

Keuzedeel mbo

Denim retail

Code

K1204

Ontwikkeld door: Onderwijs en bedrijfsleven

Penvoerder: Sectorkamer handel

Gevalideerd door: Sectorkamer handel

Op: 08-09-2020

1. Algemene informatie

D1: Denim retail

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Ontwikkeld voor kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Dit keuzedeel is voor beginnend beroepsbeoefenaren met een grote passie voor denim. Dit kan in de sector Retail bijvoorbeeld over het adviseren en verkopen van jeans gaan, maar ook over interieurtextiel waarin denim verwerkt is zoals handdoeken, kussens of meubels. Het keuzedeel richt zich op het adviseren over en verkopen van denimproducten aan klanten. Hierbij wordt in woord en beeld uiting gegeven aan het verhaal van denim waaronder de ontstaansgeschiedenis.

Relevantie van het keuzedeel

Er zijn in Nederland veel klanten die denimproducten in een speciaalzaak willen zien, voelen, aantrekken, de pasvorm ervaren en 'het denimverhaal' willen horen. Het is voor de veelal speciaalzaken van groot belang om de klanten denim te kunnen laten beleven, onder andere door te informeren over productie- en bewerkingskenmerken van denim. Hiervoor zijn beginnend beroepsbeoefenaren nodig die klanten adequaat en met volle overtuiging kunnen informeren en adviseren over grondstoffen, productieprocessen zoals kleur- en wastechnieken, het assortiment en pasvorm. Het kunnen overdragen van een passie voor denim op klanten vergroot de kans op werk.

Beschrijving van het keuzedeel

Het keuzedeel beschrijft met betrekking tot denim product- en productiespecifieke kennis, kenmerken en eigenschappen die een adviserende en verkopende beginnend beroepsbeoefenaar nodig heeft om zich een denimambassadeur te kunnen en mogen noemen. Er wordt onder andere ingegaan op het omzetten van productkennis, het adviseren van de klant en het gebruik van social media.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verdiepend
Verbredend

2. Uitwerking

D1-K1: Informeert, adviseert en verkoopt denimproducten

Complexiteit

De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar, die meestal in een denimspecialzaak voorkomen, zijn divers. Hiervoor gelden zowel standaardwerkwijzen als niet-standaardwerkwijzen. Om in te spelen op (veelal specifieke) vragen en behoeften van klanten voert hij werkzaamheden naar eigen inzicht uit en houdt zich hierbij altijd aan de relevante wet- en regelgeving en de bedrijfsprocedures.

Voor de commerciële en communicatieve werkzaamheden, zoals verkoop en (online) relatiebeheer, combineert de beginnend beroepsbeoefenaar organisatieafhankelijke procedures. Bij afwijkingen van de standaard of bij spontane situaties is hij in staat bijpassende oplossingen te bedenken en deze uit te voeren. De complexiteit wordt beïnvloed door verschillende processen die een rol spelen binnen het uitdragen van een denimbeleving. Ook al hebben veel klanten interesse in denim, klanten zijn letterlijk en figuurlijk divers en hebben verschillende motieven en behoeften voor een bezoek. Het afbreukrisico bij klantrelaties is hoog wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar minder dan klanten op de hoogte is van denimproducten en de denimhistorie en de productie- en bewerkingsprocessen niet kent. Voor het beroep zijn veelal specialistische product- en productiekennis nodig en van online en fysieke communicatie.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende, initiërende en een adviserende rol. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Zijn veelal adviserende, communicatieve en verkopende werkzaamheden voert hij zelfstandig uit binnen de kaders van de onderneming. Hierbij kan het voorkomen dat hij (mede)verantwoordelijk is voor het werk van collega's/medewerkers. Aan zijn leidinggevende die eindverantwoordelijk is legt hij verantwoording af.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van koopbehoeften, koopmotieven en klantwensen met betrekking tot denim
 - heeft kennis van klantenbenadering en strategie
 - heeft kennis van markt- en organisatieontwikkelingen in de denimbranche
 - heeft kennis van veel verkochte denim merkproducten
 - heeft kennis van invloeden van communitys en influencers op modegebied
 - heeft kennis van online verkopen
 - heeft kennis van het verduurzamen van het produceren van denim
 - heeft kennis van toepassingen van denimstof in producten
 - heeft kennis van Nederlandse en Engelse vaktermen en vaktaal met betrekking tot denim
 - heeft kennis van veel voorkomende klachten over en problemen met denimproducten
 - heeft specialistische kennis van de geschiedenis van denim
 - heeft specialistische kennis van kenmerken en eigenschappen van katoen
 - heeft specialistische kennis van het behandelen en bewerken van garens voor denim
 - heeft specialistische kennis van garens voor denimstof
 - heeft specialistische kennis van het weven van garens tot denimstof
 - heeft specialistische kennis van bewerkings- en behandelingstechnieken van denim
 - heeft specialistische kennis van het verzorgen en onderhouden van denim
 - heeft specialistische kennis van online en fysieke communicatieprocessen met klanten
 - heeft specialistische kennis van posturen, lichaamsvormen, maattabellen en pasvormen
 - heeft specialistische kennis van kwaliteitseisen en -keurmerken van denim
-
- kan het verduurzamen van de productie van denim uitleggen
 - kan inspelen op koop- en weerstandssignalen
 - kan verkooptechnieken en -argumenten toepassen
 - kan relevante stappen van het verkoopproces/verkoopgesprek toepassen
 - kan een bericht voor een doelgroep schrijven
 - kan berichten op social media plaatsen
 - kan online presentatietechnieken van denimproducten toepassen

D1-K1-W1: Zet productkennis van denim in bij het adviseren van de klant

Omschrijving

D1-K1-W1: Zet productkennis van denim in bij het adviseren van de klant

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt initiatief in het contact maken met de klant en stelt vragen over een koop- en/of informatiebehoefte over denimproducten. Tijdens het contact met de klant schat de beginnend beroepsbeoefenaar eventuele voorkeuren in en tot welke doelgroep de klant behoort. De beginnend beroepsbeoefenaar luistert, vat samen en stelt eventueel aanvullende vragen om de klantvraag of -behoefte verder te verduidelijken en om te proberen aan te sluiten op de denimbeleving van de klant. In een advies op maat aan de klant verbindt hij, afhankelijk van de klant en de situatie, zijn product- en productiekennis van denim aan gebruikswensen en -behoeften van de klant. Indien van toepassing stelt hij alternatieven voor die wellicht ook aan de wensen van de klant voldoen, genereert zo mogelijk bijverkoop en informeert over mogelijkheden om bij een (online) community van denimliefhebbers aan te sluiten.

Resultaat

De behoefte van de klant is achterhaald aan de hand van denimkennis en adviesvaardigheden. Acties gericht op de denimbeleving van klanten zijn genomen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- onderhoudt zijn productkennis van denim actief.
- ziet en herkent koopbehoeften en -kansen bij de klant en speelt hier met goede vragen passend op in.
- informeert en adviseert de klant met gedegen productkennis van denim vakkundig, enthousiast en overtuigend.
- stemt het aanbod van denimproducten passend af op de klant.
- toont in het klantcontact commercieel bewustzijn naar de organisatie toe met adviezen en/of handelingen die tot een volgend klantcontact kunnen leiden.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W2: Plaatst op social media berichten over denim

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontwikkelt tekst- en beeldmateriaal voor het vervolgens met behulp van social media uiting te geven aan denim. Hij kiest een doelgroep/doelgroepen en een medium/media, schrijft teksten, maakt beeldmateriaal en houdt rekening met de bedrijfsinstructies en relevante wet- en regelgeving. Hij gaat na of de beoogde boodschap voor de doelgroep(en) tot het gewenste effect kan leiden. Beoogde eindversies van teksten en beelden legt hij aan een leidinggevende en/of een collega (van bijvoorbeeld de afdeling Communicatie/Marketing) voor en verwerkt eventuele feedback. Hij plaatst de goedgekeurde content in een conceptversie online en controleert het bericht. Na publicatie houdt de beginnend beroepsbeoefenaar effecten van de uiting op social media bij, reageert op eventuele vragen en reacties en informeert hier collega's en/of zijn leidinggevende over.

Resultaat

Voor een specifieke doelgroep ontwikkelde tekst- en beeldmaterialen over denim.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- past technieken van social media creatief en inspirerend toe.
- past (afgesproken) richtlijnen voor tekst- en beeldmateriaal correct toe.
- gaat integer met persoonsgegevens en privacygevoelige informatie om.
- stemt het beeld- en taalgebruik passend op de doelgroep(en) af.
- houdt nauwlettend in de gaten of de (uitstraling van de) social media aan de wensen en eisen van de organisatie voldoet.
- houdt ontvangen reacties op geplaatste berichten nauwkeurig bij.
- komt met heldere en werkbare voorstellen voor meer traffic en conversie op social media.
- informeert zijn leidinggevende/collega's tijdig en volledig en neemt feedback serieus.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen