

Keuzedeel mbo

Wonen

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0251

Penvoerder: Sectorkamer handel
Gevalideerd door: Sectorkamer handel
Op: 10-11-2015

1. Algemene informatie

D1: Wonen
Studielast
480
Beroepsvereisten
Nee
Certificaten
Nee
Gekoppeld aan kwalificatie(s)
Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers
Toelichting
In dit keuzedeel zijn de extra onderdelen vervat voor het werken binnen de woon- en interieurbranche van de detailhandel. Met dit keuzedeel is het mogelijk de beginnend beroepsbeoefenaar de basisvaardigheden rondom het inrichten van een interieur aan te leren. Noodzakelijke kennis van de woon- en interieurbranche voor het uitvoeren van de werkprocessen binnen de context van de woon- en interieurbranche zijn tevens opgenomen in dit keuzedeel. De ontwikkeling van dit keuzedeel heeft plaatsgevonden in overleg met de brancheorganisatie WoonWerk. WoonWerk beveelt aan om dit keuzedeel tenminste deels in de BPV uit te voeren. Relevantie van het keuzedeel Dit keuzedeel vormt een meerwaarde voor het kunnen werken in de woon- en interieurbranche. De handelingen, vakkennis en -vaardigheden, nodig om te kunnen werken in de detailhandel binnen de woon- en interieurbranche staan hierin beschreven. Beschrijving van het keuzedeel In dit keuzedeel zijn de extra onderdelen vervat voor het werken binnen de woon- en interieurbranche van de detailhandel. Met dit keuzedeel is het mogelijk de beginnend beroepsbeoefenaar de basisvaardigheden rondom het inrichten van een interieur aan te leren. Noodzakelijke kennis van de woon- en interieurbranche voor het uitvoeren van de werkprocessen binnen de context van de woon- en interieurbranche zijn tevens opgenomen in dit keuzedeel. Branchevereisten Nee Aard van keuzedeel Verdiepend Verbredend

2. Uitwerking

D1-K1: Adviseert de klant in de woon- en interieurbranche.

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met een grote verscheidenheid aan klanten waarmee hij moet kunnen omgaan. Het betreft klanten die persoonlijke woon- en/of interieurwensen hebben en zich goed (online) hebben voorbereid tot en met klanten die zich komen oriënteren. Dit kan bijvoorbeeld gaan om de inrichting en aankleding van een woonkamer, een badkamer en/of een keuken, maar ook om een werk- of praktijkruimte.

In zijn advies aan klanten gaat de beginnend beroepsbeoefenaar uit van het assortiment. Van daaruit redenerend komt hij tot oplossingsgerichte ideeën en mogelijkheden. Hij combineert daarbij verschillende standaardwerkwijzen om tot (innovatieve) voorstellen te komen, die ook aan de eisen van haalbaarheid en de organisatiedoelstellingen voldoen. Voor het adviseren van klanten beschikt hij over (specialistische/brede) woonspecifieke kennis en vaardigheden van assortiment, interieur, stijlen en basisvaardigheden met betrekking tot ontwerpen met het doel woon- en interieurartikelen te verkopen. Hij houdt deze kennis en vaardigheden bij.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Bij het adviseren van klanten werkt de beginnend beroepsbeoefenaar meestal alleen. Hij legt het advies zo nodig voor aan zijn leidinggevende. Met de advisering aan klanten ondersteunt hij het takenpakket van zijn leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit brede kennis van ontwikkelingen en trends m.b.t. markten, doelgroepen, producten en dienstverlening, klanttypen, klantgedrag en -wensen, organisaties, merken en formules binnen de woon- en interieurbranche
- Bezit kennis van functionaliteiten van (combinaties van) interieurartikelen in relatie tot het gebruik ervan en menselijke gewoonten
- Bezit kennis van het productieproces van interieurartikelen in relatie tot levertijd, prijs, kwaliteit, gebruik, onderhoud en levensduur
- Bezit kennis van interieurbeelden (kleur en ruimte, lijn, vorm, compositie, sfeer)
- Bezit kennis van markt, doelgroep(en), producten en dienstverlening m.b.t. de woon- en interieurbranche
- Bezit kennis van (de achtergrond van) materiaalgebruik in de woon- en interieurbranche en bijbehorende gebruiks- en onderhoudsvoorschriften
- Bezit kennis van woonsferen, -stijlen en -trends
- Bezit specialistische (actuele) materiaal-, artikel- en assortimentskennis binnen de woon- en interieurbranche, specifiek van de eigen organisatie
- Bezit kennis van manieren waarop klanten zich (online) oriënteren op interieurartikelen
- Bezit kennis van mechanismen van klanttevredenheid en klantloyaliteit binnen de woon- en interieurbranche
- Bezit kennis van veranderingen in de retail, de 'nieuwe' klant en het 'nieuwe' verkopen in de woon- en interieurbranche
- Bezit kennis van prijskortingen en onderhandelingsruimte in de woon- en interieurbranche
- Bezit kennis van verleidingstechnieken, presentatie en routing binnen de woon- en interieurbranche
- Bezit kennis van de inzet van hospitality en hostmanship in de woon- en interieurbranche
- Kan berekeningen maken ten behoeve van maatvoering en plaatsing van interieurartikelen
- Kan effecten van vorm- en kleurgebruik toepassen en toelichten
- Kan maten opnemen van (delen van) ruimtes en/of (bestaande) interieurartikelen
- Kan tekenvaardigheden en schetstechnieken toepassen en de daarvoor relevante gereedschappen hanteren
- Kan werken met binnen de woon- en interieurbranche gangbare computersystemen, (software)pakketten en communicatiemiddelen
- Kan werk- en/of bouwtekeningen en plattegronden van woningen en interieurs begrijpen en interpreteren
- Kan storytelling (over achtergrond, materialen, herkomst, ontwerper, etc. van artikelen) toepassen bij de verkoop van interieurartikelen.
- Kan verkoop- en onderhandelingsstrategieën toepassen binnen de woon- en interieurbranche
- Kan rekenen met schaal en vergrotingsfactor(en)
- Kan communiceren en omgaan met verschillende typen klanten in de woon- en interieurbranche

D1-K1-W1: Verkrijgt inzicht in de bestaande en gewenste woon-/interieursituatie van de klant.

Omschrijving

D1-K1-W1: Verkrijgt inzicht in de bestaande en gewenste woon-/interieursituatie van de klant.

De beginnend beroepsbeoefenaar laat allereerst de klant zich welkom voelen. Hij achterhaalt hoe de klant zich georiënteerd heeft (bijvoorbeeld online) en in welk stadium van beslissen de klant zich bevindt. Hij luistert en vraagt door en vormt zich een beeld van de (woon-/interieur-)wensen van de klant en van zijn huidige woon-/interieursituatie. Hij richt zich hierbij vooral op smaak, stijl, gewenste functionaliteit en kwaliteit, mogelijkheden en bestaande van de ruimte en budget. Indien nodig en/of gewenst, maakt hij een bezoek op locatie. Hij zorgt dat hij relevante meetgegevens verkrijgt: hij gebruikt (bouw)tekeningen of plattegronden van de klant waarop de juiste maten zijn weergegeven of hij verricht zelf metingen bij de klant op locatie, bijvoorbeeld in de badkamer en/of de keuken, aan kozijnen, van bestaande meubelen - of laat een collega dit doen. Op basis van de meetresultaten en het klantgesprek en eventuele locatiebezoek, vormt hij zich een beeld van de persoonlijkheid en woonwensen van de klant én de mogelijkheden om de woonwensen en -behoeften te realiseren.

Resultaat

De klant voelt zich welkom, gezien en gehoord en de huidige woon-/interieursituatie, de persoonlijkheid van de klant en zijn/haar woon-/interieurwensen zijn in kaart gebracht.

Gedrag

- Observeert de klant zonder direct te oordelen en leeft zich zo goed mogelijk in de klant in.
- Stelt er belang in dat de klant zich welkom voelt, gezien weet en gehoord voelt.
- Weet door een combinatie van deskundigheid op het gebied van woon-/interieurartikelen, ruimtelijk inzicht en invoelingsvermogen vertrouwen te wekken bij de klant.
- Stelt de juiste (door)vragen om zo veel mogelijk over de woon-/interieurwens van de klant te weten te komen.
- Houdt bij huisbezoek rekening met de privacy van de klant en met gevoelswaarden die de klant kan hebben bij de bestaande woon-/interieursituatie.
- Meet zorgvuldig met de daarvoor benodigde hulpmiddelen en houdt bij opname van de maatvoering rekening met materiaal, lichtinval, vleug en andere omstandigheden in de ruimte.
- Werkt nauwgezet en accuraat bij het lezen van (bouw)tekeningen en plattegronden en bij het verwerken van meetgegevens en klantwensen.
- Toont abstractievermogen door meetgegevens te koppelen aan woonwensen en mogelijkheden van het assortiment (o.a. vorm, materiaal, hoogten, belemmeringen of beperkingen, alternatieven).

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Ethisch en integer handelen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

D1-K1-W2: Presenteert en demonstreert (combinaties van) woon- en interieurartikelen.

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar presenteert aan de klant een woon- of interieurartikel (of een combinatie van meerdere) dat zijns inziens het best past bij de geïnteriseerde koopwens of -behoefte. Hierbij kan hij gebruik maken van diverse presentatie- en demonstratiematerialen, zoals voorbeelden of foto's van woonartikelen, -stijlen en -kleuren, demonstratie-modellen, catalogi, kleurkaarten, stof- en/of leerstalen, en/of (online) 3D-toepassingen. Hij informeert de klant over de productspecificaties (o.a. maatvoering, modellen, kleuren), materiaalgebruik, onderhoud, levering; beantwoordt vragen van de klant en geeft - indien gewenst - een indicatie van de kosten. Hierbij houdt hij rekening met de mogelijkheden van prijsstelling, kortingen en onderhandelingsruimte die gebruikelijk zijn binnen de woon- en interieurbranche en passen binnen het kader van het bedrijf. Zo mogelijk demonstreert hij het artikel of laat hij de klant het artikel zelf uitproberen. Hij begeleidt zo nodig de klant in de omgang met woon-/interieurartikelen. Indien gewenst, legt hij de klant verschillende alternatieven voor en begeleidt hij hem in het maken van een definitieve keuze.

Resultaat

De klant heeft een op zijn woon- en inrichtingswensen en/of -behoeften en -mogelijkheden afgestemd advies gekregen over een (combinatie van) woon- en/of interieurartikel(en).

Gedrag

- Bekijkt de woonwensen en -behoeften van de klant in relatie tot de mogelijkheden van het assortiment; probeert hieruit de voor de klant best passende oplossing te selecteren en zo keuzestress bij de klant te verminderen.
- Sluit in zijn presentatie zo goed mogelijk aan bij de verwachtingen van de klant; controleert met regelmaat of aan de verwachtingen en woonwensen en -behoeften van de klant wordt voldaan.

D1-K1-W2: Presenteert en demonstreert (combinaties van) woon- en interieurartikelen.

- Hanteert verleidingstechnieken en creëert beleving door in te gaan op de achtergronden van interieurartikelen, zoals materialen, herkomst, ontwerp en ontwerper (storytelling).
 - Toont de klant de meerwaarde van zichzelf, zijn dienstverlening en de winkel/organisatie in relatie tot andere (online) opties.
 - Geeft de klant met relevante informatie en argumenten een goede oplossing, speelt in op smaak, stijl en emotie, maar laat de klant alle ruimte om eigen beslissingen te nemen.
 - Gaat deskundig en met beleid om met woon-/interieurartikelen bij het presenteren en demonstreren.
 - Houdt voortdurend oog voor verdere commerciële mogelijkheden, zoals een uitbreiding van de woon-/interieurwens bij de klant, en springt daarop in als deze zich voordoen.
- De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen

D1-K1-W3: Maakt een situatietekening of -schets en bespreekt dit met de klant.

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar geeft in een eenvoudige situatietekening of schets, met gebruikmaking van alle hem bekende gegevens (maten, vormen, en eventueel kleur), weer hoe de gekozen of geadviseerde woon-/interieurartikelen er concreet uit gaan zien in samenhang met elkaar en/of passen in of bij de bestaande woon-/interieursituatie. Hij maakt handmatig een tekening of schets (op (maat)papier) of gebruikt een binnen de woonbranche standaard (2-D of 3-D) programma, waarin het assortiment is opgenomen. Afhankelijk van de mogelijkheden bij het bedrijf, kan hij ook de klant assisteren bij het gebruik van een dergelijk programma. Hij maakt de tekening of schets op aanwijzingen van de klant en/of aan de hand van (eerder) opgenomen maten - om te laten zien hoe mogelijke interieurartikelen uit het assortiment passen in en bij het interieur van de klant, zowel maattechnisch als qua woonstijl, kleur en woonwensen. Hij bespreekt de tekening/schets met de klant, licht gemaakte keuzes toe, beantwoordt vragen van de klant en geeft een indicatie van de kosten. Hierbij houdt hij rekening met de mogelijkheden van prijsstelling, kortingen en onderhandelingsruimte die gebruikelijk zijn binnen de woon- en interieurbranche en passen binnen het kader van het bedrijf. Eventuele veranderde ideeën en/of wensen van de klant verwerkt hij. In een voorkomend geval vraagt hij of de klant - na eventueel benodigde bedenktijd - wenst dat het advies (de tekening/schets) verder wordt uitgewerkt tot een (interieur)ontwerp en -advies.

Hij bewaart de tekening/schets in het dossier van de klant, bij een eventuele offerte en/of andere relevante documentatie.

Resultaat

De situatieschets/tekening geeft de klant een concreet beeld over hoe de gekozen of geadviseerde (combinatie van) interieurartikelen eruit gaat zien bij voorkeur in de bestaande woon-/interieursituatie.

Gedrag

- Selecteert uit de beschikbare informatie van de klant (maatgegevens, kleur, bestaande woon-/interieursituatie) de relevante informatie en verwerkt deze in de situatieschets/tekening; weet in de situatieschets/tekening het juiste evenwicht te vinden tussen abstractie en concrete details.
 - Vertaalt de oplossing voor de woonwensen en -behoeften van de klant adequaat naar een duidelijke situatieschets/tekening.
 - Weet de klant te verleiden via het visuele, maar ook door zijn enthousiaste toelichting daarop.
 - Toont deskundigheid van het assortiment, ruimtelijk inzicht en invoelingsvermogen bij het bespreken van de situatietekening/schets.
 - Toont hulpvaardigheid en geduld bij het assisteren van de klant in het gebruik van eventuele (2D- of 3D-)programma's.
 - Werkt nauwkeurig en accuraat bij het schetsen/tekenen; verwerkt maten en overige relevante details (kleuren, vormen) correct; controleert of een schets/tekening aan de woonwensen en -behoeften van de klant voldoet.
- De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Overtuigen en beïnvloeden, Materialen en middelen inzetten

D1-K1-W4: Bouwt duurzaam klantcontact op

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderhoudt klantrelaties door leads en eerdere klantcontacten op te volgen, na te bellen en/of te e-mailen - zowel na verkoop en/of levering alsook voordat de order is afgerond. Hij checkt de klanttevredenheid over het product, de levering en andere dienstverlening en onderzoekt of er aanvullende wensen zijn waarmee hij de klant van dienst kan zijn. Hij zorgt dat hij zijn kennis van de klant actueel en op orde heeft (o.a. contactgegevens) en brengt hem (nieuwe) producten en diensten onder de aandacht, die zo veel mogelijk op de klant zijn afgestemd. Indien mogelijk realiseert hij gepersonaliseerde aanbiedingen. Hiervoor gebruikt hij zowel on- als offline kanalen. Om de klant blijvend te overtuigen, besteedt hij aandacht aan

D1-K1-W4: Bouwt duurzaam klantcontact op

verleidingstechnieken in de winkel/showroom, zowel bij de artikelpresentatie als bij de klantbenadering. Hij zorgt ervoor dat de klant informatie blijft delen, de winkel aanbeveelt aan anderen en terugkomt bij een volgend aankoopmoment.

Resultaat

Een netwerk van tevreden en loyale klanten dat de gestelde omzet genereert.

Gedrag

- Voert op alerte en attente wijze aftersales en klantenservice uit, met aandacht voor hospitality, de persoonlijkheid van de klant en zijn merk-/winkelbeleving.
 - Tracht voortdurend de gunfactor van de klant voor de winkel/organisatie te vergroten door op verschillende manieren de klantverwachting te overtreffen.
 - Realiseert op de klant afgestemde (persoonlijke) adviezen en brengt deze op klantvriendelijke, niet-agressieve wijze, zowel offline als online onder de aandacht van de klant.
 - Achterhaalt gericht relevante informatie over de klant en zijn woon-/interieurwensen en -mogelijkheden voor een actueel bestand.
 - Heeft in zijn verkoopgerichtheid oog voor de langere termijn.
 - Handelt conform de verkoopcultuur van de winkel/organisatie om de beleving van de klant voortdurend te optimaliseren.
- De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Relaties bouwen en netwerken, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen