen in de Verenigde Staten, <http://www.nrf.com>

Ondernemers

Lexadin (Nederland) <http://www.lexadin.nl/ont.htm>

Hier kunnen (startende) ondernemers veel informatie vinden.

Stichting Ondernemersklankbord: Ondernemers voor ondernemers (Nederland)

Deze stichting is een onafhankelijke organisatie, die het midden- en kleinbedrijf snel helpt aan praktische kennis en adviezen van ervaren collega's.

www.ondernemersklankbord.nl en www.ondernemhet.nl

NCMV (België): de organisatie voor zelfstandige ondernemers: <http://www.ncmv.be>

Spastraat 8, 1000 Brussel. Tel.: (02)238 05 11, Fax: (02)231 05 62, e-mail: info@ncmv.be NCMV – Internationaal: Lange Steenstraat 10, 8500 Kortrijk

Tel.: (056)26 44 88, Fax: (056)26 44 89, e-mail: ncmv.international@kmonet.be

Persagentschap: Belga: www.belganews.be/belganews/

Proton (België): www.proton.be

Proton World (internationaal): www.protonworld.com

Publicatieblad: Belgisch Staatsblad: staatsblad.be

Rabobank

Cijfers en trends in de handel (Nederland) <http://www.rabobank.nl/>

Sanipro

Vakblad voor de sanitairbranche. (Nederland): <http://sanipro.saniweb.nl>

Test-aankoop

www.test.aankoop.be

Vakcentrum

Het Vakcentrum is de Nederlandse beroepsorganisatie van Levensmiddelenlijsten en heeft tot doel de krachten te bundelen van alle zelfstandige ondernemers in de levensmiddelenhandel. Met haar leden streeft het Vakcentrum ernaar het zelfstandig ondernemerschap te promoten.

<http://www.vakcentrum.nl>

VIB

De Vereniging voor Inkoop en Bedrijfslogistiek, groepeert inkopers en logistiekers uit alle verschillende takken van de industrie, handel, overheidsdiensten en andere werkstructuren in Nederlandstalig België. Zij heeft zich tot voornaamste doel gesteld om te voorzien in de vorming en permanente opleiding van iedereen die een functie uitoefent op het vlak van inkoop, productieplanning en/of logistiek.

De vereniging werd opgericht in 1981. VIB is lid van IFPMM (International Federation of Purchasing and Materials Management) en van ELA (European Logistics Association). Enkel verenigingen, aangesloten bij deze organisaties, kunnen getuigschriften afleveren die internationaal erkend worden. Langemarkstraat 42, 2600 Antwerpen, Fax: (03)286 80 98 [http:// www.bevib.be/VIB](http://www.bevib.be/VIB)

Vlaamse Bedrijvengids op cd-rom

De vijf gewestelijke ontwikkelingsmaatschappijen (GOM's) verzamelden gegevens van meer dan 27 000 ondernemingen op één cd-rom. Het gaat om bedrijven met minstens vijf werknemers in de sectoren landbouw, industrie, bouw, transport, groothandel en zakelijke dienstverlening. De cd-romversies Microsoft Windows 95 en hoger en Windows NT- is bij alle Vlaamse GOM's te verkrijgen tegen 1 500 BEF.

VLAM

Vlaams (Promotiecentrum voor Agro- en Visserijmarketing), Leuvenseplein 4, 1000 Brussel, Tel.: (02)510 62 50, Fax: (02)510 62 15, e-mail: vlam@vlam.be, www.vlam.be

Productinformatie

Albert Heijn: www.ah.nl

Delhaize - De leeuw: www.delhaize-de-leeuw.be

Edah: www.edah.nl

Oxfam wereldwinkels VZW: Nieuwland 37, 9000 Gent, Tel.: (09)223 01 61, Fax: (09)225 04 78 e-mail: oxfam-ww@ngonet.be

Super: www.supermarkt.net

Unilever, Humaniteitslaan 292, 1190 Brussel, Fax: (02)353 66 25 www.uniq.unilever.com

Tijdschriften

Uitgeverij Indicator, Tiensesteenweg 296, 3000 Leuven, Tel.: (016)35 99 00, Fax: (016)35 99 11

e-mail: infor@indicator.be

site: <http://www.indicator.be>

Tips & advies Handelaar
 Bouw
 Veertiendaagse voor de zelfstandige
 Horeca
 Personeel efficiënt werken met personeel
 Tactiek en strategie (bedrijfsleiders en adviseurs)
 Budget
 Verkoop (detailhandel)
 Online ondernemen
 Internet

Detailhandel Magazine, Nieuwe Parklaan 72-74 Postbus 90703, 2509 LS Den Haag (Nederland),

Tel.: 070-3385600, Fax 070-3385711, internetadres: <http://www.hbd.nl>

Voedingsblad, magazine voor de dynamische distributie, Spastraat 8, 1000 Brussel,

Tel.: (02)238 05 11// (02)238 06 11, Fax: (02)230 93 54.

'ZO-Magazine, Magazine voor Zelfstandig ondernemen', een 14-daagse uitgave van het NCMV, Spastraat 8, 1000 Brussel, Tel.: (02)238 05 11, Fax: (02)231 16 22.

Didactisch materiaal

Leermiddelen OVD Groep, Tel.: 0318-649904, e-mail: info@ovd.nl.

VERKOOP

Tweede graad BSO

KV Beeldende vorming/PV Beeldende vorming
Presentatietechnieken

Eerste leerjaar: 2 (+ 1) uur/week

Tweede leerjaar: 2 (+1) uur/week

In voege vanaf 1 september 2000

D/2000/0279/066

INHOUD

| | | |
|------------------------|---|-----------|
| 1 | INLEIDING EN BEGINSITUATIE | 29 |
| 2 | ALGEMENE DOELSTELLINGEN | 29 |
| 3 | ALGEMENE PEDAGOGISCHE WENKEN | 30 |
| 4 | LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN | 31 |
| EERSTE LEERJAAR | | |
| 4.1 | Presentatie in een winkel | 31 |
| 4.2 | Basistechnieken | 31 |
| 4.3 | Compositie en kleur met vlakke elementen | 32 |
| 4.4 | Inpakken | 32 |
| TWEEDE LEERJAAR | | |
| 4.5 | Commerciële presentatie in een winkel | 33 |
| 4.6 | Compositie en kleur met ruimtelijk inzicht | 33 |
| 4.7 | Inpakken | 34 |
| 5 | EVALUATIE | 36 |
| 6 | MINIMALE MATERIELE VEREISTEN | 37 |
| 7 | BIBLIOGRAFIE | 37 |

1 INLEIDING EN BEGINSITUATIE

Het leerplan Presentatietechnieken is een graadleerplan. De doelstellingen en de inhouds moeten bereikt zijn op het einde van de tweede graad. Het leerplan zelf geeft een voorstel van verdeling over het eerste en het tweede leerjaar van de tweede graad. Het aantal voorziene lestijden per leerjaar is 50 (2 uur × 25 weken) in het fundamenteel gedeelte en 25 (1 × 25 weken) in het complementair gedeelte. Er is geen specifieke voorkennis vereist. Alle leerlingen weten uit ervaring dat artikelen beter verkopen wanneer ze aantrekkelijk gepresenteerd worden.

2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

De leerlingen moeten inzien dat:

- de presentatie en de promotie van een artikel in één groot geheel kadert (winkelomgeving, winkelexterieur, winkelinterieur);
- het winkelexterieur één coherent geheel moet zijn waardoor de klant uitgenodigd wordt om de zaak binnen te stappen;
- de presentatie van een artikel kan gerealiseerd worden in een etalage, binnen de verkoopruimte, via een verpakking.

Zij moeten bovendien basisvaardigheden verwerven inzake:

- presentatietechnieken;
- werken met een bepaalde huisstijl;
- etaleren;
- nauwkeurig en met orde werken;
- de opgelegde taken correct uitvoeren binnen een bepaalde tijdslimiet;
- werken volgens procedures en concepten;
- het geleverde werk nauwkeurig controleren;
- een klantgerichte houding ontwikkelen;
- zin voor esthetische vormgeving ontwikkelen;
- creatief met materialen werken;
- verantwoordelijk zijn voor hun eigen taken;
- een noodzakelijke teamspirit ontwikkelen;
- zich kostenbewust gedragen.

De leerlingen besteden aandacht aan volgende attitudes:

- een klantgerichte houding zowel bij interne als externe contacten;
- werken in teamverband;
- verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de hun opgelegde taken;
- het respecteren van veiligheids- en milieunormen;
- respect voor terbeschikkinggestelde materiaal;
- respect voor medewerkers en klanten;
- ethisch handelen en burgerzin;
- kritische zin voor eigen werk;
- doorzettingsvermogen;
- zin voor het nemen van initiatief;

- leergierigheid;
- informatie vragen, opzoeken en terugvinden in de media;
- zich kostenbewust gedragen.

3 ALGEMENE PEDAGOGISCHE WENKEN

In de tweede graad is het vak Presentatietechnieken in eerste instantie een kennismaking met eenvoudige technieken. De basisprincipes worden eerst tweedimensionaal (vooral eerste leerjaar) en dus begrijpbaar overgebracht. In het tweede leerjaar wordt driedimensionaal gewerkt. Het is vooral een doe-vak waarbij het kunnen toepassen van de aangeleerde principes en/of technieken vooropstaat. Het theoretisch aanbrenge van leerstof dient vermeden te worden. Bijvoorbeeld de gebruikelijke collage (in papier) wordt vertaald in het werken met (keuken, tafel ...) linnen. De leraar dient te overleggen met de leraar Commerciële vorming omtrent de artikelengroep(en) die aan bod kunnen komen gedurende de tweede graad.

Observatieopdrachten buiten de school moeten degelijk worden voorbereid en nadien geëvalueerd. De moeilijkheidsgraad van de toepassingen moet stelselmatig worden verhoogd en kan mede bepaald worden door tempoverhoging, grotere complexiteit, grotere kwantiteit.

Men moet aandacht hebben voor de esthetische, maar daarbij respect voor de voorwerpen zelf niet uit het oog verliezen (bv. een geleend artikel en mag niet beschadigd worden bij gebruik in de lessen Presentatietechnieken).

Het esthetisch aanvoelen van leerlingen wordt des te beter aangescherpt, naarmate de leraar de nodige informatie op een bezielende, inspirerende wijze kan aanbrenge.

De leerlingen leggen onder begeleiding van de leraar een documentatiemap aan met de nodige productinformatie. In het vak Commerciële vorming leren de leerlingen op een systematische manier de nodige informatie over artikelen opzoeken, bijhouden en raadplegen. Nauwe samenwerking is dus noodzakelijk. We proberen immers zoveel mogelijk de winkelsituatie na te bootsen, waarbij uiteraard het geheel van de activiteiten (onthalen, informeren, verkopen en inpakken) moet worden beklemtoond.

De verworven kennis en vaardigheden in de vakken Commerciële vorming en Winkeladministratie dienen zoveel mogelijk geïntegreerd te worden in het vak Presentatietechnieken. Regelmatig overleg met de betrokken collega's is dan ook noodzakelijk. Een geïntegreerde aanpak via gezamenlijke bespreking en jaarplan is zeker een meerwaarde.

4 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

EERSTE LEERJAAR

4.1 Presentatie in een winkel

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

Het doel van presenteren verwoorden.

Presentatie

- begrip
- soorten: onder meer in de verkoopruimte, in de etalage, thematisch ...
- doel: onder meer AIDA

De relatie tussen huisstijl, presentatieactiviteiten en presentatieruimtes toelichten.

Huisstijl

Presentatieactiviteiten - Presentatieruimtes

- begrip
- relatie met

Verschillende presentatieruimtes onderscheiden en toelichten.

Presentatieruimtes

- wandpresentatie
- toonbankvitrine
- wandvitrine
- vrijstaande vitrine
- winkeldisplay:
 - plateaus
 - panelen
 - nissen
 - ...

4.2 Basistechnieken

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

De meest voorkomende gereedschappen benoemen en gebruiken.

Gereedschappen:

- spelden
- hamer
- nietpistool
- ...

De meest voorkomende presentatiematerialen benoemen en toelichten.

Presentatiemateriaal

- algemeen opbouw materiaal
- etaleervakjes (glas, spaanplaat)
- specifiek branchemateriaal (standaards ...)
- ...

| | |
|---|---|
| Procedures en technieken van een werkmetho- diek correct toepassen. | - methodieken |
| Aan de hand van documentatie het begrip en het doel van composities illustreren. | Composities - begrip |
| In concrete situaties compositieregels toepassen. | - doel (beïnvloeding van de klant) |
| Het begrip dimensies in composities toelichten. | - compositieregels: · vorm |
| De invloed van compositie-elementen op elkaar inschatten. | · kleur · lijn - dimensies: · tweedimensionaal |

4.3 Compositie en kleur met vlakke elementen

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

| | |
|--|--|
| De stappen van de werkmetho- diek toepassen. | Toepassingen op assortiment, bijvoorbeeld: - verzorgingsproducten |
| Het verwerken van decoratie-elementen en prijkaartjes plaatsen binnen een compositie. | - kledingaccessoires - onderhoudsproducten |
| De veiligheidsvoorschriften naleven. | |
| Defecten en gevaarlijke situaties herkennen en signaleren. | |
| Economisch gebruik van materialen. | |

4.4 Inpakken

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

| | |
|---|---|
| Het onderscheid duiden tussen inpakmateriaal en verpakkingsmateriaal. | Inpakmaterialen: - papierrollhouders - ... |
| Het inpakmateriaal en het inpakken van verschillende winkels vergelijken en bespreken, op basis van het beoogde doel, effect. Versieringen en toebehoren van geschenkver- pakkingen combineren. | Verpakkingsmaterialen Inpaktechnieken - eenvoudige vormen - andere vormen - feestelijk - ... |
| Kostprijsbewust handelen. | Kostenplaatje van inpakmaterialen |

Verschillende inpakopdrachten volgens procedures toepassen.

Toepassingen

TWEEDE LEERJAAR

4.5 Commerciële presentatie in een winkel

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

Aan de hand van een voorbeeld, de hysstijl van een winkel, keten illustreren.

Huisstijl

Uit een reeks artikelen een selectie maken om te presenteren.

Artikelselectie:

- vorm
- kleur
- thema
- stijl
- merk

Verschillende soorten prijsaanduidingen bespreken, verzamelen, maken

Prijzen van de artikelen

- soorten prijskaarten
- tekenmateriaal en technieken
- lettertypes
- leesbaarheid

4.6 Compositie en kleur met ruimtelijk inzicht

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

De stappen van de werkmethode toepassen.

Toepassingen op het assortiment, bijvoorbeeld:

Een compositieopdracht binnen een opgegeven tijd uitvoeren.

- kleine lederwaren
- sportartikelen
- babyartikelen
- muziek

Het verwerken van decoratie-elementen en prijskaartjes binnen een compositie.

Veiligheidsvoorschriften herkennen en toepassen.

Defecten en gevaarlijke situaties herkennen en signaleren.

4.7 Inpakken

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Verzorgd en vlot inpakken binnen een gegeven tijd.

Economisch gebruikmaken van inpakpapier.

LEERINHOUDEN

Inpakmaterialen:

- papierrollhouders

- ...

Verpakkingsmaterialen

Inpaktechnieken

- eenvoudige vormen

- andere vormen

- feestelijk

- ...

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Vertrekken van de ervaringen van de leerlingen. Met concrete opdrachten etalages in een winkelstraat bekijken, het presenteren van de artikelen in een winkel bekijken. In de klas de leerlingen de opdrachten laten uitwerken (schrijven, schetsen). Daarvoor is samenwerking met commerciële en administratieve vorming noodzakelijk! In de loop van de tweede graad wordt deze integratie steeds nadrukkelijker.

Aan de hand van voorbeelden de AIDA-formule met de leerlingen ontleden. Nadien de leerlingen gerichte observatieopdrachten geven waardoor zij toepassingen kunnen vinden in de verschillende winkeltypes, zodat zij goede voorbeelden leren kennen om aandacht te trekken, kwaliteit te suggereren enz.

Hier werken we het best met:

- observatie in ketenbedrijven, zelfstandige winkels of gespecialiseerde bedrijven;
- allerlei vormen van beeldmateriaal (dia's, foto's, folders, reclamebrochures, themaonderwerpen in tijdschriften, gespecialiseerde vaktijdschriften ...).

Gespecialiseerde bedrijven bezoeken of de betrokken catalogi raadplegen.

Laat de leerlingen verwoorden wat ze mooi vinden en waarom.

We beperken ons tot de meest voorkomende gereedschappen en etalagematerialen. We houden rekening met verschillende mogelijkheden en ontdekken het gebruik van verschillende specifieke materialen. We leggen de nadruk op het juiste gebruik van de materialen en het gereedschap. Het gebruik van catalogi of bezoeken aan gespecialiseerde bedrijven is aanbevolen. We houden rekening met het kostenplaatje en de gevolgen voor het milieu van de verschillende mogelijkheden.

In de lessen commerciële vorming krijgen de leerlingen de wettelijke voorschriften in verband met het noteren en afficheren van de prijzen. Spreek heel concreet af met de betrokken leraar.

Binnen het vak Toegepaste informatica leren de leerlingen werken met een tekenpakket en een tekstverwerkingspakket. Hier worden beter samen een aantal concrete afspraken gemaakt.

De leerlingen leren technieken en materialen gebruiken om verschillende prijsnoteringen uit te voeren.

Het is belangrijk dat de leerlingen leren werken volgens procedures in concrete opdrachten. De cijfers en de teksten moeten steeds duidelijk en leesbaar zijn. Laat de leerlingen via observatieopdrachten

ervaren dat dit belangrijk is. Laat de leerlingen eventueel een documentatiemap samenstellen met voorbeelden. Bespreek de goede en de slechte voorbeelden en geef aan waarom.

Hier vertrekt men het best met afbeeldingen waar de leerlingen duidelijk de verschillende begrippen kunnen uit afleiden.

Vervolgens werkt men composities uit door het schikken van verschillende elementen binnen een gegeven ruimte of oppervlakte. We beginnen eenvoudig en voeren de moeilijkheidsgraad geleidelijk op. We wijzen de leerlingen op de invloed die compositie-elementen op elkaar kunnen hebben. Ook hier kan gebruikgemaakt worden van afbeeldingen uit allerlei tijdschriften.

Het is belangrijk aan het creatief uitwerken van composities veel aandacht te geven: het is een middel om het creatieve en het functionele naar mekaar te laten toegroeien.

Wel brengen tevens de mentaliteit bij tot ergonomisch en veilig werken. Het kan hier dus niet gaan om één of meer lessen, noch om een louter theoretische benadering. Veilig en ergonomisch handelen is een beroepshouding die men aanleert doordat er herhaaldelijk en in verschillende situaties aandacht aan besteed wordt.

Aan de hand van vrije collages verschillende compositieregels aantonen.

Vervolgens leren de leerlingen zelf composities maken en volgens volgende stappen:

- schikken van artikelen op toonbanken, legplanken en winkelvlakken;
 - we beginnen telkens met eenvoudige oefeningen en drijven de moeilijkheidsgraad geleidelijk op.
- In het vak Commerciële vorming leren de leerlingen het artikel 'presenteren aan de kandidaat-koper'. Spreek af met de betrokken leraar.

Uiteindelijk zijn de leerlingen in staat om zelfstandig opdrachten uit te voeren. De leerlingen brengen artikelen mee en kiezen het juiste gereedschap om de betrokken opdracht uit te voeren.

De tweedimensionale basiscomposities worden uitgevoerd op paneel. Hierbij besteden we aandacht voor het correct gebruik van het gereedschap. Leerlingen moeten echter ook de kans krijgen om een aantal presentiemogelijkheden uit te proberen, zodat ze hun eigen creativiteit en inventiviteit kunnen ontdekken, maar ook ervaren dat ze niet alle problemen alleen kunnen oplossen.

De keuze van het assortiment wordt het best afgesproken met de leraar Commerciële vorming. In het eerste leerjaar van de tweede graad beperken we ons tot één artikelengroep.

Een bezoek brengen aan gespecialiseerde bedrijven.

Sfeerdecoratie thuis, op school, in de winkelstraat ... inspirerend laten werken.

Decoratiebladen, damestijdschriften kunnen ook inspiratie geven.

We kunnen ook het inpakmateriaal, en/of de -technieken uit diverse winkels geordend verzamelen en in de klas bespreken.

Het gaat erom leerlingen vaal te laten oefenen opdat ze eenvoudige inpakopdrachten met enige routine en accuraatheid kunnen uitvoeren.

Ook hier laten we de leerlingen veel oefenen en voeren de moeilijkheidsgraad geleidelijk op.

Via observatie de huisstijlen bepalen.

We kunnen gebruikmaken van verschillende reclamebrochures, bezoeken aan winkels ...

We leren de typische huisstijlkenmerken ontdekken en zoeken parallellen in het interieur van de winkel en reclamefolders.

Uiteindelijk gaan we stijlen met elkaar vergelijken, en bespreken waarom men voor welke stijl kiest.

We werken op dezelfde wijze naar driedimensionaal. We verhogen ook de moeilijkheidsgraad door:

- meerdere artikelengroepen op te nemen;
- meerdere presentatieruimtes te gebruiken;
- een tijdslimiet in te stellen;
- verschillende technieken vlot toe te passen;
- bij eenzelfde aankoop verschillende geschenkverpakkingen te verzorgen.

De aangeleerde technieken worden gebruikt in het vak Commerciële vorming bij het uitvoeren van opdrachten in het kader van het verkoopgesprek en in het vak Winkeladministratie bij het onderdeel afrekenen aan de kassa. Spreek hiervoor heel concreet af met beide collega's.

5 EVALUATIE

Evaluatie in ruime betekenis heeft zowel betrekking op het beoordelen van de leerling en de beslissingen die hieraan verbonden worden, als op de informatie over het verloop van het leerproces, zowel voor de leerling als voor de leraar.

Evaluatie gebeurt steeds vanuit de leerplandoelstellingen. **Dit wil zeggen dat in dit geval vooral vaardigheid en creativiteit worden beoordeeld.**

We vergeten hierbij ook niet dat het einddoel het werken als winkelbediende is. Die tewerkstelling veronderstelt een handigheid in het inpakken, presenteren van goederen als het op orde houden van de verkoopruimte. Daarenboven wordt er verwacht dat hij/zij de opgelegde taken kan uitvoeren en verantwoordelijkheid kan opnemen voor de kwaliteit van zijn/haar werk. Het verdient dan ook aanbeveling reeds vanaf de tweede graad hiermee rekening te houden bij de evaluatie. Er moeten dus vooral vaardigheden (en attitudes) geëvalueerd worden. Het is nuttig hierover met de collega's in de tweede graad te overleggen.

Evaluatie gebeurt bij voorkeur via concrete opdrachten die correct en nauwkeurig uitgevoerd worden. Dit betekent niet dat alleen het resultaat (product) dé evaluatienorm is.

Naast de productevaluatie moet ook procesevaluatie voldoende aandacht krijgen.

Wie aandachtig de leerlingen observeert en begeleidt tijdens de les, krijgt een beter inzicht in de gevolgde werkwijze (= procesevaluatie) dan wie uitsluitend het resultaat evalueert (= productevaluatie). Een zinvolle tip tijdens de les, een blijk van waardering voor de geleverde inspanning, kan dikwijls wonderen doen.

De evaluatie van aangeleerde technieken en procedures is belangrijk, vermits zij later zullen moeten werken volgens de door het bedrijf opgestelde procedures, technieken en opgelegde huisstijl.

We pleiten ervoor om waar mogelijk gebruik te maken van permanente evaluatie. De vorderingen van de leerlingen bij het ontwikkelen van de vaardigheden en attitudes worden bij voorkeur via permanente observatie en evaluatie vastgesteld. Het spreekt vanzelf dat concreet uit te voeren opdrachten in het vak Presentatietechnieken aan de basis van elke evaluatie zal liggen. De leerlingen worden regelmatig op de hoogte gesteld van hun vorderingen en/of tekorten. Tekorten moeten via remediëring en inhaal mogelijkheden weggevoerd worden. Hoeft het herhaald te worden: bemoedigen en bevestigen werkt motiverend.

6 MINIMALE MATERIELE VEREISTEN

In het vaklokaal zijn:

- grote verplaatsbare werktafels met een glad werkblad,
- verplaatsbare prikborden,
- specifiek werkmateriaal en gereedschap.

De school beschikt over verschillende presentatieruimtes, al of niet vast in het vaklokaal of in andere delen van het gebouw. De school beschikt over internettoegang, hetzij rechtstreeks in het betrokken vaklokaal of in een mediaklas.

7 **BIBLIOGRAFIE**

Zie Algemeen deel, blz 20

VERKOOP

Tweede graad BSO

TVBoekhouding/Toegepaste economie/Verkoop
Commerciële vorming

Eerste leerjaar: 4 uur/week
Tweede leerjaar: 4 uur/week

In voege vanaf 1 september 2000

D/2000/0279/066

INHOUD

| | | |
|-----|---|-----------|
| 1 | INLEIDING EN BEGINSITUATIE | 41 |
| 2 | ALGEMENE DOELSTELLINGEN | 41 |
| 3 | LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN | 42 |
| 3.1 | Kennismaking met oriëntatie op de detailhandel | 42 |
| 3.2 | De functies in de detailhandel | 42 |
| 3.3 | Wat wordt van een winkelbediende verwacht? | 43 |
| 3.4 | Het verkoopgesprek | 45 |
| 3.5 | Specifieke situaties | 49 |
| 4 | EVALUATIE | 51 |
| 5 | MINIMALE MATERIELE VEREISTEN | 52 |
| 6 | BIBLIOGRAFIE | 52 |

1 INLEIDING EN BEGINSITUATIE

Het leerplan Commerciële vorming is een graadleerplan. De doelstellingen en de inhouds moeten bereikt zijn op het einde van de tweede graad. Het aantal voorziene lijstijden per leerjaar is 100 (4 uur × 25 weken). Het verdient aanbeveling die in het leerplan voorgestelde volgorde te respecteren omwille van de opgebouwde moeilijkheidsgraad. De leerlingen hoeven geen commerciële voorkennis te hebben. Enkel degenen die instromen uit de basisoptie 'Handel' (2A) of het beroepenveld 'Kantoor en verkoop' (BVL) leerden enkele basiselementen onder meer in het vak Handel (2A) of in het vak Initiatie in administratie en verkoop (BVL).

Een concretisering van het leerplan wordt meegegeven in een jaarplan, liefst in overleg met de collega's Winkeladministratie en Presentatietechnieken. Dat laatste maakt het mogelijk sterk te coördineren.

2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

De leerlingen maken kennis met en verwerven commerciële vaardigheden en kunnen de aangeleerde kennis, vaardigheden en houdingen gebruiken om zelfstandig te leren.

De leerlingen oefenen volgende algemene vaardigheden:

- een verkoopgesprek voeren;
- zich informeren over producten;
- omgaan met verschillende klantentypes;
- omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht;
- een klantgerichte houding ontwikkelen;
- productinformatie opzoeken;
- zin voor esthetische vormgeving ontwikkelen;
- gebruiken de Nederlandse taal functioneel (woordenschat, zinsbouw ...);
- communicatieve vaardigheden in Nederlands, in moderne vreemde talen opbouwen;
- moderne communicatiemiddelen gebruiken.

De leerlingen besteden aandacht aan volgende attitudes:

- een klantgerichte houding zowel bij interne als externe contacten;
- werken in teamverband;
- verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de hun opgelegde taken;
- het respecteren van veiligheidsnormen;
- respect voor het terbeschikkinggestelde materiaal;
- respect voor medewerkers en klanten;
- zin voor het nemen van initiatief.

3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

3.1 Kennismaking met oriëntatie op de detailhandel

LEERPLANDOELSTELLINGEN

De plaats van de detailhandel in de goederenstroom weergeven.

De detailhandel indelen, vergelijken en toelichten volgens verschillende criteria:

- assortiment
- verkoopsystemen
- winkelvormen
- andere kanalen

LEERINHOUDEN

Begrippen en plaats van:

- bedrijfskolom:
 - distributie
 - groothandel
 - detailhandel
- bedrijfstak/branches
- producent/consument

- assortiment
- assortimentsgroepen
- artikelgroepen

- zelfbediening
- bediening

- supermarkt
- warenhuis
- hypermarkt
- speciaalzaak
- kijkshop

- ambulante handel
- postorder
- telefonisch winkelen
- elektronisch winkelen

3.2 De functies in de detailhandel

LEERPLANDOELSTELLINGEN

De verschillende functies binnen de detailhandel opsommen, en de taken die erbij horen beschrijven.

LEERINHOUDEN

Begrip, functies en taken van onder meer:

- winkelbediende
- verkoopmedewerker
- eerste verkoper
- afdelingschef kassa
- verkoopchef
- filiaalhouder
- zaakvoerder

Aan de hand van een concreet voorbeeld een Winkelvorm en werkorganisatie
werkorganisatieschema van een bepaalde
winkel(vorm) uitleggen.

Aan de hand van een concreet voorbeeld een Winkelvorm en 'plattegrond'
'Plattegrond' van een bepaalde winkel(vorm)
toelichten.

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Het is niet de bedoeling dat de leerlingen een opsomming kunnen geven van alle bedrijfstakken en de indeling in sectoren. Het is wel de bedoeling dat we de detailhandel voor de leerlingen in een ruimer perspectief plaatsen.

We brengen de leerinhouden aan op een boeiende en speelse wijze. We leren leerlingen op basis van opgegeven criteria/winkelstraten observeren in een gemeente. Op basis van deze observatie kunnen we de winkels onderbrengen bij een bepaalde bedrijfstak/branche. Gelijkaardige indelingen kunnen gemaakt worden met betrekking tot assortiment, verkoopsysteem, winkelvormen enz.

Een bezoek aan een winkelstraat of winkelcentrum kan verhelderend werken. Overleg is nodig met de leraar Initiatie in administratie en verkoop uit BVL om overlapping met het tweede leerjaar van de eerste graad te voorkomen.

Het is de bedoeling de leerinhouden te verduidelijken aan de hand van eenvoudige voorbeelden en zeker niet om een theoretische uiteenzetting te geven.

Er is duidelijk onderscheid tussen de groothandel en de kleinhandel. Volgens het beroepsopleidingprofiel ³ maken we ook hier gebruik van specifieke termen om het onderscheid zui-
ver te houden:

- 'artikelen' [in de groothandel gebruiken we de term '(handels-)goederen'];
- 'voorraad' [in de groothandel wordt de term 'magazijn' gebruikt];
- onder 'verkooppunt' wordt het geheel van de verkoopruimte en de voorraadruimte verstaan.

Laat leerlingen nagaan in verschillende verkoopzaken of de genoemde functies daar worden onderscheiden en wat de taken van de verschillende personeelsleden zijn. Leer hen dat er dus verscheidene organisatievormen zijn, met voor- en nadelen. Leer hen dat problemen soms opgelost raken door te sleutelen aan de functies, het takenpakket, de organisatievorm.

³ Beroepsopleidingsprofiel van de winkelbediende, Vlaamse Onderwijsraad, 1999.

3.3 Wat wordt van een winkelbediende verwacht?

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

Weten welke vaardigheden en attitudes bijdragen tot een juiste beroepshouding voor winkelbediende.

Attitudes en vaardigheden:

- houding tegenover de klant, onder meer respect, beleefdheid, aandacht: de klant is koning
- houding tegenover collega's, houding tegenover leidinggevenden
- houding tegenover bedrijf en huisregels
- het belang van het geheugen in de verkoop, middelen tot geheugentraining
- persoonlijke eigenschappen onder meer met mensen omgaan, wellevendheid, afspraken respecteren ...

Het eigen gedrag en houding beschrijven in functie van de beroepshouding van de winkelbediende.

Reflectie over het persoonlijk gedrag en houdingen

Aspecten van een correct en aangepast voorkomen van de winkelbediende opsommen en toelichten.

Voorkomen:

- Kleding
- Persoonlijke hygiëne
- Uiterlijke verzorging

Het nut en het belang van orde, hygiëne en netheid in een winkel omschrijven.

Zorg voor orde, hygiëne en netheid:

De zorg voor de eigen werkomgeving omschrijven.

- Nut en belang
- zorg voor de werkomgeving

Aspecten met betrekking tot milieubewust handelen noemen.

Milieu-aspect: onder meer noodzaak van:

Voorbeelden zoeken van afvalvermindering, afvalscheiding, hergebruik en energiebesparing in diverse bedrijfstakken.

- afvalvermindering
- afvalscheiding
- hergebruik
- energiebesparing
- milieukeurmerken en logo's

Milieukeurmerken en logo's herkennen en toelichten.

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Probeer met de leerlingen een ideaal profiel van de winkelbediende samen te stellen.

Tracht met de leerlingen na te gaan hoe ze kunnen groeien naar dit profiel: tracht de link te leggen naar alle vakken van de studierichting 'Verkoop tweede graad BSO', bijvoorbeeld geheugentraining: oefen daarin met de leerlingen; leer hen mnemotechnische middelen.

Vertrek van algemene aspecten inzake persoonlijke hygiëne (mondhygiëne ...), uiterlijke verzorging (verzorgingsproducten) en kleding (stijl, vezels ...). Pas ze toe op specifieke detailhandelssectoren en wordt daarbij steeds minder algemeen en steeds specifiek en genuanceerder.

Ga met de leerlingen na wat men doet om de winkel of de verkoopzaak netjes te houden, hoe en wanneer dat gebeurt enzovoort. Verwijs zonder juridisch-technisch te worden naar overheidsregulering terzake (bv. rond voedingszaken, huisdierenwinkels enz.).

Laat de leerlingen onderzoeken hoe zij binnen bepaalde sectoren milieubewust kunnen handelen. Laat hen dan onderzoeken welke milieuvriendelijke maatregelen effectief plaatsvinden.

3.4 Het verkoopgesprek

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Het beslissingsproces

Het verband tussen koopkracht en kooplust weergeven.

Het beslissingsproces dat de klant doorloopt aangeven en verklaren.

De AIDA-structuur verklaren.

Het verkoopplan

Het nut en de inhoud van een goede voorbereiding weergeven.

Het belang van de artikelenkennis voor de verkoop omschrijven.

Middelen opsommen en hanteren om de koopkracht van een klant in te schatten.

Voorwaarden waaraan een zinvolle referentie moet voldoen opsommen, toelichten en hanteren.

Contact nemen met de klant op een gepaste wijze.

De verschillende klantentypes omschrijven.

Het begrip behoefte omschrijven.

Het begrip koopmotief omschrijven.

Peilen naar de behoeften van de klant.

Voor een bestudeerde artikelgroep mogelijke behoeften, die achter de aankoop ervan schuilgaan, weergeven.

Doelgericht en progressief vragen stellen.

Wensen van klanten herkennen.

LEERINHOUDEN

- Koopkracht en kooplust
- De fasen van het beslissingsproces
- AIDA-structuur

Vorbereiding door de winkelbediende

- Voorbereiding: nut
- Verwachte deskundigheid: inhoud

- Artikelenkennis: belang

Evaluatie

- Inschatten van de koopkracht: middelen
- Toepassingen

Referenties:

- begrip
- voorwaarden
- toepassingen

Klantencontact:

- betekenis
- klantgerichtheid (gastvrouw, gastheer)
- toepassingen

Verschillende klantentypes

Opsporing van de koopbehoefte

- Behoeften: begrip en indeling
- Koopmotief: begrip
- Peiltechnieken: onder meer observatie, vraagstelling
- Toepassingen

Vraagstelling:

- doelgericht
- progressief

| | |
|---|--|
| De behoeften van de klant vertalen naar de koopsituatie. | Omschrijving van de behoeften - Behoeften omzetten in koopgedrag |
| Door presentatie van artikelen de eigenschappen illustreren. De klant helpen bij het vinden van een artikel. De klant informatie geven over de artikelen. | Presentatie van artikelen (tijdens het gesprek) Algemene presentatietips: - hoe · aantrekkelijk · ordelijk · overzichtelijk Proef op de argumentatie: - artikeleninformatie - verkoopvoorwaarden - speciale aanbiedingen |
| De klant informatie geven over artikelen, verkoopvoorwaarden en aanbiedingen. | |
| De prijs van een artikel toelichten. Voor een (bestudeerde) artikelengroep verkoopargumenten aangeven inspelend op de behoeften van de klant. | - prijselementen, prijsvergelijking ... - toepassingen |
| Het begrip bezwaar omschrijven. | |
| Technieken om bezwaren op te lossen toepassen. | Elimineren van bezwaren: - begrip en oorzaken - soorten en technieken |
| Technieken om een gesprek te beëindigen toepassen. | Afsluitvoorstel en gespreksbeëindiging: - tijdstip - technieken - toepassingen |
| Aspecten van nazorg opsommen en toelichten. | Nazorgactiviteit - begrip - betekenis - soorten nazorg: service (soorten, belang ...) klantenbinding: mogelijkheden - afscheid |
| Klanten informeren over service. Klantenbinding creëren. Afscheid nemen van de klant. | |
| Een verkoopgesprek voeren. | Eenvoudig verkoopgesprek |

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

VERKOOPPLAN: zie de vette letters bij de leerinhouden als geheugen voor de leerlingen.

Voor de leerling moet elk onderdeel praktijkgericht zijn en met voldoende inoefening worden gerealiseerd. De leraar bepaalt een aantal artikelgroepen waaruit de leerling eventueel kan kiezen. Er komen vooral gespreksituaties voor. Neem hiervoor tijdig contact op met de leraar Zakelijke communicatie zodat u complementair kunt werken en de moeilijkheidsgraad van de oefeningen op het gepaste moment kunt verhogen.

De in punt 3 aangeleerde technieken dienen in de oefeningen geïntegreerd te worden. Onder meer kledij, voorkomen, geheugentechnieken, specifieke eigenschappen ...

Er bestaat nogal wat videomateriaal over het verkoopproces. Confronteer de leerlingen ermee, geef hen observatieopdrachten, analyseer gezamenlijk de stappen van het proces.

Elke fase van het verkoopplan wordt best onmiddellijk omgezet in praktijk en zo mogelijk per fase inge oefend. De klemtoon dient hier vooral te worden gelegd op het vlot, correct en overtuigend spreken. We starten nog niet met een volledig verkoopgesprek.

Een belangrijk punt is de wijze waarop met productkennis wordt omgegaan. Het is noodzakelijk dat het lerarenteam bij het begin van het schooljaar afspraken maakt over het (of de) assortiment(en) die men zal kiezen. Zeker de lessen Presentatietechnieken, maar ook Winkeladministratie moeten aansluiten bij, inspelen op de doelstellingen/leerinhouden van Commerciële vorming.

Productenkennis is **nooit** het doel, wel een middel om doelstellingen te realiseren die in de respectieve vakken van dit leerplan voorkomen:

- om zoekmethodes aan te leren om informatie op te zoeken,
- om eenvoudige presentaties te maken,
- om administratieve verrichtingen te doen, en om vele andere redenen

moet het lerarenteam bij het begin van het schooljaar een productengamma kiezen die zich goed leent voor de beoogde doelstellingen.

Wellicht zal men in de loop van het jaar wel eens zijn toevlucht nemen tot andere producten, om de transfervaardigheid bij de leerling te stimuleren, om wat ze leerden ook op andere gamma's toe te passen. Ook dan is het nuttig met de leraren van de twee andere vakken tijdens dezelfde weken met dezelfde producten te werken.

Bij elk nieuw assortiment, is het belangrijk dat de fase van productinformatie volgens een geëigende procedure verloopt:

- specifieke informatiebronnen opgeven;
- uit de bronnen informatie en eigenschappen afleiden met betrekking tot de artikelengroep;
- belang van aangepast product (bv. speelgoed) aantonen in een bepaalde context;
- wetten en bepalingen in verband met veiligheid zoeken, bestuderen, verklaren;
- specifieke gegevens op de verpakking toelichten.

In dit leerplan bepalen we niet welk assortiment moet gekozen worden. We laten de lerarenteams daar vrij in. Wel is het zo dat textiele materialen, kleding en aanverwante zich goed lenen voor de te bereiken doelstellingen in de onderscheiden vakken: zowel binnen winkeladministratie (veel betalingsmogelijkheden, productbeveiliging, activiteiten aan en rond de kassa, enz.) als voor presentatietechnieken (makkelijk stapelbaar, zeer creatief presenteerbaar, op vele wijzen verpakbaar) en voor commerciële vorming (voldoende gecompliceerd qua grondstof, kleurenmogelijkheden, toevoeging van accessoires als elementen voor het verkoopgesprek, enz.) zijn er massa's ideeën voor creatieve lerarenteams.

De veel omvattende doelstellingen in verband met het verkoopplan zijn bv. realiseerbaar aan de hand van drie productengamma's waarover de leraren van de onderscheiden vakken het eens moeten worden:

| | |
|----------------------|---|
| V E | Met een eerste gamma, bv. speelgoed, kan men de eerste vijf stappen afleggen, in detail. |
| R K O | |
| O P P | Met een tweede gamma, bv. babyartikelen, overloopt men samen met de leerlingen, de eerste vijf stappen al wat vlugger. Bij de zesde stap aangekomen kent men de grondige werkwijze. |
| L A N | Met een derde gamma, bv. sportartikelen, laat men de leerlingen reeds vrij de eerste acht stappen oefenen, vooraleer men doorgaat tot het einde. |

Laat leerlingen zich op diverse wijzen informeren over het productengamma binnen bepaalde sectoren (catalogi, websites enz.). Laat hen varianten van eenzelfde product beschrijven, mogelijk volgens een aantal parameters.

Voor een bepaalde artikelgroep een verkoopgesprek grondig voorbereiden.
Voor de bestudeerde artikelengroep voorbeelden van referenties formuleren.

Geef de leerlingen de nodige tips om door te begroeten tot een gesprek te komen.

Maak gebruik van de bevindingen van de leerlingen opgedaan tijdens de observatietaken. Dit gedeelte kan herhaling bevatten uit de eerste graad. Peil eerst de kennis van de leerlingen hierover.

Leer leerlingen vragen te beantwoorden op een heldere, gestructureerde en positief-assertieve wijze. Gezien telefoneren in Zakelijke communicatie aan bod komt, kan dat ook hier ingeoeffend worden.

Probeer behoeften te ordenen in categorieën en leg de link naar het productenassortiment van verkoopzaken. Inzake het leren vragen stellen, moet er worden overlegd met de leraar Zakelijke communicatie.

Tracht antwoorden van klanten te vertalen naar de verkoopsituatie en de eigen productengamma. Leg het verband met de door de klant geformuleerde behoefte.

Bij toelichtingen over nazorg bondigheid, gestructureerdheid benadrukken. Wijdlopiegheid vermijden.

Na realisatie van de aparte doelstellingen kan het verkoopgesprek in zijn geheel ingeoeffend worden. De leerlingen beschikken nu over een basiskennis om een volledig verkoopgesprek te voeren. Vanaf nu kan al heel wat aandacht besteed worden aan de inoefening van de aangeleerde technieken. Het is van belang dat in de voorbereiding van het gesprek: productinformatie, verkoopargumenten, mogelijke bezwaren en de weerlegging ervan verwerkt worden.

Het gesprek kan op videoband worden vastgelegd. Aan de hand hiervan kan het gesprek besproken worden. Een schriftelijke weerslag van deze evaluatie kan ook suggesties tot verbetering bevatten.

Het is aan te raden verschillende personen als klant te laten fungeren. De leerling ervaart zo dat elke klant een specifieke benadering vergt.

3.5 Specifieke situaties

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

De bijverkoop

Het belang van een bijverkoop voor een winkel aantonen.

Bij welbepaalde artikelen bijverkoopartikelen opsommen.

Verkoopsituaties waarin bijverkoop kan opsommen.

De bijverkoop stimuleren.

Bijverkoop:

- begrip
- belang
- wat bij wat verkopen

- wenselijkheid van bijverkoop

- verkoopstimuli

De geschenkenlijst

De werking van een geschenkenlijst toelichten.

De technieken van een verkoopgesprek toepassen bij het samenstellen van een geschenkenlijst.

Een verkoopgesprek voeren bij opvraging van een lijst.

Geschenkenlijst:

- begrip en werking
- samenstellen van een lijst

- verkoopgesprek bij opvraging van een lijst
 - in de winkel
 - telefonisch (U)

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Bijverkoop

Ga met de leerlingen na welke bijverkoop gebruikelijk is, geschikt is bij welk productassortiment. Leer aan de hand van concrete voorbeelden (schoenen, schoensmeer, onderhoudsproducten e.d.) argumenten aan te voeren waarom de koper zou ingaan op bijverkoopvoorstellen.

Geschenkenlijst

Werk vanuit een concrete opdracht, bijvoorbeeld de geboorte van een kindje.

Wat hebben we nodig voor de kinderkamer:

- wieg of kinderbedje: kwaliteitseisen;
- wieg- of bedgarnituur: (textiel!);
- kinderbadje, stoeltje ...
- bijverkoop (bed/lakens ..., flessen, spenen/verwarmer ...).

De aanstaande moeder heeft zeker aandacht voor kwaliteit en veiligheid ...

We zorgen voor informatie over alle artikelen en stellen de prijslijst op samen met de betrokkenen. (Leg de band met Toegepaste informatica).

Bij de verkoop zorgen we ervoor dat onze klant geschenken krijgt die op de geboortelijst voorkomen.

Productinformatie

In de loop van de tweede graad kiest de klas, een groep leerlingen een aantal keer een productassortiment uit waarrond een project wordt opgezet; het kunnen er eventueel meerdere zijn.

Productenkennis

De ontwikkeling van nieuwe producten gaat steeds vlugger en de levenscyclus van een product wordt korter. Een gevolg hiervan is dat producten steeds sneller incourant worden.

De winkelbediende dient op de hoogte te blijven van het veranderende aanbod in de winkel. Het belang van de warenkennis neemt toe en moet voortdurend bijgeschaafd worden. De winkelbediende moet goed op de hoogte zijn van de verschillende aspecten van de producten zoals de verschillende assortimentsgroepen, soorten, merken, toepassingsmogelijkheden, technieken en maten. Bovendien is het wenselijk op de hoogte te blijven van modetrends en marktevoluties.

Het is nuttig de leerlingen in groepjes rond een bepaalde bedrijfstak gerichte opdrachten te geven.

Hanteer telkens eenzelfde stappenplan, vertrekkend van de keuze van het productengamma over informatie verzamelen, prijsstelling, presentatie, inoefenen van verkoopgesprekken (zo mogelijk in realistische context, bijvoorbeeld op schoolfeest, verkoop in het kader van een welzijnsactie enz.) met aspecten van naverkoop enz. Het gaat om de tweede graad. We beperken dus in alle opzichten de detailleringgraad.

We gebruiken met opzet het woord productinformatie in plaats van productkennis. Het is immers de bedoeling dat de leerlingen met de opgedane kennis in staat zijn de juiste informatie aan hun klanten te geven. Het is dan ook belangrijk vakoverschrijdend te werken met de collega's die Presentatietechnieken en Winkeladministratie geven.

Bij elk onderwerp zoveel mogelijk over de in de handel zijnde producten beschikken. Steeds vertrekken vanuit de praktijk van de winkelsituatie en hierbij de vraag stellen: wat moet ik als winkelbediende kennen over ...?

Verwittig de leerlingen tijdig over het onderwerp van een les productinformatie, zodat ze zelf ook op zoek kunnen gaan naar nuttige documentatie, laat hen eventueel een documentatiemap aanleggen. De map wordt door de leerlingen aangelegd als een catalogus, leer hen die ordelijk structureren (zie Winkeladministratie). Het klasseren ervan kan in de les gebeuren onder begeleiding van de leraar. Regelmatig moet de map ingediend worden en door de leraar geëvalueerd. Met actuele teksten en documentatie kan men de leerlingen een warenvergelijking laten uitwerken, om een beeld op te bouwen van wat er op de markt is voor bepaalde producten.

Elke les zal beginnen met het aandachtig waarnemen van de producten. Langs deze weg komt men tot de vaststelling van gelijkaardige of verschillende kwaliteiten.

De leraar zal de leerlingen aanzetten tot het gebruik van juiste benamingen en begrippen. Daarom is het noodzakelijk van bepaalde onderwerpen een 'lexicon' op te stellen, om leerlingen vertrouwd te maken met de specifieke vaktermen.

We werken zoveel mogelijk geïntegreerd en leren in verschillende fases van het verkoopgesprek met verschillende artikelen omgaan. We kunnen geregeld andere producten gebruiken zodat het geheel voldoende boeiend is voor de leerlingen. Niets belet om een reeds gekend product te hernemen zodat de leerlingen verplicht zijn hun documentatie te raadplegen. We proberen gedurende de tweede graad de belangrijkste producten behandeld te hebben.

Waar nodig schenken we aandacht aan het inpakken van het product bij het afsluiten van het koopproces. Bijvoorbeeld groenten, brood ... Het eigenlijke inpakken komt nog aan bod in het vak Winkeladministratie bij het onderdeel Kassa.

Bepaalde onderdelen kunnen eventueel plaatsvinden in de gespecialiseerde winkel of het atelier, om de producten zo concreet en reëel mogelijk aan de leerlingen voor te stellen.

Een andere mogelijkheid is een les te laten voorafgaan door een demonstratie, deelnemen aan vakbeurzen en bezoek van specifieke tentoonstellingen.

Ook het Internet biedt kansen om informatie op te doen of een assortiment voor te stellen. Denken we hierbij aan de sites waar klanten van warenhuizen hun boodschap kunnen plaatsen, die ze later thuis bezorgd krijgen.

4 EVALUATIE

Evaluatie in ruime zin heeft zowel betrekking op het beoordelen van de leerling en de beslissingen die hieraan verbonden worden, als op de informatie over het verloop van het leerproces, zowel voor de leerling als voor de leraar.

Evaluatie gebeurt steeds vanuit de leerplandoelstellingen.

We vergeten hierbij ook niet dat het einddoel het werken binnen een commerciële omgeving is. Die tewerkstelling veronderstelt basiskennis, vaardigheden en een aantal attitudes (beroepshoudingen). Het is niet gemakkelijk commerciële vaardigheden en attitudes te meten; een vaardigheids- en attitudeschaal met verbale beoordeling lijkt aangewezen. De evaluatie kan daar ook uit afgeleid worden.

Evaluatie gebeurt bij voorkeur via concrete opdrachten die correct en nauwkeurig uitgevoerd worden. Dit betekent niet dat alleen het resultaat (product) dé evaluatienorm is.

Naast de productevaluatie moet ook procesevaluatie voldoende aandacht krijgen. Wie aandachtig de leerlingen observeert en begeleidt tijdens de les, krijgt een beter inzicht in de gevolgde werkwijze (= procesevaluatie) dan wie uitsluitend het resultaat evalueert (= productevaluatie). Een zinvolle tip tijdens de les, een blijk van waardering voor de geleverde inspanning, een schriftelijke commentaar kunnen dikwijls wonderen doen.

De evaluatie van aangeleerde procedures en technieken is belangrijk, vermits de leerlingen later zullen moeten werken volgens de door het (winkel)bedrijf opgestelde procedures en technieken.

Alhoewel evaluatie behoort tot de autonomie van de Inrichtende macht pleiten we ervoor om waar mogelijk gebruik te maken van permanente evaluatie. De vorderingen van de leerlingen bij het ontwikkelen van de vaardigheden en attitudes worden bij voorkeur via permanente observatie en evaluatie vastgesteld.

De leerlingen worden regelmatig op de hoogte gesteld van hun vorderingen en/of tekorten. Hoeft het herhaald te worden: bemoediging en bevestiging werken motiverend.

5 **MINIMALE MATERIELE VEREISTEN**

Een didactische winkel

Een grote variatie aan leermiddelen: bronnen voor productinformatie (folders, vaktijdschriften ...)

Ruimte voorzien waar in kleine groepjes kan worden samengewerkt

Een variatie aan audiovisuele leermiddelen

6 **BIBLIOGRAFIE**

Zie Algemeen deel, blz. 20.

VERKOOP

Tweede graad BSO

**TV *Boekhouding/Toegepaste economie/Verkoop*
Winkeladministratie**

**Eerste leerjaar: 2 uur/week
Tweede leerjaar: 2 uur/week**

In voege vanaf 1 september 2000

D/2000/0279/066

INHOUD

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1 | INLEIDING EN BEGINSITUATIE | 55 |
| 2 | ALGEMENE DOELSTELLINGEN | 55 |
| 3 | LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN | 56 |
| 3.1 | Controle van de binnenkomende artikelen | 56 |
| 3.2 | Prijzen en beveiliging | 57 |
| 3.3 | Contante verkoop | 59 |
| 3.4 | Betaalmiddelen in de winkel | 59 |
| 3.5 | Werkklaar maken van de kassaomgeving | 61 |
| 3.6 | Onthaal aan de kassa | 61 |
| 3.7 | Service aan de klant | 63 |
| 4 | EVALUATIE | 63 |
| 5 | MINIMALE MATERIELE VEREISTEN | 63 |
| 6 | BIBLIOGRAFIE | 63 |

1 INLEIDING EN BEGINSITUATIE

Het leerplan Winkeladministratie is een graadleerplan. De doelstellingen en de inhouds moeten bereikt zijn aan het einde van de tweede graad. Het leerplan zelf geeft geen voorstel van urenverdeling over het eerste en tweede leerjaar van de tweede graad. Het aantal voorziene lestijden voor de leerinhouden is 50 (2 × 25 weken) per leerjaar.

Enkel de leerlingen uit de basisoptie 'Handel' (2A) of het beroepenveld 'Kantoor en verkoop' (BVL) leerden enkele basiselementen, onder meer in het vak Handel (2A) of in het vak Initiatie in administratie en verkoop (BVL).

Een concretisering van het leerplan wordt gegeven in het jaarplan, liefst in overleg met de collega's van Commerciële vorming en Presentatietechnieken. Dat laatste maakt het mogelijk de doelstellingen en leerinhouden te coördineren.

2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

De leerlingen oefenen volgende algemene vaardigheden:

- nauwkeurig en ordelijk werken;
- de opgelegde taken correct uitvoeren binnen een bepaalde tijdslimiet;
- werken volgens procedures en concepten;
- informatie vragen, opzoeken en terugvinden in de media;
- het geleverde werk nauwkeurig controleren;
- de noodzakelijke teamspirit ontwikkelen;
- verantwoordelijk zijn voor eigen taken;
- communicatieve vaardigheden in Nederlands, in moderne vreemde talen;
- rekenvaardigheden.

De leerlingen besteden aandacht aan volgende attitudes:

- een klantgerichte houding zowel bij interne als externe contacten;
- werken in teamverband;
- verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de hun opgelegde taken;
- het respecteren van veiligheidsnormen;
- respect voor het terbeschikkinggestelde materiaal;
- respect voor medewerkers en klanten;
- ethisch handelen en burgerzin;
- kritische zin voor eigen werk;
- doorzettingsvermogen;
- zin voor het nemen van initiatief;
- leergierigheid;
- zich kostenbewust gedragen.

3.1 Controle van de binnenkomende artikelen

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

Een bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon, vervoerdocument herkennen, lezen en interpreteren.

Documenten: bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon, vervoerdocument:
 - begrip en betekenis
 - lezen en interpretatie

Geleverde artikelen ontvangen; ze aan de hand van orderbevestiging, bestel-, leverings- en vervoerdocumenten controleren op kwantiteit en ze manueel registreren.

Ontvangst goederen
 Kwantitatieve controle
 Documentencontrole

Defecten en gevaarlijke situaties herkennen. Retourgoederen melden en noteren.

Kwalitatieve controle: mondelinge en schriftelijke registratie van:
 - retourartikelen
 - onverkoopbare artikelen: defecten ...
 - gevaarlijke situaties

Documenten klasseren volgens een opgegeven systeem.
 Verschillende klasseermiddelen kunnen gebruiken.
 Het nut van goed klassement verwoorden.
 Documenten in het klassement opzoeken.

Klassement:
 - klasseersystemen
 - klasseermiddelen
 - nut van een goed klassement
 - opzoeken in klassement

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

De volgende controles worden uitgevoerd: het aantal geleverde goederen vergelijken met de orderbevestiging, bestelbon-leveringsbon (heeft men wat besteld is, ontvangen?). In een eerste fase zijn er geen afwijkingen te melden en klopt alles. In een later stadium kunnen wel afwijkingen voorkomen en moeten leerlingen leren hoe afwijkingen op een bondige en efficiënte wijze kunnen worden genoteerd en gerapporteerd. Ze moeten weten dat in de praktijk niet altijd alles vlekkeloos verloopt en hoe ze een probleem moeten en kunnen oplossen. De leerlingen moeten ook beseffen welke mogelijke gevolgen nalatigheden kunnen hebben. Leer hen vaststellingen helder verwoorden als voorbereiding op klachtenbehandeling. Later zal het wellicht volstaan dat ze hier gewoon de registratie doen. Leer leerlingen handelen zonder uitstel!

Het is niet de bedoeling een uitgebreide reeks over klasment en systemen te geven. Leer hen echter alle documenten te klasseren en oefen hierbij een verschillend aantal systemen in.

Maak gebruik van de productinformatie die de leerlingen verwerven in Commerciële vorming om over verschillende soorten goederen en mogelijke defecten te spreken. Neem hiervoor contact op met de betrokken collega.

3.2 Prijzen en beveiliging

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

De wettelijke verplichtingen in verband met het prijzen van goederen opsommen.

Het nut van het prijzen voor winkelier en klant opgeven.

Verskillende systemen en middelen van prijzen hanteren en artikelen van een prijsetiket voorzien.

Het begrip BTW als element van de verkoopprijs verklaren.

Verband leggen tussen goederen en diensten en de betrokken BTW-percentages.

Met een voorbeeld aantonen dat de consument de BTW betaalt (**U**).

BTW-berekeningen uitvoeren.

Artikelen die verkeerd geprijsd zijn signaleren.

De redenen voor prijswijzigingen verklaren.

Prijswijzigingen doorvoeren.

Aan de hand van een opdracht een controle uitvoeren over een correcte prijsnotering.

Prijsnotering:

- wettelijke voorschriften
- nut
- systemen: onder meer etiketten, per kilogram
- ...
- middelen

BTW als element van de verkoopprijs:

- begrip
- BTW-tarieven:
 - goederen en diensten
 - verkoopprijs inclusief BTW
 - verkoopprijs exclusief BTW

toepassingen

Omprijzen:

- oorzaken
- gevolgen
- opvolging en signalisatie van verkeerde prijszetting

Prijswijzigingen:

- uitprijzen
- omprijzen
- afprijzen
- opprijzen
 - verkoopprijs inclusief BTW
 - verkoopprijs exclusief BTW

Controle van de prijsnotering.

| | |
|--|--|
| Prijsberekeningen maken. | Prijsberekening: - grootteorde - schatten - hoofdrekenen |
| De zakrekenmachine doelmatig gebruiken. | - met hulpmiddelen |
| Artikelen die onvoldoende of niet meer voorradig zijn signaleren. | - opvolging minimum voorraad |
| Catalogi, prijslijsten hanteren en de prijzen terugvinden en vergelijken. Een prijslijst opstellen. | Prijslijsten, catalogi Prijsvergelijking Opmaak van een prijslijst |
| De artikelen beveiligen. Preventieve maatregelen voor artikelbeveiliging omschrijven. | Artikelbeveiliging: nut, doel, systemen Toepassingen |
| Informatiebronnen inzake veiligheid raadplegen. (U) | Informatiebronnen: - tijdschriften - gespecialiseerde firma's - ... |

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Gebruik hiervoor gegevens uit de wet op de Handelspraktijken en de Wet op de bescherming van de consument.

We werken vanaf het begin in euro (vervalt na invoering begin 2002). Volg de afrondingsprincipes correct op. Neem contact op met de leraar PAV of Wiskunde voor concrete inoefening.

Probeer deze doelstellingen zoveel als mogelijk te realiseren als doe-activiteiten. Grotere, geïntegreerde oefeningen die de leerlingen in het didactisch lokaal in groepjes uitvoeren, lijken hier geschikte werkvormen.

Zorg ervoor dat leerlingen leren dat er bij prijsvergelijking andere zaken kunnen verschillen: kwaliteit, verpakking, service na verkoop ...

3.3 Contante verkoop

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

| | |
|--|---|
| Het prijsetiket op het artikel correct en vlot aflezen. | - Prijsetiket |
| Inschatten van het totaal te ontvangen bedrag. | - Het te ontvangen bedrag: · schatting |
| Het totaal te ontvangen bedrag handmatig en met de rekenmachine berekenen. | · berekening |
| Het wisselgeld uittellen. | - Wisselgeld |

Het begrip klantenkaart verklaren.
 Verschillende systemen van klantenkaarten gebruiken.
 De verkoop op klantenkaarten registreren.
 De klantenkaarten alfabetisch klasseren.
 Verschillende systemen voor het afsluiten van klantenkaarten toepassen.

De klantenkaart:
 - begrip
 - systemen
 - registratie
 - klassement
 - afsluiten:
 · systemen
 · toepassingen

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Rekenvaardigheid, vlotheid en nauwkeurigheid zijn hier zeer belangrijk.
 Vergelijk de bekende soorten klantenkaarten: ga de financiële consequenties na voor de verkoper.

3.4 Betaalmiddelen in de winkel

LEERPLANDOELSTELLINGEN

De verschillende betalingsmogelijkheden noemen en het gebruik toelichten.
 De voor- en nadelen van de verschillende betalingsmogelijkheden vanuit het standpunt van de winkelier weergeven.
 Specifieke betaalmiddelen herkennen.

De functie van de kassa in de winkel toelichten.
 Essentiële verschilpunten van de verschillende kassatypes toelichten.

De informatie op kastickets kunnen interpreteren.

LEERINHOUDEN

Betalingsmiddelen: begrip, gebruik voor- en nadelen van:
 - chartaal geld: munt en papier
 - tussenkomst van een financiële instelling
 · cheque
 · elektronische betaalmiddelen: proton, bankkaart
 - specifieke betalingsmiddelen:
 · zegelboekje
 · waardebon
 · geschenkenbon
 · maaltijdcheque
 · ...

Winkelkassa's:
 - functie
 - soorten en verschilpunten:
 · manueel
 · elektronisch
 · computerkassa:
 scanning kassa
 PLU-kassa (Price-look-up)

Kastickets

De verschillende betalingsmogelijkheden kunnen voor een aantal leerlingen reeds geziene leerstof zijn. Nochtans is het belangrijk dat leerlingen hier vlot mee omgaan. Besteed er dus voldoende tijd aan. Leer de leerlingen verschillende correct uitgeschreven cheques herkennen. Het is niet de bedoeling de leerlingen met leerstof en wettelijke teksten te overstelpen. De vraag wat een kassier(ster) moet weten om geldige cheques te ontvangen volstaat. Maak dankbaar gebruik van de didactische mappen en documenten die bij kredietinstellingen kunnen aangevraagd worden.

Tot hiertoe hebben de leerlingen enkel de voor- en nadelen gezien vanuit het standpunt van de consument. Wijs hen ook op het feit dat de winkelier voor deze 'dienst' van de kredietinstellingen moeten betalen, vooral op het veiligheidsaspect ten opzichte van 'overvallen'.

Laat hen voldoende oefenen, vooral op basis van reële situaties.

De leerlingen maken kennis met verschillende kassasystemen. Uiteraard wordt in de school geoefend met het voorhanden zijnde systeem. Geef de leerlingen bepaalde observatieopdrachten. Of breng een bezoek aan gespecialiseerde beurzen. Zoek via het Internet of via tijdschriften voldoende informatie bijeen.

De leerlingen kunnen verschillende tickets meebrengen en kunnen deze terugkoppelen naar het kassatype.

Vergelijk verschillende kassatypes en de vermeldingen op de kastickets.

Het is niet de bedoeling dat de leerlingen inzake kassawerk, ergonomie, een theoretische uitleg krijgen, wel dat ze bij het werken met een kassa correct omgaan, de juiste houding aannemen.

Klasklaar materiaal kan aangevraagd worden bij:

- Prevent: Instituut voor preventie, bescherming en welzijn op het werk VZW (het vroegere NVVA), Gachardstraat 88, bus 4, 1050 Brussel, tel.: (02)203 42 00, e-mail: prevent@prevent.be
<http://www.prevent.be>
- Provinciaal Veiligheidsinstituut, Jezusstraat 28, A1, 2000 Antwerpen, tel.: (03)203 42 00.

Wijs de leerlingen op het feit dat het niet respecteren van deze ergonomische vereisten lichamelijke klachten kan opleveren.

3.5 Werkklaar maken van de kassaomgeving

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

| | |
|---|---|
| Ervoor zorgen dat alle inpakbenodigdheden voorhanden zijn. | Controle van de inpakbenodigdheden Inpakbenodigdheden: - begrip - soorten |
| De verschillende handelingen bij het opstarten van de kassa in volgorde van uitvoering opsommen. | De kassa werkklaar maken Opstartprocedure van de kassa: - handelingen - volgorde |
| De opstartprocedure toepassen, met de kassa vlot werken. | - toepassingen |
| De kassa, de omgeving en het gebruikte materiaal onderhouden. Defecten en gevaarlijke situaties herkennen en signaleren. | Onderhoud van kassa en omgeving Signalisatie van defecten, gevaarlijke situaties |
| De juiste werkhouding aannemen. | Ergonomie in verband met kassawerk |

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Veel oefenen is hier noodzakelijk. Begin met eenvoudige situaties en drijf deze geleidelijk in moeilijkheidsgraad op.

Stop in de oefeningen ook situaties waarbij de kas niet klopt. Op deze wijze maken we de leerlingen attent op zaken die in het werkmidden ook gebeuren.

Hier is ook het moment om eerlijkheid en ethisch handelen te benadrukken.

3.6 Onthaal aan de kassa

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

| | |
|---|---------------------------------------|
| De persoonlijke hygiëne, de kledij en het uiterlijk verzorgen. | Persoonlijk voorkomen |
| De klant op de gepaste manier onthalen en hem/haar de nodige aandacht schenken. | Onthaal van de klant |
| De klant helpen bij het vinden van een artikel. | Commerciële communicatie met de klant |

| | |
|---|---|
| Etiketten en beveiligingen van verkochte artikelen verwijderen. | De beveiligingsmiddelen |
| De verkochte artikelen volgens de verschillende betalingsmodaliteiten afrekenen en registreren. | De afrekening en registratie |
| De courante betalingsmiddelen in ontvangst nemen, controleren en wegbergen. | <ul style="list-style-type: none"> - De ontvangst van de betaalmiddelen - Het wegbergen - Courante betalingsmiddelen: <ul style="list-style-type: none"> • contant geld • cheque • betaalkaarten • kredietkaarten |
| Het wisselgeld uitrekenen, uittellen en samen met de kassabon aan de klant overhandigen. | Het wisselgeld |
| Vermeldingen op het kasticket aan de klant verduidelijken. | Het kasticket |
| Afscheid nemen van de klant. | Het afscheid |
| Het belang en het nut van kascontrole toelichten. Kascontrole uitvoeren. | Controle van de kas: <ul style="list-style-type: none"> - nut en belang - werkwijze |
| Afsluiten van de kassa. | Afsluitprocedures |

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Het deel rond persoonlijke hygiëne, voorkomen, kwam reeds aan bod in het eerste leerjaar van de tweede graad. Als dit opnieuw beklemtoond wordt betekent dit dat de betrokken werkmiddelen hieraan veel aandacht willen besteden. Het personeelslid is immers het visitekaartje van de zaak.

In dit gedeelte gebruiken de leerlingen een aantal technieken, vaardigheden of kenniselementen die zij reeds in het vak Commerciële vorming en/of Presentatietechnieken geleerd hebben. Het is niet de bedoeling hier een volledige herhaling van te geven. Spreek hiervoor concreet af met de betrokken collega's. Het is wel de bedoeling dat wat aangeleerd werd in andere vakken en in de oefeningen kan geïntegreerd worden, daadwerkelijk toegepast wordt.

De bedoeling is de context steeds te wijzigen, elementen toe te voegen zodat de moeilijkheidsgraad gaandeweg verhoogt.

3.7 Service aan de klant

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Weten waarom met speciale kortingen gewerkt wordt.
Het bedrag van speciale kortingen uitrekenen.

Het begrip garantiebon toelichten.
Een garantiebon invullen/opmaken.

Het begrip retouchebon toelichten.
Een retouchebon opstellen.

LEERINHOUDEN

Speciale kortingen, bijvoorbeeld via klantenkaart
Rekenvaardigheden: onder meer percentberekeningen

Garantiebon:
- betekenis en nut
- toepassingen

Retouchebon:
- betekenis en nut
- toepassingen

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Laat de leerlingen voldoende oefenen.

Ook hier zullen gevarieerde oefeningen noodzakelijk zijn. De leerlingen moeten dit op het einde echt volledig zelfstandig en correct kunnen uitvoeren. Ook hier is het belangrijk om van eenvoudige situaties te vertrekken en geleidelijk aan de moeilijkheidsgraad op te drijven.

Bij garantie- en retouchebonnen: geen registratie in de kassa.

4 EVALUATIE

Ook in dit vak wordt sterk doe-gericht gewerkt. Vaak gaat het om het correct toepassen van procedures. De evaluatie moet daaraan extra aandacht geven.

Accuratesse is hier van bijzonder belang, evenals het snel reageren en zonder verwijl uitdelen van de verschillende taken.

Het gaat hier vaak om gesprek- en contactvaardigheid. Afspreken dus met de leraar Zakelijke communicatie.

5 MINIMALE MATERIELE VEREISTEN

Een didactische winkel
Mogelijkheid tot het inoefenen van een kassasysteem

6 BIBLIOGRAFIE

Zie Algemeen deel, blz. 20.