



College voor Toetsen en Examens

ECONOMIE EN ONDERNEMEN VMBO

SYLLABUS CENTRAAL EXAMEN 2017 EN 2018

Versie 6, juni 2016

Inhoud

Voorwoord	4
Kern	5
Profielmodulen	7
1 Profielmodule Commercieel	7
P/EO/1.1 de retailformule en de marketinginstrumenten herkennen en toepassen t.a.v. doelgroep, het assortiment en de marktpositie	7
P/EO/1.2 Verkopen en afrekenen	13
2 Profielmodule Secretarieel	15
P/EO/2.1 backoffice werkzaamheden uitvoeren	15
P/EO/2.2 frontoffice werkzaamheden uitvoeren	17
3 Profielmodule Logistiek	20
P/EO/3.1 ontvangst en opslag van goederen	20
P/EO/3.2 verzamelen, verpakken en verzenden van goederen	22
P/EO/3.3 voorraad bijhouden, inventariseren en bestellen	23
4 Profielmodule Administratie	25
P/EO/4.1 bedrijven, bedrijfsfuncties en bedrijfsprocessen herkennen en benoemen	25
P/EO/4.2 de boekhouding van de (handels)onderneming bijhouden	28
Bijlage 1: Rekeningschema	31
Bijlage 2: toelichting op in de syllabus gebruikte handelingswerkwoorden	33

Voorwoord

In november 2015 zijn tien examenprogramma's vastgesteld voor de profiel –en keuzevakken. Voor onderstaande 9 profielvakken zijn hiervoor door het CvTE syllabi gemaakt.

- Bouwen, Wonen en Interieur (BWI)
- Produceren, Installeren en Energie (PIE)
- Mobiliteit en Transport (M&T)
- Zorg en Welzijn (Z&W)
- Economie en Ondernemen (E&O)
- Horeca, Bakkerij en Recreatie(HBR)
- Media, Vormgeving en ICT (MVI)
- Dienstverlening en Producten (D&P)
- Groen

De examenprogramma's zijn te downloaden op www.vernieuwingvmbo.nl.

Het College voor Toetsen en Examens (het CvTE) geeft in een syllabus een toelichting op het examenprogramma van het profielvak. Behalve een beschrijving van de exameneisen voor een centraal examen kan de syllabus verdere informatie over het centraal examen bevatten, bijvoorbeeld over een of meer van de volgende onderwerpen: specificaties van examenstof, begrippenlijsten.

Ten aanzien van de syllabus is nog het volgende op te merken. De functie ervan is een leraar in staat te stellen zich een goed beeld te vormen van wat in het centraal examen wel en niet gevraagd kan worden. Naar zijn aard is een syllabus dus niet een volledig en afgebakende beschrijving van alles wat op een examen zou kunnen voorkomen. Het is mogelijk, al zal het maar in beperkte mate voorkomen, dat op een centraal examen ook iets aan de orde komt dat niet met zo veel woorden in deze syllabus staat, maar naar het algemeen gevoelen in het verlengde daarvan ligt. Een syllabus is zodoende een hulpmiddel voor degenen die anderen of zichzelf op een centraal examen voorbereiden. Een syllabus kan ook behulpzaam zijn voor de producenten van leermiddelen en voor nascholingsinstanties. De syllabus geeft geen beschrijving van wat in een schoolexamen kan worden afgevraagd over een profielvak.

Gerard de Gier en Huub Huijs
Projectleiders syllabi profielen beroepsgerichte programma's

.....
College voor Toetsen en Examens

Kern

Een kandidaat kan gebruik maken van de in de 'kern' genoemde kennis en vaardigheden in een (gesimuleerde) uitvoerende beroepssituatie of een daarop voorbereidende scholing. De kennis en vaardigheden zijn gerangschikt in algemene kennis en vaardigheden en professionele vaardigheden. Kennis en vaardigheden worden samen met de persoonlijke eigenschappen ook wel aangeduid als beroepscompetenties. De kern omvat ook kennis en vaardigheden rond loopbaanoriëntatie en -ontwikkeling.

A. Algemene kennis en vaardigheden

De kandidaat kan:

- A1. de Nederlandse taal in opleidings- en beroepssituaties gebruiken;
- A2. informatie op allerlei manieren overzichtelijk en efficiënt verzamelen, ordenen en weergeven;
- A3. voor opleiding en beroep relevante berekeningen uitvoeren;
- A4. plannen en organiseren in een beroeps(opleiding) gerelateerde situatie;
- A5. op systematische en doelgerichte wijze werkzaamheden uitvoeren op basis van een planning met de inzet van vakdeskundigheid en met aandacht voor een zo hoog mogelijke kwaliteit;
- A6. mondeling en schriftelijk rapporteren over de uitgevoerde werkzaamheden; onder meer over de planning, voorbereiding, proces en product;
- A7. reflecteren op de eigen werkwijze en op de kwaliteit van het eigen werk;
- A8. samenwerken en overleggen bij het uitvoeren van werkzaamheden;
- A9. werkzaamheden volgens de voorschriften en op een veilige wijze uitvoeren;
- A10. economisch bewust en duurzaam omgaan met materialen en middelen;
- A11. professionele hulpmiddelen gebruiken en hun werking uitleggen;
- A12. hygiënisch werken;
- A13. milieubewust handelen;
- A14. zich aan- en inpassen in een bedrijfscultuur.
- A15. Voldoen aan de algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche;
- A16. in een (gesimuleerde) beroepssituatie en stage in een bedrijf omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht.

B. Professionele kennis en vaardigheden

De kandidaat kan:

- B1. een commerciële instelling tonen, met name:
 - onderdelen van een marktonderzoek uitvoeren
 - verkoopvaardigheden
 - klant- en servicegerichte houding
 - kansen zien en benutten
- B2. - inspelen op trends en ontwikkelingen
- B3. communicatieve vaardigheden toepassen, onder meer:
 - telefoneren
 - vergaderen
 - presenteren en/of demonstreren
 - overtuigen
 - corresponderen
 - social media inzetten
- B4. vaardigheden toepassen op het gebied van kantoor- winkel- en magazijnautomatisering
- B5. ondernemersvaardigheden tonen, onder meer

- innovatief zijn
- creatief zijn
- risico nemen

B6. werken volgens een bedrijfsconcept

C. Loopbaanoriëntatie en –ontwikkeling

De kandidaat is in staat zijn eigen loopbaanontwikkeling vorm te geven. Hij doet dat met een oriëntatie op een toekomstige opleiding en (loop)baan door middel van reflectie op het eigen handelen en reflectie op ervaringen.

C1. De kandidaat heeft de vaardigheid de eigen loopbaan vorm te geven door op systematische wijze om te gaan met 'loopbaancompetenties':

- 1 Wat kan ik het best en hoe weet ik dat? [Kwaliteitenreflectie]
- 2 Waar ga en sta ik voor en waarom dan? [Motievenreflectie]
- 3 Waar ben ik het meest op mijn plek en waarom daar? [Werkexploratie]
- 4 Hoe bereik ik mijn doel en waarom zo? [Loopbaansturing]
- 5 Wie kan mij helpen mijn doel te bereiken en waarom die mensen? [Netwerken]

C2. De kandidaat maakt zijn eigen loopbaanontwikkeling inzichtelijk voor zichzelf en voor anderen doormiddel van een 'loopbaandossier'.

In een loopbaandossier is opgenomen welke activiteiten zijn uitgevoerd die hebben bijgedragen tot het ontwikkelen van de 'loopbaancompetenties'. In het loopbaandossier wordt beschreven bij een aantal uitgevoerde activiteiten:

- I. de beoogde doelen
- II. de resultaten
- III. de evaluatie en een conclusie
- IV. welke vervolgactiviteiten gepland zijn op basis van de opgedane ervaringen en de daarbij horende conclusies

Profielmodulen

1 Profielmodule Commercieel

Taak:

- de retailformule en de marketinginstrumenten herkennen en toepassen t.a.v. de doelgroep, het assortiment en de marktpositie
- verkopen en afrekenen

Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.

P/EO/1.1 de retailformule en de marketinginstrumenten herkennen en toepassen ten aanzien van de doelgroep, het assortiment en de marktpositie

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. het begrip retailformule herkennen en toepassen	x		
2. het begrip retailformule herkennen, omschrijven en toepassen		x	x
3. de elementen uit de retailformule herkennen, omschrijven en toepassen (doelgroep, assortiment, concurrentiepositie)	x	x	x
4. de samenhang tussen doelgroep en distributie herkennen en toepassen	x	x	x
5. het belang van vakkennis (artikelkennis) herkennen en toepassen	x	x	x
6. assortimentskennis verwerven, herkennen en toepassen	x	x	x
7. de samenhang tussen prijs en marktpositie herkennen	x		
8. de samenhang tussen prijs en marktpositie herkennen en toepassen		x	x
9. de samenhang tussen reclame en marktpositie herkennen en toepassen	x		
10. de samenhang tussen reclame en marktpositie herkennen, uitleggen en toepassen		x	x
11. de samenhang tussen promotie en presentatie en de marktpositie herkennen en toepassen	x	x	x

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B2, B3, B4, B5, B6

Uitwerking P/EO/1.1

P/EO/1.1.1 het begrip retailformule herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de retail(winkel)formule herkennen en toepassen	x		
2. uitleggen dat imago, sfeer en klantenbinding belangrijke aandachtspunten zijn bij het ontwikkelen en uitvoeren van een retail(winkel)formule	x		

P/EO/1.1.2 het begrip retailformule herkennen, omschrijven en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de retail(winkel)formule herkennen, omschrijven en toepassen		x	x
2. uitleggen dat imago, sfeer en klantenbinding belangrijke aandachtspunten zijn bij het ontwikkelen en uitvoeren van een retail(winkel)formule		x	x

P/EO/1.1.3 de elementen uit de retailformule herkennen, omschrijven en toepassen (doelgroep, assortiment, concurrentiepositie)

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de elementen uit de retail(winkel)formule herkennen, omschrijven en toepassen: - doelgroep - assortiment - concurrentiepositie	x	x	x

P/EO/1.1.4 de samenhang tussen doelgroep en distributie herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. doelgroepen benoemen en herkennen	x	x	x
2. doel en functie van distributie benoemen	x	x	x
3. de begrippen directe en indirecte distributie uitleggen		x	x
4. voorbeelden noemen van directe en indirecte distributie	x	x	x
5. herkennen van het naast elkaar of geïntegreerd inzetten van verschillende distributiekkanalen om met klanten in contact te komen en/of producten te verkopen	x	x	x
6. de samenhang tussen voorraadbeleid van een onderneming en distributievormen in de retail herkennen en uitleggen		x	
7. de samenhang tussen voorraadbeleid van een onderneming en distributievormen in de retail herkennen, uitleggen en toepassen			x
8. de begrippen groothandel en retail herkennen	x		
9. de begrippen groothandel en retail herkennen en uitleggen		x	x
10. de begrippen branche en brancheorganisaties herkennen	x		
11. de begrippen branche en brancheorganisaties herkennen en uitleggen		x	x
12. de begrippen fysieke locatie, winkellocatie (A-locatie, B-locatie, C-locatie) en webshop herkennen en toepassen	x	x	x
13. winkelvormen zoals: discount, supermarkt, speciaalzaak en warenhuis herkennen	x		
14. winkelvormen zoals: discount, supermarkt, speciaalzaak en warenhuis herkennen en uitleggen		x	x

15. de samenhang tussen winkelvorm respectievelijk locatie en de huisvestingskosten uitleggen	x	x	x
16. de begrippen primair en secundair verzorgingsgebied herkennen en uitleggen	x	x	x
17. de begrippen koopkracht, koopkrachtbinding, koopkrachttoevloeiing en koopkrachtafvloeiing herkennen	x		
18. de begrippen koopkracht, koopkrachtbinding, koopkrachttoevloeiing en koopkrachtafvloeiing herkennen en toepassen		x	x
19. factoren die van invloed zijn op de ontwikkeling van de koopkracht herkennen en toepassen, zoals - inkomen - demografische ontwikkelingen - prijsveranderingen		x	x

P/BWI/1.1.5 het belang van vakkennis (artikelkennis) herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de artikelkennis herkennen en toepassen - praktische artikelkennis - technische artikelkennis - commerciële artikelkennis	x	x	x
2. etiketinformatie herkennen en toepassen	x	x	x
3. de samenhang tussen deskundige advisering van de klant en omzet herkennen en toepassen	x	x	x
4. veranderingen onder invloed van social media herkennen, het gaat hier om: a. beïnvloeding van het koopgedrag b. veranderende rol van de verkoper ('van verkopen naar begeleiden') c. het verschuiven van het initiatief van verkoper naar klant d. de vervaging van het onderscheid tussen informeren, verkopen en afrekenen	x	x	x

P/EO/1.1.6 assortimentskennis verwerven, herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de dimensies van het assortiment herkennen: - breedte - lengte - diepte - consistentie	x		
2. de dimensies van het assortiment herkennen, omschrijven en analyseren: - breedte - lengte - diepte - consistentie		x	x
3. de volgende begrippen herkennen:	x	x	x

- kern- en randassortiment, standaardartikelen, rand- of nevenartikelen, nieuwe artikelen, complementaire artikelen, follow-up artikelen, (prijs)aanbiedingen, rage-artikelen, concurrerende artikelen en impulsartikelen			
4. de volgende begrippen herkennen en uitleggen: - kern- en randassortiment, standaardartikelen, rand- of nevenartikelen, nieuwe artikelen, complementaire artikelen, follow-up artikelen, (prijs)aanbiedingen, rage-artikelen, concurrerende artikelen en impulsartikelen		x	x
5. verschillende merken herkennen en uitleggen: - A-, B- en C-merk, fabrieksmerk en huismerk	x	x	x
6. het belang van het voeren van een merkbeleid voor de detaillist uitleggen		x	x

P/EO/1.1.7 de samenhang tussen prijs en marktpositie herkennen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de samenhang tussen het prijsniveau, de vestigingsplaats en het assortiment uitleggen	x		
2. functie van de kostprijs herkennen - voor de prijsstelling - voor de winstberekeningen	x		
3. begrippen met betrekking tot het marketinginstrument prijs, herkennen, het gaat hier om: - price-range, consumentenprijs, netto-verkoopprijs, inkoopprijs, adviesprijs, prijs/kwaliteitsverhouding, prijsconcurrentie, psychologische prijs en bodemprijs	x		

P/EO/1.1.8 de samenhang tussen prijs en marktpositie herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de samenhang tussen het prijsniveau, de vestigingsplaats en het assortiment uitleggen en toepassen		x	x
2. de begrippen inflatie en consumentenprijsindex herkennen, uitleggen en toepassen		x	x
3. functie van de kostprijs herkennen, uitleggen en toepassen - voor de prijsstelling - voor de winstberekeningen		x	x
4. begrippen met betrekking tot het marketinginstrument prijs, herkennen en toepassen, het gaat hier om: - price-range, consumentenprijs, netto verkoopprijs, inkoopprijs, adviesprijs, prijs/kwaliteitsverhouding, prijsconcurrentie psychologische prijs, bodemprijs, prijscalculatie, prijstactiek, prijsimage, verticale prijsbinding, prijsdrempel, prijs en status, prijsperceptie, pricelining en prijsgevoeligheid		x	x

P/EO/1.1.9 de samenhang tussen reclame en marktpositie herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de functies van reclame herkennen en toepassen - communicatie met de potentiële klant - bevorderen van de consumptie - overhalen van de consument tot aanschaf van producten en diensten - creëren en versterken van een merkimago - bevorderen van de merkentrouw	x		
2. vormen van reclame herkennen en toepassen zoals - print - audiovisuele - internet - mond-tot-mond - social media	x		

P/EO/1.1.10 de samenhang tussen reclame en marktpositie herkennen, uitleggen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de functies van reclame herkennen, uitleggen en toepassen - communicatie met de potentiële klant - bevorderen van de consumptie - overhalen van de consument tot aanschaf van producten en diensten - creëren en versterken van een merkimago - bevorderen van de merkentrouw		x	x
2. vormen van reclame herkennen, uitleggen en toepassen zoals - print - audiovisuele - internet - mond-tot-mond - social media		x	x

P/EO/1.1.11 de samenhang tussen promotie en presentatie en de marktpositie herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de begrippen: huisstijl, attentiewaarde, brandpunten, verkoopsterke en verkoopzwakke zones, diefstalpreventie, hygiëne en eyecatchers uitleggen en toepassen	x	x	x
2. het belang van een artikelpresentatie voor de retailer uitleggen	x		
3. het belang van een artikelpresentatie voor de retailer uitleggen en toepassen		x	x
4. de functies van een etalage toepassen: - opvallen - aandacht trekken - tot kopen inspireren	x	x	x
5. de etalagetypen herkennen: - open etalage - gesloten etalage - inloopwinkel	x		
6. de etalagetypen herkennen en omschrijven: - open etalage - gesloten etalage - inloopwinkel		x	x
7. inpakken, ompakken en verpakken toepassen	x	x	x
8. het doel herkennen en de functies van de winkelinrichting toepassen, zoals - eyecatchers/ brandpunten, - winkelindeling, - routing, - schapindeling	x	x	x
9. de zes marketinginstrumenten waarmee de winkelformule wordt vormgegeven, herkennen en uitleggen: - plaats, product, prijs, promotie, personeel en presentatie	x	x	x
10. de samenhang tussen marketinginstrumenten herkennen, uitleggen en toepassen	x	x	x
11. ontwerpen en maken van bijvoorbeeld tekstkaarten, posters, folders, borden, illustraties, tassen, logo's, verpakkingen, decoraties en opbouwmaterialen toepassen in presentaties	x	x	x
12. twee- en driedimensionale composities en etaleertechnieken toepassen	x	x	x
13. artikelen presenteren met gebruikmaking van aangeleverd(e) of zelf ontwikkeld(e) promotiemateriaal, prijskaartjes (schapstickers) en decoratiemateriaal	x	x	x
14. technieken/begrippen bij het in stand houden en/of aanvullen van een presentatie toepassen, zoals - schappenplan, - spiegelen, - fifo en lifo, - uiterste verkoopdatum, - tenminste houdbaar tot,	x	x	x

- blokken, - restaureren			
15. een aangereikt of eigen ontwerp van een winkelinrichting uitvoeren, eventueel in een digitale omgeving	x	x	x

P/EO/1.2 Verkopen en afrekenen

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. de verkoopfasen doorlopen	x	x	x
2. afrekenhandelingen verrichten	x	x	x

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B2, B3, B4, B5, B6

Uitwerking P/EO/1.2

P/EO/1.2.1 de verkoopfasen doorlopen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. verkoopstrategieën herkennen	x		
2. verkoopstrategieën uitleggen en toepassen		x	x
3. volgens algemeen geldende normen en omgangsvormen: - klanten te woord staan - klanten ontvangen, informeren en zo nodig doorverwijzen - correct reageren (verbaal en non-verbaal) op het gedrag van klanten - rustig en doordacht handelen - zich in kleding en uiterlijke verzorging presenteren	x	x	x
4. de volgende begrippen herkennen en uitleggen - koopbehoefte - koopmotieven - rationeel en emotioneel koopgedrag - plaatsvervangende verkoop - bijverkoop	x	x	x
5. een verkoop(klant)gesprek voeren - opening - behoeftenonderzoek - deskundigheid aantonen - commitment verkrijgen	x	x	x
6. de samenhang tussen de kwaliteit van het personeel en de klanttevredenheid herkennen en toepassen: - personeel als visitekaartje van het bedrijf - verkoopkwaliteit van het personeel - servicegerichtheid van het personeel	x	x	x

P/EO/1.2.2 afrekenhandelingen verrichten

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de functies van afrekenapparatuur voor de detaillist en voor de klant herkennen en uitleggen: - bewaarfunctie - controlefunctie - informatiefunctie - registratiefunctie - rekenfunctie	x	x	x
2. de artikelen afrekenen, het gaat hier om: - afrekenapparatuur gebruiksklaar maken - artikelen aanslaan - artikelen scannen - artikelen afwegen - correcties uitvoeren - omgaan met verschillende betalingsvormen - betalingen ontvangen en checken - kortings- en waardebonnen verwerken - betaalmiddelen gebruiken - het wisselgeldschema toepassen	x	x	x
3. de kas opmaken en verantwoorden	x	x	x
4. de kassa afstorten	x	x	x

2 Profielmodule Secretarieel

Taak:

Secretariële werkzaamheden uitvoeren

- backoffice werkzaamheden
- frontoffice werkzaamheden

Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.

P/EO/2.1 backoffice werkzaamheden uitvoeren

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. het agendabeheer voeren	x	x	x
2. bijeenkomsten organiseren	x	x	x
3. communicatie verzorgen	x	x	x
4. post verzorgen	x	x	x
5. secretariële ondersteuning verrichten	x	x	x
6. data beheren	x	x	x

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B2, B3, B4, B5, B6

Uitwerking P/EO/2.1

P/EO/2.1.1 het agendabeheer voeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. een digitale agenda bijhouden, het gaat hier om: - afspraken maken, invoeren, verplaatsen en annuleren - actielijsten genereren	x	x	x
2. agenda- en telefoonbeheer afstemmen		x	x

P/EO/2.1.2 bijeenkomsten organiseren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. werkzaamheden uitvoeren in verband met het voorbereiden en organiseren van kleinschalige bijeenkomsten zoals - het maken van een planning, - het maken van een deelnemerslijst, - het maken en vastleggen van afspraken, - het regelen van de vergaderruimte en de zaalopstelling, - het regelen van hulpmiddelen zoals een microfoon, beamer, computer, - het versturen van uitnodigingen, - het laten verzorgen van de catering	x	x	x

P/EO/2.1.3 communicatie verzorgen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de binnenkomende telefoongesprekken aannemen en afhandelen: - doorverbinden, informatie verstrekken, aannemen van berichten - verwerken van berichten in telefoonnotities en/of memo's	x	x	x
2. de uitgaande telefoongesprekken voeren: - mededelingen doen en informatie opvragen	x	x	x
3. digitale berichten opstellen en versturen	x	x	x
4. een actie- en besluitenlijst van een overleg uitwerken		x	x
5. een uitnodiging in een digitale omgeving maken	x	x	x

P/EO/2.1.4 post verzorgen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. post verzorgen, het gaat hier om: - ontvangen, registreren, sorteren en intern distribueren - adressenbestanden bijhouden - verzamelen, registreren, frankeren en verzenden	x	x	x

P/EO/2.1.5 secretariële ondersteuning verrichten

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. documenten scannen, kopiëren en archiveren	x	x	x
2. werk- en/of personeelsplanning maken	x	x	x
3. digitaal reis- en routeplannen maken	x	x	x

4. urenverantwoordingen in een digitale omgeving aanmaken en bijhouden	x	x	x
--	---	---	---

P/EO/2.1.6 data beheren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. klantenbestanden, leveranciersbestanden en personeelsbestanden in een digitale omgeving onderhouden en wijzigen	x	x	x
2. gegevens m.b.t. inventaris, voorraad, kantoorartikelen en levensmiddelen invoeren en bijhouden	x	x	x
3. relevante marktinformatie voor de toepassing van de bedrijfsformule verzamelen, ordenen en bewerken	x	x	x
4. gegevens archiveren	x	x	x

P/EO/2.2 frontoffice werkzaamheden uitvoeren

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. communicatie verzorgen	x	x	x
2. klachten afhandelen	x	x	x
3. klanten ontvangen	x	x	x
4. bezoekers ontvangen	x	x	x
5. het bedrijf presenteren	x	x	x
6. ontwikkelingen in de secretariële ondersteuning herkennen	x		
7. ontwikkelingen in de secretariële ondersteuning herkennen en uitleggen		x	x

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B2, B3, B4, B5, B6

Uitwerking P/EO/2.2

P/EO/2.2.1 communicatie verzorgen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de binnenkomende telefoongesprekken aannemen en afhandelen, het gaat hier om: - doorverbinden, informatie verstrekken, aannemen van berichten - verwerken van berichten in telefoonnotities en memo's	x	x	x
2. de uitgaande telefoongesprekken voeren en afhandelen: - mededelingen doen en informatie opvragen	x	x	x
3. digitale berichten opstellen en versturen	x	x	x

4. mededelingen verwerken in notities en memo's opstellen		x	x
---	--	---	---

P/EO/2.2.2 klachten afhandelen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. omgaan met klachten van klanten/bezoekers, het gaat hier om: - de juiste gesprekstechnieken toepassen - grenzen van het eigen handelen hanteren en weten wanneer leidinggevende in te schakelen	x	x	x
2. omgaan met klachten van klanten/bezoekers, het gaat hier om: - de oorzaak van klachten achterhalen - afspraken maken over afhandeling van de klacht - klachten van klanten/bezoekers vertalen naar betere dienstverlening		x	x

P/EO/2.2.3 klanten ontvangen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. (potentiële) klanten ontvangen en te woord staan, vragen en/of wensen beantwoorden met betrekking tot goederen en diensten, zoals - abonnementen - facturen - levering - bestelling	x	x	x

P/EO/2.2.4 bezoekers ontvangen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. volgens algemeen geldende omgangsvormen: - bezoekers te woord staan - bij bezoekers informatie inwinnen - bezoekers ontvangen, inschrijven, informeren en zo nodig doorverwijzen - bezoekers persoonlijk of telefonisch aankondigen - bezoekers afmelden, uitschrijven en uitgeleiden - afspraken maken met derden - ook in onverwachte situaties rustig en doordacht handelen	x	x	x

P/EO/2.2.5 het bedrijf presenteren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. ondersteuning leveren bij de bediening van: - presentatieapparatuur - een presentatieprogramma	x	x	x
2. het bedrijf representeren: - zich in kleding en uiterlijke verzorging presenteren volgens de voor bedrijven gangbare normen - de ontvangstruimte representatief houden	x	x	x

P/EO/2.2.6 ontwikkelingen in de secretariële ondersteuning herkennen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. ontwikkelingen herkennen in de secretariële ondersteuning onder invloed van: - combineren van secretariële en administratieve werkzaamheden - digitalisering - het nieuwe werken - veranderingen op de arbeidsmarkt	x		

P/EO/2.2.7 ontwikkelingen in de secretariële ondersteuning herkennen en uitleggen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. ontwikkelingen herkennen en uitleggen in de secretariële ondersteuning onder invloed van: - combineren van secretariële en administratieve werkzaamheden - digitalisering - het nieuwe werken - veranderingen op de arbeidsmarkt		x	x

3 Profielmodule Logistiek

Taak:

Magazijnwerkzaamheden uitvoeren (eventueel in gesimuleerde omgeving) t.a.v.

- ontvangst en opslag van goederen
- verzamelen, verpakken en verzenden van goederen
- voorraad bijhouden, inventariseren en bestellen

Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.

P/EO/3.1 ontvangst en opslag van goederen

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. goederen ontvangen	x	x	
2. goederen opslaan	x	x	
3. goederen verplaatsen, intern transport	x	x	
4. derving tegengaan	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B2, B3, B4, B5, B6

Uitwerking P/EO/3.1

P/EO/3.1.1 goederen ontvangen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. assisteren bij de ontvangst van goederen: - controleren van goederen - adequaat handelen bij het ontstaan van problemen en fouten bij de levering van goederen - voorkomen van breuk en diefstal	x	x	
2. onderstaande transportmiddelen gebruiken: - steekwagen - rolcontainer - magazijndolly - tafelwagen	x	x	
3. controles m.b.v. pakbon en vrachtbrief uitvoeren	x	x	

P/EO/3.1.2 goederen opslaan

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. goederen opslaan en controleren	x	x	
2. een eenvoudig opslagsysteem hanteren	x	x	

3. goederen verwerken: - uitpakken, ompakken, prijzen en prijzen controleren	x	x	
4. maatregelen treffen ter voorkoming van breuk, bederf, diefstal en gewichtsverlies van goederen	x	x	

P/EO/3.1.3 goederen verplaatsen, intern- en extern transport

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. (assisteren bij) het verplaatsen en op hun plaats zetten van goederen in het magazijn en de winkel met behulp van transportmiddelen	x	x	

P/EO/3.1.4 derving tegengaan

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. oorzaken van derving herkennen: - criminele derving (fraude, inbraak, diefstal) - niet-criminele derving (administratieve fouten, controle- en werkfouten)	x		
2. oorzaken van derving herkennen en benoemen: - criminele derving (fraude, inbraak, diefstal) - niet-criminele derving (administratieve fouten, controle- en werkfouten)		x	
3. gevolgen van (criminele) derving herkennen, bijvoorbeeld - hoge kosten (o.a. vanwege te nemen preventieve maatregelen), - lagere nettowinst, - noodzaak inschakelen van politie, - verzekeringskosten, - gevoel van onveiligheid/vrees voor represailles van de daders, - wantrouwen tegenover het personeel	x	x	
4. maatregelen om derving te voorkomen, herkennen, het gaat hier om: - huisregels - diefstalpreventie - voorraadbeheer - magazijninrichting - branche-advies	x	x	

P/EO/3.2 verzamelen, verpakken en verzenden van goederen

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. goederen verzamelen	x	x	
2. goederen verpakken en verzendklaar maken	x	x	
3. goederen verzenden	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B2, B3, B4, B5, B6

Uitwerking P/EO/3.2

P/EO/3.2.1 goederen verzamelen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. goederen verzamelen, rekening houdend met: - grootte van de orders - aard en afmetingen van de goederen	x	x	

P/EO/3.2.2 goederen verpakken en verzendklaar maken

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. goederen verpakken en verzendklaar maken rekening houdend met factoren zoals: het type product, de bestemming, de wijze van transport (over land, zee of door de lucht), het kostenaspect, bescherming, veiligheid, milieuaspecten	x	x	

P/EO/3.2.3 goederen verzenden

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. documenten controleren en toevoegen, bijvoorbeeld - vrachtbrief - factuur - pakbon	x	x	
2. factoren die de vrachtkosten bepalen herkennen, bijvoorbeeld - afstand - gewicht - waarde - invoerrechten - verzekering	x	x	

P/EO/3.3 voorraad bijhouden, inventariseren en bestellen

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. begrippen met betrekking tot de voorraad herkennen	x		
2. begrippen met betrekking tot de voorraad herkennen en toepassen		x	
3. administratief voorraadbeheer uitvoeren	x	x	
4. goederen bestellen	x	x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B2, B3, B4, B5, B6

Uitwerking P/EO/3.3

P/EO/3.3.1 begrippen met betrekking tot de voorraad herkennen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. begrippen met betrekking tot de voorraad herkennen: - economische voorraad - technische voorraad - ijzeren voorraad - gemiddelde voorraad - afzet - voorraadkosten (ruimte-, rente- en risicokosten) - afleveringskosten - bestelkosten - bestelhoeveelheid	x		

P/EO/3.3.2 begrippen met betrekking tot de voorraad herkennen en toepassen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. begrippen met betrekking tot de voorraad herkennen en toepassen: - economische voorraad - technische voorraad - ijzeren voorraad - gemiddelde voorraad - afzet - voorraadkosten (ruimte-, rente- en risicokosten) - afleveringskosten - bestelkosten - bestelhoeveelheid - bestelfrequentie - bestelpunt/orderpunt		x	

P/EO/3.3.3 administratief voorraadbeheer uitvoeren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de voorraadadministratie uitvoeren in een digitale omgeving, het gaat hier om: - beginvoorraad bepalen - mutaties verwerken - eindvoorraad bepalen - voorraadwaarderen - derving bepalen	x	x	
2. de voorraad inventariseren en gebruik maken van hulpmiddelen bij de inventarisatie, het gaat hier om: - het tellen van de fysieke voorraad - het controleren van de status van de goederen - bevindingen rapporteren en vastleggen	x	x	

P/EO/3.3.4 goederen bestellen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de bestelhoeveelheid berekenen in een digitale omgeving, rekening houdend met de volgende gegevens: - maximumvoorraad - minimumvoorraad - levertijd - bestelkosten - voorraadkosten (ruimte-, rente- en risicokosten)	x	x	
2. een intern bestelformulier (digitaal) invullen	x	x	
3. bestelling plaatsen	x	x	

4 Profielmodule Administratie

Taak:

een bijdrage leveren aan de administratie van (handels)ondernemingen:

- bedrijven, bedrijfsfuncties en bedrijfsprocessen herkennen en benoemen
- de boekhouding van de (handels)onderneming bijhouden

Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.

P/EO/4.1 bedrijven, bedrijfsfuncties en bedrijfsprocessen herkennen en benoemen

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. rechtsvormen en kenmerken van bedrijven herkennen	x	x	
2. doelstellingen van bedrijven herkennen en benoemen	x	x	
3. bedrijfsfuncties herkennen	x		
4. bedrijfsfuncties herkennen en benoemen		x	
5. bedrijfsprocessen herkennen	x		
6. bedrijfsprocessen herkennen en benoemen		x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B2, B4, B5, B6

Uitwerking P/EO/4.1

P/EO/4.1.1 rechtsvormen en kenmerken van bedrijven herkennen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de rechtsvormen van bedrijven, ondernemingen en organisaties herkennen: - eenmanszaak - vennootschap onder firma - besloten vennootschap - naamloze vennootschap	x		
2. de rechtsvormen van bedrijven, ondernemingen en organisaties herkennen: - eenmanszaak - vennootschap onder firma - coöperatieve vereniging - besloten vennootschap - naamloze vennootschap - commanditaire vennootschap		x	
3. de kenmerken van bedrijven, ondernemingen en organisaties herkennen en benoemen: - aansprakelijkheid - oprichtingseisen - zeggenschap	x	x	

- vermogensbehoefte			
---------------------	--	--	--

P/EO/4.1.2 doelstellingen van bedrijven herkennen en benoemen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de doelstellingen van bedrijven, ondernemingen en organisaties herkennen: - continuïteit - werkgelegenheid - verschaffen van inkomen - behalen van winst - maatschappelijke doelstellingen waaronder duurzaamheid	x	x	
2. de functie van een ondernemingsplan bij het starten van een nieuwe onderneming of bij het overnemen van een bestaande onderneming herkennen	x		
3. de opbouw van het ondernemingsplan herkennen: - persoonlijke gegevens (naam- en adresgegevens, motivaties en doelstellingen, sterktes en zwaktes) - marketingplan - financieringsplan (o.a. kredietaanvraag) - rechtsvorm		x	

P/EO/4.1.3 bedrijfsfuncties herkennen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de belangrijkste bedrijfsfuncties en de daarbij behorende afdelingen van een bedrijf herkennen, het gaat hierom hier om: - de primaire functie (productie, marketing en verkoop) - de logistieke functie (inkopen, magazijn en expeditie) - de inanciële functie (financiën en administratie)	x		

P/EO/4.1.4 bedrijfsfuncties herkennen en benoemen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de belangrijkste bedrijfsfuncties en de daarbij behorende afdelingen van een bedrijf herkennen en benoemen, hier om: - de primaire functie (productie, marketing en verkoop) - de logistieke functie (inkopen, magazijn en expeditie) - de financiële functie (financiën en administratie)		x	

P/EO/4.1.5 bedrijfsprocessen herkennen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de bedrijfsprocessen herkennen, het gaat hier om: - primair proces (tot stand komen van de te verkopen goederen en diensten en de feitelijke levering daarvan aan klanten) - ondersteunend proces (alle activiteiten die benodigd zijn om de organisatie en de processen te kunnen besturen) - besturend of management proces (processen die het primaire proces en de ondersteunende processen sturen)	x		
2. actuele ontwikkelingen in de administratieve processen en werkzaamheden in het bedrijf herkennen, zoals: - digitalisering - uitbesteding/outsourcing - oprichten van shared service centers - veranderingen op de arbeidsmarkt - combineren van secretariële en administratieve werkzaamheden	x		

P/EO/4.1.6 bedrijfsprocessen herkennen en benoemen

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de bedrijfsprocessen herkennen en benoemen, het gaat hier om: - primair proces (tot stand komen van de te verkopen goederen en diensten en de feitelijke levering daarvan aan klanten) - ondersteunend proces (alle activiteiten die benodigd zijn om de organisatie en de processen te kunnen besturen) - besturend proces (processen die het primaire proces en de ondersteunende processen sturen)		x	
2. actuele ontwikkelingen herkennen en benoemen in de administratieve processen en werkzaamheden in het bedrijf, zoals - digitalisering - uitbesteding/outsourcing - oprichten van shared service centers - veranderingen op de arbeidsmarkt - combineren van secretariële en administratieve werkzaamheden		x	

P/EO/4.2 de boekhouding van de (handels)onderneming bijhouden

De kandidaat kan:	BB	KB	GL
1. de formulierenstroom in het bedrijf bijhouden	x	x	
2. financiële feiten verwerken in de boekhouding	x	x	
3. financiële data gebruiken: lezen, berekenen	x		
4. financiële data gebruiken: lezen, berekenen, interpreteren		x	

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het kernprogramma zijn op deze deeltaak van toepassing: B1, B2, B3, B4, B5, B6

Uitwerking P/EO/4.2

P/EO/4.2.1 de formulierenstroom in het bedrijf bijhouden

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. relevante onderdelen van de administratie controleren, ordenen, registreren, opbergen en opzoeken m.b.v. een administratiepakket, het gaat hier om: - ontvangen facturen - verzonden facturen - bankafschriften - kasadministratie en kasbonnetjes - offertes - inkoop- en verkoopoverzichten - agenda's - correspondentie - relatiegegevens	x	x	

P/EO/4.2.2 financiële feiten verwerken in de boekhouding

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de noodzaak van het bijhouden van een boekhouding aangeven: - bepalen van het resultaat - eisen die de belastingdienst stelt	x	x	
2. de inrichting van de boekhouding herkennen (zie schema bijlage 1)	x	x	
3. boekstukken in het administratiepakket invoeren m.b.t. - aanschaf duurzame productiemiddelen - uitgaven i.v.m. kosten - afschrijvingen - inkopen - verkopen (behaalde omzet) - kas- en bankstorting en -opnames - privéopnames en -storting - btw-transacties	x	x	

4. gevolgen voor het resultaat (en het vermogen) van het bedrijf van de onder drie ingevoerde boekingsstukken bepalen	x	x	
---	---	---	--

P/EO/4.2.3 financiële data gebruiken: lezen, berekenen,

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de volgende financiële gegeven aflezen: - bedrijfsgegevens uit indexcijfers, enkelvoudige en samengestelde tabellen, lijn-, staaf-, cirkel- en beelddiagrammen - een eenvoudige jaarrekening (exploitatieoverzicht) van een handelsonderneming - de kengetallen: omzetsnelheid, omzetduur, vloerproductiviteit en schaprendement	x		
2. financiële gegevens voor de administratie berekenen: - de nettoverkoop prijs en de brutoverkoop prijs (consumentenprijs) van een artikel in de detailhandel, gegeven de inkoop prijs, de winst opslag, het kortingspercentage en het percentage btw - de kost prijs op basis van verstrekte gegevens met behulp van de enkelvoudige opslagmethode - de afschrijvingsbedragen en de boekwaarde in het geval van afschrijven met een vast percentage van de aanschafwaarde - afzet, bruto- en netto- omzet, inkoopwaarde van de omzet, bruto- en nettowinst, bedrijfskosten met behulp van een (al dan niet volledig ingevuld) overzicht	x		
3. een offerte, inkooporder, orderbevestiging en factuur maken en controleren	x		

P/EO/4.2.4 financiële data gebruiken: lezen, berekenen, interpreteren

In dit verband kan de kandidaat:	BB	KB	GL
1. de volgende financiële gegeven lezen en interpreteren: - bedrijfsgegevens uit indexcijfers, enkelvoudige en samengestelde tabellen, lijn-, staaf-, cirkel- en beelddiagrammen - een eenvoudige jaarrekening (exploitatieoverzicht) van een handelsonderneming - de kengetallen omzetsnelheid, omzetduur, vloerproductiviteit en schaprendement		x	
2. financiële gegevens omzetten in indexcijfers		x	
3. tabellen en grafieken opstellen op basis van gegeven enkelvoudige en samengestelde tabellen, lijn-, staaf-, cirkel- en beelddiagrammen in een digitale omgeving		x	
4. financiële gegevens voor de administratie berekenen: - de nettoverkoop prijs en de brutoverkoop prijs (consumentenprijs) van een artikel in de detailhandel, gegeven de inkoop prijs, de winst opslag, het kortingspercentage en het percentage btw - de kost prijs op basis van verstrekte gegevens met behulp van de enkelvoudige opslagmethode - de kost prijs uitgaande van het onderscheid in constante en variabele kosten - het break-evenpoint op basis van verstrekte gegevens - de afschrijvingsbedragen en de boekwaarde in het geval van afschrijven met een vast percentage van de aanschafwaarde - de afschrijvingsbedragen en de boekwaarde in het geval van afschrijven met een vast percentage van de boekwaarde		x	

- afzet, bruto- en netto- omzet, inkoopwaarde van de omzet, bruto- en nettowinst, bedrijfskosten met behulp van een (al dan niet volledig ingevuld) overzicht			
5. een offerte, inkooporder, orderbevestiging en factuur maken en controleren		x	

Bijlage 1: Rekeningschema

Rekeningschema
Rubriek 0:
Gebouwen
Inventaris
Auto's
Eigen vermogen
Privé-opnamen
Winstsaldo lopend boekjaar
Leningen op lange termijn
Hypothecaire lening
Rubriek 1:
Kas
Bank X
Bank Y
Debiteuren
Crediteuren
Te vorderen omzetbelasting
Te betalen omzetbelasting
Af te dragen omzetbelasting
Rubriek 2:
Kruisposten kas-bank ('geld onderweg')
Rubriek 4:
Loonkosten
Huurkosten
Assurantiekosten
Onderhoudskosten
Energie en water
Autokosten
Verkoopkosten
Interestkosten
Rubriek 7:
Voorraad goederen
Nog te ontvangen goederen (alleen KB)

Rubriek 8:
Omzet (Opbrengst verkopen)
Inkoopprijs verkopen (eventueel in rubriek 7)
Rubriek 9:
Verkoopresultaat
Incidentele resultaten

Bijlage 2: toelichting op in de syllabus gebruikte handelingswerkwoorden

Bij de formulering van de taken en deeltaken in de syllabus is het verschil in wenselijke gedragsvormen of -niveaus tot uitdrukking gebracht met handelingswerkwoorden. Daarbij is uit gegaan van de verdeling in beoogd gedrag en de daarbij behorende handelingswerkwoorden uit de onderstaande tabel:

Naam van beoogd gedrag	(Werk)woorden behorend bij dit gedrag.
Kennis (K) (letterlijk terugvragen van geleerde kennis)	Herinneren, herkennen, opsommen, onderstrepen, herhalen, aflezen, (be)noemen, een definitie geven van, de werkwijze noemen van, bestempelen, aanwijzen.
Inzicht: begripsmatige kennis (I) (tonen van inzicht in het geleerde)	Aantonen, bewijzen, verklaren, interpreteren, plannen, in volgorde zetten, samenvatten, een voorbeeld geven van, tegenstrijdigheden aanwijzen, een vergelijking maken tussen, combineren, het verschil aangeven tussen, omschrijven, beschrijven, definiëren, uitleggen, classificeren, ordenen, indelen, beargumenteren, conclusies trekken, typeren, uitleggen.
Reproductieve vaardigheden (R) (toepassen van diverse vaardigheden in een bekende context)	Berekenen, afleiden uit, aantonen, vaststellen, oplossen, bewijzen, meten, testen, uitvoeren, demonstreren, vertalen, beschrijven, testen, monteren, toepassen (in concrete situaties), gebruiken, weergeven, verrichten, construeren (volgens instructie).
Productieve vaardigheden (P) (toepassen van diverse vaardigheden in een nieuwe context)	Dezelfde werkwoorden als onder R (reproductieve vaardigheden) maar dan in een nieuwe context. Onderzoeken, ontwerpen, analyseren, een opstelling maken, concluderen, organiseren, een planning maken, een vergadering voorzitten, beargumenteren, discussiëren, beoordelen, verdedigen, overleggen, een mening geven, construeren (zonder instructie), evalueren, samenwerken.

Men moet zich hierbij realiseren dat sprake is van **beoogd** gedrag. In de praktijk kan het gedrag dat daadwerkelijk wordt ingezet van een lager niveau zijn. Als een leerling bijvoorbeeld een bepaalde definitie al eens heeft gezien (of het volgende hoofdstuk al heeft gelezen), kan er sprake zijn van herkenning in plaats van inzicht. Veel productieve vaardigheden worden na een tijdje reproductief. Dit is niet te voorkomen. Belangrijk is dat gedacht wordt vanuit beoogd gedrag.

In de syllabus zijn de volgende werkwoorden gebruikt:

Uit de categorie Kennis: herkennen, aflezen (van gegevens), (be)noemen

Uit de categorie begripsmatige kennis: omschrijven, uitleggen

Uit de categorie reproductieve vaardigheden: afleiden (van gegevens), invullen (van gegevens), opstellen (van tabellen), invoeren (van mutaties), verwerken (van mutaties), controleren (van mutaties), toepassen, (be)(om) rekenen, omzetten (van gegevens in indexcijfers), uitvoeren, verrichten, gebruiken (van formulieren of van hulpmiddelen)

Uit de categorie productieve vaardigheden: analyseren, maken (van afspraken), (re)presenteren (het bedrijf en zichzelf), (af)(be)handelen (van goederen, van klachten, rustig en doordacht..., (uit)voeren (van een gesprek of van bepaalde handelingen), bijhouden (van een agenda), afstemmen (agendabeheer en

telefoonbeheer), organiseren, voorbereiden, hanteren (van een opslagsysteem), verzorgen (de post), versturen (berichten), treffen (van maatregelen), assisteren (bij het laden en lossen van goederen)

