



College voor Examens

# HANDEL EN VERKOOP VMBO

Syllabus centraal examen 2014

Juni 2012

**Verantwoording:**

© 2012 College voor Examens vwo, havo, vmbo, Utrecht.

Alle rechten voorbehouden. Alles uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>1. Syllabus Handel en verkoop BB</b>	<b>5</b>
1a. Verdeling examinering CE/SE	5
1b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE	6
<b>2. Syllabus Handel en verkoop KB</b>	<b>16</b>
2a. Verdeling examinering CE/SE	16
2b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE	17
<b>3. Syllabus</b>	<b>31</b>
• Handel en verkoop GL	31
• Administratie GL	31
• Mode en commercie GL	31
• Handel en administratie GL	31
3a. Verdeling examinering CE/SE bij GL	31
3b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE	32

## Voorwoord

De minister heeft de examenprogramma's op hoofdlijnen vastgesteld. In het examenprogramma zijn de exameneenheden aangewezen waarover het centraal examen (CE) zich uitstrekt: het CE-deel van het examenprogramma. Het examenprogramma geldt tot nader order.

Het College voor Examens (CvE) geeft in een syllabus, die in beginsel jaarlijks verschijnt, een toelichting op het CE-deel van het examenprogramma. 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, bekend veronderstelde onderdelen van domeinen of exameneenheden die verplicht zijn op het schoolexamen, bekend veronderstelde voorkennis uit de onderbouw, bijzondere vormen van examinering (zoals computerexamens), voorbeeldopgaven, toelichting op de vraagstelling, toegestane hulpmiddelen.

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 gesloten en afgebakende beschrijving van alles wat op een examen zou kunnen voorkomen. Het is mogelijk, al zal dat maar in beperkte mate voorkomen, dat op een CE ook iets aan de orde komt dat niet met zo veel woorden in deze syllabus staat, maar dat 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 is niet van belang voor het schoolexamen. Daarvoor zijn door de SLO handreikingen geproduceerd die niet in deze uitgave zijn opgenomen.

Deze syllabus geldt voor het examenjaar 2014. Syllabi van eerdere jaren zijn niet meer geldig en kunnen van deze versie afwijken. Voor het examenjaar 2015 wordt een nieuwe syllabus vastgesteld. Het CvE publiceert uitsluitend digitale versies van de syllabi. Dit gebeurt via Examenblad.nl ([www.examenblad.nl](http://www.examenblad.nl)), de officiële website voor de examens in het voortgezet onderwijs. In de syllabi 2014 zijn de wijzigingen ten opzichte van de vorige syllabus voor het examenjaar 2013 duidelijk zichtbaar. De veranderingen zijn geel gemarkeerd. Er zijn diverse vakken waarbij de syllabus 2014 geen inhoudelijke veranderingen heeft ondergaan.

Een syllabus kan zo nodig ook tussentijds worden aangepast, bijvoorbeeld als een in de syllabus beschreven situatie feitelijk veranderd is. De aan een centraal examen voorafgaande Septembermededeling is dan het moment waarop dergelijke veranderingen bekendgemaakt worden. Kijkt u voor alle zekerheid jaarlijks in september op Examenblad.nl.

Het CvE stelt het aantal en de tijdsduur van de toetsen van het centraal examen vast en de wijze waarop het centraal examen wordt afgenomen. Deze vaststelling wordt gepubliceerd in het rooster voor de centrale examens en in de Septembermededeling.

Voor opmerkingen over syllabi houdt het CvE zich steeds aanbevolen. U kunt die zenden aan [info@cve.nl](mailto:info@cve.nl) of aan CvE, Postbus 315, 3500 AH Utrecht.

De voorzitter van het College voor Examens,  
Drs. H.W. Laan

# 1. Syllabus Handel en verkoop BB

## 1a. Verdeling examinering CE/SE

Tabel:

Verdeling van de examenstof Handel en verkoop BB over centraal examen en schoolexamen

Exameneenheden		B	CE	moet op SE	mag op SE
HV/K/1	Oriëntatie op de handel	X		<b>B</b>	
HV/K/2	Professionele vaardigheden	X	<b>B</b>	<b>B</b>	
HV/K/3	Werken in de handel	X		<b>B</b>	
HV/K/4	Kassa	X	<b>B</b>		<b>B</b>
HV/K/5	Presentatie en goederenverwerking	X	<b>B</b>		<b>B</b>
HV/K/6	Goederenbeheer	X		<b>B</b>	
HV/K/7	Bedrijfseconomisch rekenen	X	<b>B</b>		<b>B</b>
HV/K/8	Assortiment	X	<b>B</b>		<b>B</b>
HV/K/9	Verkopen	X	<b>B</b>		<b>B</b>
HV/K/10	Detailhandelsmarketing	X		<b>B</b>	
HV/K/11	Presentatietechnieken 1	X	<b>B</b>		<b>B</b>
HV/K/12	Presentatietechnieken 2	X		<b>B</b>	
HV/K/13	Commerciële presentatie 1	X		<b>B</b>	
HV/K/14	Commerciële presentatie 2	X		<b>B</b>	
HV/K/16	Oriëntatie op de food-branche	X		<b>B</b>	
HV/K/17	Oriëntatie op de mode-branche	X		<b>B</b>	

## 1b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE

HV/K/2	<p><b>Professionele vaardigheden</b></p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> <li>- werk plannen/werk voorbereiden</li> <li>- systematisch uitvoeren</li> <li>- volgens tijdschema, handleiding, instructie werken</li> <li>- tussentijds controleren en bijstellen</li> <li>- eindcontrole uitvoeren</li> <li>- afleveren/opleveren</li> <li>- evalueren (oog hebben voor verbeteringen volgende opdracht)</li> </ul> </li> <li>2 de Nederlandse taal functioneel gebruiken <ul style="list-style-type: none"> <li>- op basaal niveau lees- en schrijfvaardigheden toepassen bij de administratieve verwerking van werkzaamheden</li> <li>- een eenvoudig zakelijk verslag schrijven met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen</li> <li>- zich mondeling en schriftelijk correct in de Nederlandse taal uitdrukken</li> <li>- mondeling communiceren <ul style="list-style-type: none"> <li>. werkoverleg</li> <li>. vaktaal</li> <li>. mondelinge opdrachten interpreteren</li> <li>. informeel communiceren</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3 tijdens de werkvoorbereiding en de werkuitvoering op basaal niveau berekeningen maken <ul style="list-style-type: none"> <li>- hoofdrekenen</li> <li>- de rekenmachine doelmatig gebruiken</li> </ul> </li> <li>4. economisch bewust omgaan met materialen en middelen</li> <li>5. Met gebruikmaking van een computer administratieve werkzaamheden uitvoeren. <ul style="list-style-type: none"> <li>- binnen het vakgebied gericht informatie opzoeken</li> <li>- bronnen gebruiken, geautomatiseerde gegevensbestanden, internet</li> <li>- informatie op waarde schatten, kiezen en ordenen</li> <li>- informatie bewerken, samenvatting, tabel, grafiek</li> </ul> </li> <li>6 de werkzaamheden op een veilige wijze uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbo risicoherkenning <ul style="list-style-type: none"> <li>. gezondheid</li> <li>. veiligheid</li> <li>. welzijn</li> </ul> </li> <li>- wettelijke eisen en voorschriften bij het omgaan met materialen en middelen noemen</li> <li>- de functie van de Arboret noemen</li> <li>- de juiste werkhouding demonstreren bij werkzaamheden <ul style="list-style-type: none"> <li>. de zithouding achter het bureau met de computer</li> <li>. de juiste uitgangspositie voor de plaatsing van de handen</li> <li>. bij schoonmaakwerk</li> <li>. bij tilwerk</li> </ul> </li> <li>- ergonomische aspecten van meubilair, inventaris en hulpmiddelen en de juiste afstelling en instelling daarvan</li> <li>- de benodigde handelingen in het geval van eerste hulp bij ongelukken noemen</li> </ul> </li> </ol>
--------	---

	<p>7 milieubewust handelen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de juiste omgang met (schadelijke) materialen</li> <li>- kennis van milieukeurmerken en -logo's</li> <li>- aspecten met betrekking tot milieubewust handelen noemen</li> <li>- de invloed die productie in het algemeen op het milieu heeft <ul style="list-style-type: none"> <li>. vervuiling lucht, bodem, water</li> <li>. uitputting grondstoffen</li> <li>. energie</li> <li>. afval</li> <li>. ruimte beslag</li> </ul> </li> <li>- de wijze en noodzaak van afvalvermindering, afvalscheiding, hergebruik en energiebesparing omschrijven</li> </ul> <p>8 hygiënisch werken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- werkzaamheden ten aanzien van de schoonmaak uitvoeren (doel, middelen, frequentie, milieubelasting)</li> <li>- het moment voor schoonmaak bepalen</li> <li>- de noodzaak van hygiënisch werken uitleggen</li> </ul> <p>9 zich aan- en inpassen in de bedrijfscultuur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bedrijfsnormen</li> <li>- overzicht arbeidsorganisatie</li> <li>- plaatsen van eigen arbeid</li> <li>- functioneren in hiërarchie</li> </ul> <p>10 samenwerken bij het uitvoeren van werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- taken verdelen</li> <li>- overleggen</li> <li>- zich houden aan afspraken</li> <li>- omgaan met kritiek</li> <li>- rapporteren</li> </ul> <p>11 een kritische instelling tot eigen belang manifesteren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afstand nemen van werk</li> <li>- risico's onderkennen</li> <li>- omgaan met werkdruk</li> <li>- belangenbehartiging</li> <li>- eigen belang bij conflicten</li> <li>- speelruimte benutten</li> </ul> <p>12 omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- normen</li> <li>- waarden</li> <li>- gewoontes</li> </ul> <p>13 voldoen aan algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- initiatief nemen</li> <li>- inzet tonen</li> <li>- prestatiebereid zijn</li> <li>- verantwoordelijkheidsgevoel tonen</li> <li>- zelfstandig werken</li> <li>- voldoen aan gedrags- en huisregels ten aanzien van kleding, taalgebruik en omgangsvormen</li> <li>- een klantgerichte houding tonen</li> <li>- betrouwbaarheid en eerlijkheid tonen</li> <li>- beroepsgeheim hanteren</li> <li>- rekening houden met privacy</li> <li>- interesse voor anderen tonen</li> <li>- met de gevoelens van anderen rekening houden</li> <li>- zichzelf presenteren</li> </ul>
--	---

<b>HV/K/4</b>	<p><b>Kassa</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 de check out verzorgen <ul style="list-style-type: none"> <li>- gebruiksklaar maken van de kassa</li> <li>- controle op hulpmiddelen</li> <li>- de kassa, de randapparatuur en de ruimte rondom schoonhouden</li> </ul> </li> <li>2 de kassa bedienen* <ul style="list-style-type: none"> <li>- functie van de kassa voor de winkel</li> <li>- handelingen voor de bediening</li> <li>- functie van codering van artikelen</li> <li>- uitvoeren van correcties</li> <li>- afromen</li> <li>-</li> </ul> </li> <li>3 betaalmiddelen gebruiken* <ul style="list-style-type: none"> <li>- wisselgeldschema</li> <li>- correct afrekenen</li> <li>- de werking van: <ul style="list-style-type: none"> <li>. creditcards</li> <li>. pinpas en chipkaart/chipknip</li> <li>. kortings- en waardebonnen</li> </ul> </li> <li>- controle ten aanzien van <ul style="list-style-type: none"> <li>. betalingsmogelijkheden</li> <li>. veiligheidsvoorschriften, diefstal</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>4 de kassa opmaken* <ul style="list-style-type: none"> <li>- de kassastaat opmaken</li> </ul> </li> <li>5 een BTW bon opstellen</li> <li>6 het begrip derving in relatie tot het afrekensysteem uitleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>- oorzaken</li> <li>- maatregelen en gedragsregels</li> </ul> </li> <li>7 artikelen inpakken</li> </ol>
---------------	---



HV/K/5	<p><b>Presentatie en goederenverwerking</b></p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 artikelen verkoopklaar maken <ul style="list-style-type: none"> <li>- uitpakken, ompakken, prijzen, prijzen controleren</li> <li>- goederen intern transporteren</li> </ul> </li> <li>2 het belang van een artikelpresentatie uitleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>- toepassing aangeven van de begrippen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- attentiewaarde</li> <li>- brandpunten</li> <li>- verkoopsterke en verkoopzwakke zones</li> <li>- diefstalpreventie</li> <li>- uiterste verkoopdatum</li> <li>- hygiëne (gezondheid van de consument)</li> <li>- hoofd- en bijverkoop</li> <li>- combinatie directe en indirecte verkoop</li> <li>- eyecatchers</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3 een artikelpresentatie uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> <li>- promotiemateriaal aanbrengen</li> <li>- inzicht in de relatie tussen de eisen aan artikelplaatsing en het gebruik van presentatiemeubelen</li> </ul> </li> <li>4 een artikelpresentatie in stand houden <ul style="list-style-type: none"> <li>- presentaties aanvullen</li> <li>- werken met een schappenplan, plaatsingsverbanden, combinaties</li> <li>- spiegelen, fifo en lifo toepassen</li> <li>- blokken en restaureren</li> <li>- het verband tussen artikelpresentatie en consumentenbinding</li> </ul> </li> <li>5 de ontvangst van goederen uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> <li>- het lossen van goederen</li> <li>- voorkoming van breuk en diefstal</li> <li>- verschillende hulpmiddelen gebruiken</li> <li>- de volgende formulieren <ul style="list-style-type: none"> <li>- pakbon</li> <li>- vrachtbrief</li> <li>- bestellijst</li> </ul> </li> <li>- de relatie tussen het lossen van goederen en derving</li> <li>- de verschillende hulpmiddelen omschrijven</li> </ul> </li> <li>6 de opslag van goederen uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> <li>- een eenvoudig opslagsysteem uitvoeren</li> <li>- voorkoming van breuk, bederf, diefstal en gewichtsverlies</li> <li>- verschillende hulpmiddelen</li> <li>- inzicht in de indeling van het magazijn, open en gesloten magazijn</li> </ul> </li> <li>7 inventariseren <ul style="list-style-type: none"> <li>- de manier waarop de voorraad wordt opgenomen</li> <li>- een inventarisatiewerkwijze uitvoeren voor de balans</li> </ul> </li> </ol>
--------	--

	<p>8 kennis op het gebied van verpakkingen toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- functie, soorten materialen, materiaaleigenschappen,</li><li>- de relatie tussen verpakking en inhoud</li><li>- emballage stroom, statiegeldverpakkingen</li><li>- hergebruik</li><li>- milieubelasting</li></ul> <p>9 een bijdrage leveren aan een juist magazijnbeheer</p> <p>10 het begrip derving in relatie tot de winkelinrichting en winkelverzorging uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- maatregelen ter voorkoming van derving</li><li>- gedragsregels</li></ul>
--	--

<b>HV/K/7</b>	<p><b>Bedrijfseconomisch rekenen</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 met verhoudingen en gemiddelden rekenen*</li> <li>2 op basis van gegevens de consumentenprijs berekenen* <ul style="list-style-type: none"> <li>- met behulp van de inkoopprijs, winstopslag, korting, BTW</li> </ul> </li> <li>3 eenvoudige tabellen en grafieken lezen* <ul style="list-style-type: none"> <li>- enkelvoudige- en samengestelde tabellen</li> <li>- lijn-, staaf-, cirkel- en beelddiagrammen</li> </ul> </li> <li>4 de functie van de kostprijs noemen <ul style="list-style-type: none"> <li>- prijsstelling</li> </ul> </li> <li>5 op basis van een gegeven kostprijs, de netto verkoopprijs en de bruto verkoopprijs berekenen*</li> <li>6 het begrip afschrijven omschrijven</li> <li>7 afschrijvingsbedragen en de boekwaarde berekenen* <ul style="list-style-type: none"> <li>- afschrijven, met een vast percentage, op de aanschafwaarde</li> <li>- berekenen van de boekwaarde</li> </ul> </li> <li>8 de opbouw van een eenvoudig exploitatieoverzicht omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- afzet, bruto- en netto omzet, inkoopwaarde van de omzet, bruto winst, netto winst, bedrijfskosten</li> </ul> </li> <li>9 een eenvoudig exploitatieoverzicht omschrijven en opstellen* <ul style="list-style-type: none"> <li>- afzet</li> <li>- omzet</li> <li>- inkoopwaarde</li> <li>- bedrijfskosten</li> <li>- bruto winst</li> <li>- netto winst</li> </ul> </li> </ol>
---------------	--

HV/K/8	<p><b>Assortiment</b></p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 verschillende assortimentsindelingen omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- kern en randassortiment</li> <li>- assortimentssamenstelling: <ul style="list-style-type: none"> <li>· standaardartikelen</li> <li>· rand- of nevenartikelen</li> <li>· nieuwe artikelen</li> <li>· complementaire artikelen</li> <li>· follow-up artikelen</li> <li>· (prijs)aanbiedingen</li> <li>· rage-artikelen</li> <li>· concurrerende artikelen</li> <li>· impulsartikelen</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2 een assortiment analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>- productgericht (productnaam, groep, verschillen tussen producten)</li> <li>- randvoorwaarden (bewaren, onderhoud, derving, reparatie)</li> </ul> </li> <li>3 het belang van artikelkennis voor de verkoop omschrijven en toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>- algemene informatie over artikelen verzamelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>· praktische artikelkennis; toepassen van consumententesten</li> <li>· technische artikelkennis</li> <li>· commerciële artikelkennis</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>4 verschillende soorten merken omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- A en B merken</li> <li>- fabrieksmerk</li> <li>- huismerk</li> </ul> </li> <li>5 het belang van merkenbeleid uitleggen</li> </ol>
--------	--

<b>HV/K/9</b>	<p><b>Verkopen</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 omgangsvormen volgens algemeen geldende normen in acht nemen <ul style="list-style-type: none"> <li>- op correcte wijze personen te woord staan en doorverwijzen</li> <li>- op correcte wijze klanten opvangen en doorverwijzen</li> <li>- op correcte wijze afspraken maken met derden</li> <li>- in onverwachte situaties rustig en doordacht handelen</li> <li>- zich in kleding en uiterlijke verzorging presenteren volgens de voor bedrijven gangbare normen</li> <li>- opvallend klantengedrag herkennen</li> </ul> </li> <li>2 correct reageren op gedrag van klanten <ul style="list-style-type: none"> <li>- communicatieproces</li> <li>- communicatievormen</li> <li>- verschillend klantengedrag</li> <li>- de relatie tussen klantgericht handelen en consumentenbinding</li> </ul> </li> <li>3 een verkoopgesprek voeren <ul style="list-style-type: none"> <li>- de relatie tussen het verkoopgesprek en het bedieningssysteem</li> <li>- een verkoopgesprek beginnen (aanspreekmoment)</li> <li>- verwijzen</li> <li>- het begrip koopbehoefte <ul style="list-style-type: none"> <li>· koopmotieven</li> <li>· gebonden en vrije koopkracht</li> <li>· rationeel en emotioneel koopgedrag</li> </ul> </li> <li>- demonstreren en tonen</li> <li>- de klant informeren over: <ul style="list-style-type: none"> <li>· de plaats van het product in de winkel</li> <li>· eigenschappen, toepassingen en kwaliteit van artikelen</li> <li>· productvergelijkingen</li> <li>· bewaren, onderhouden</li> <li>· etiketinformatie</li> </ul> </li> <li>- het belang van artikelinformatie</li> <li>- de begrippen plaatsvervangende verkoop en bijverkoop</li> <li>- een verkoopgesprek afronden</li> </ul> </li> <li>4 klanten informeren over service <ul style="list-style-type: none"> <li>- soorten service</li> <li>- het belang van service</li> <li>- de afhandeling van klachten</li> <li>- soorten klachten</li> <li>- garantie</li> </ul> </li> <li>5 klachtenprocedure toepassen* <ul style="list-style-type: none"> <li>- op basis van productkennis en noodzakelijk onderhoud</li> <li>- probleemoplossend handelen (reparaties, garantie, productaansprakelijkheid)</li> </ul> </li> </ol>
---------------	---

	<p>6 het begrip derving in relatie tot de klantenbenadering uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- preventieve en corrigerende maatregelen</li><li>- oorzaken</li><li>- gedragsregels</li><li>- verdachte personen herkennen</li><li>- in geval van diefstal de politie waarschuwen</li></ul> <p>7 de meest voorkomende handelingen met betrekking tot telefoneren en faxen uitvoeren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- interne, lokale, interlokale en internationale telefoonverbindingen tot stand brengen</li><li>- in- en uitgaande telefoongesprekken voeren</li><li>- eenvoudige telefoongesprekken aannemen en doorverbinden</li><li>- telefonisch informatie opvragen</li><li>- telefoonnotities en memo's opstellen</li><li>- het nationaal en internationaal spelalfabet gebruiken</li><li>- randapparatuur bedienen: faxen, pc, modem, telefoonbeantwoorder</li></ul> <p>8 het doel van consumentenorganisaties uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- doel, werking en activiteiten</li><li>- consumentisme</li><li>- keurmerken</li></ul>
--	---

<b>HV/K/11</b>	<p><b>Presentatietechnieken 1</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 het belang van een goede winkelinrichting uitleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>- lay-out winkelinrichting lezen</li> <li>- het begrip routing</li> <li>- toepassing van servicemerchandising</li> <li>- de relatie tussen winkelinrichting en huisstijl of image</li> <li>- de samenhang tussen interieur en exterieur</li> </ul> </li> <li>2 het belang van de commerciële presentatie uitleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>- etalage</li> <li>- vitrine</li> <li>- display</li> </ul> </li> <li>3 twee en driedimensionale vormen (artikelen, decoraties en opbouwmaterialen) maken en toepassen in presentatieruimtes n.a.v. ontwerpen <ul style="list-style-type: none"> <li>- compositie</li> <li>- ruimte</li> </ul> </li> <li>4 een artikelpresentatie voor diverse doelgroepen uitvoeren* <ul style="list-style-type: none"> <li>- waarbij rekening gehouden wordt met: <ul style="list-style-type: none"> <li>· trends en vorm</li> <li>· communicatie</li> <li>· doelgroep/branche</li> </ul> </li> <li>- daarbij worden toegepast <ul style="list-style-type: none"> <li>· verschillende beeldaspecten</li> <li>· technische vaardigheden</li> <li>· specifieke gereedschappen</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>5 de juiste lettertypen toepassen in reclame*</li> <li>6 in reclame beeldelementen op een verantwoorde wijze toepassen*</li> </ol>
----------------	---

## 2. Syllabus Handel en verkoop KB

### 2a. Verdeling examinering CE/SE

Tabel:

Verdeling van de examenstof Handel en verkoop KB over centraal examen en schoolexamen

Exameneenheden		K	CE	moet op SE	mag op SE
HV/K/1	Oriëntatie op de handel	X		<b>K</b>	
HV/K/2	Professionele vaardigheden	X	<b>K</b>	<b>K</b>	
HV/K/3	Werken in de handel	X		<b>K</b>	
HV/K/4	Kassa	X	<b>K</b>		<b>K</b>
HV/K/5	Presentatie en goederenverwerking	X	<b>K</b>		<b>K</b>
HV/K/6	Goederenbeheer	X	<b>K</b>		<b>K</b>
HV/K/7	Bedrijfseconomisch rekenen	X	<b>K</b>		<b>K</b>
HV/K/8	Assortiment	X	<b>K</b>		<b>K</b>
HV/K/9	Verkopen	X	<b>K</b>		<b>K</b>
HV/K/10	Detailhandelsmarketing	X		<b>K</b>	
HV/K/11	Presentatietechnieken 1	X	<b>K</b>		<b>K</b>
HV/K/12	Presentatietechnieken 2	X		<b>K</b>	
HV/K/13	Commerciële presentatie 1	X		<b>K</b>	
HV/K/14	Commerciële presentatie 2	X		<b>K</b>	
HV/K/15	Algemene materialenleer	X		<b>K</b>	
HV/K/16	Oriëntatie op de food-branche	X		<b>K</b>	
HV/K/17	Oriëntatie op de mode-branche	X		<b>K</b>	
HV/K/18	Financieel beheer/financieringsplan	X		<b>K</b>	
HV/K/19	Boekhouden	X		<b>K</b>	
HV/K/20	Bedrijfseconomisch en juridisch beheer	X		<b>K</b>	
HV/V/1	Integratieve opdracht	X	<b>K</b>		<b>K</b>



## 2b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE

HV/K/2	<p><b>Professionele vaardigheden</b></p> <p>De kandidaat kan</p> <p>1 op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- werk plannen/werk voorbereiden</li> <li>- systematisch uitvoeren</li> <li>- volgens tijdschema, handleiding, instructie werken</li> <li>- tussentijds controleren en bijstellen</li> <li>- eindcontrole uitvoeren</li> <li>- afleveren/opleveren</li> <li>- evalueren (oog hebben voor verbeteringen volgende opdracht)</li> </ul> <p>2 de Nederlandse taal functioneel gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- op basaal niveau lees- en schrijfvaardigheden toepassen bij de administratieve verwerking van werkzaamheden</li> <li>- een eenvoudig zakelijk verslag schrijven met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen</li> <li>- zich mondeling en schriftelijk correct in de Nederlandse taal uitdrukken</li> <li>- mondeling communiceren             <ul style="list-style-type: none"> <li>. werkoverleg</li> <li>. vaktaal</li> <li>. mondelinge opdrachten interpreteren</li> <li>. informeel communiceren</li> </ul> </li> </ul> <p>3 tijdens de werkvoorbereiding en de werkuitvoering op basaal niveau berekeningen maken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hoofdrekenen</li> <li>- de-rekenmachine doelmatig gebruiken</li> </ul> <p>4 economisch bewust omgaan met materialen en middelen</p> <p>5 met gebruikmaking van een computer administratieve werkzaamheden uitvoeren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- binnen het vakgebied gericht informatie opzoeken</li> <li>- bronnen gebruiken, geautomatiseerde gegevensbestanden, internet</li> <li>- informatie op waarde schatten, kiezen en ordenen</li> <li>- informatie bewerken, samenvatting, tabel, grafiek</li> </ul> <p>6 de werkzaamheden op een veilige wijze uitvoeren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbo risicoherkenning             <ul style="list-style-type: none"> <li>. gezondheid</li> <li>. veiligheid</li> <li>. welzijn</li> </ul> </li> <li>- wettelijke eisen en voorschriften bij het omgaan met materialen en middelen noemen</li> <li>- de functie van de Arboret noemen</li> <li>- de taken van de arbeidsinspectie noemen</li> <li>- de juiste werkhouding demonstreren bij werkzaamheden             <ul style="list-style-type: none"> <li>. de zithouding achter het bureau met de computer</li> <li>. de juiste uitgangspositie voor de plaatsing van de handen bij schoonmaakwerk</li> <li>. bij tilwerk</li> </ul> </li> <li>- ergonomische aspecten van meubilair, inventaris en hulpmiddelen en de juiste afstelling en instelling daarvan</li> <li>- de benodigde handelingen in het geval van eerste hulp bij ongelukken noemen</li> </ul>
--------	---

7	<p>milieubewust handelen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de juiste omgang met (schadelijke) materialen</li> <li>- kennis van milieukeurmerken en -logo's</li> <li>- aspecten met betrekking tot milieubewust handelen noemen</li> <li>- de invloed die productie in het algemeen op het milieu heeft <ul style="list-style-type: none"> <li>. vervuiling lucht, bodem, water</li> <li>. uitputting grondstoffen</li> <li>. energie</li> <li>. afval</li> <li>. ruimte beslag</li> </ul> </li> <li>- de wijze en noodzaak van afvalvermindering, afvalscheiding, hergebruik en energiebesparing omschrijven</li> </ul>
8	<p>hygiënisch werken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- werkzaamheden ten aanzien van de schoonmaak uitvoeren (doel, middelen, frequentie, milieubelasting)</li> <li>- het moment voor schoonmaak bepalen</li> <li>- de noodzaak van hygiënisch werken uitleggen</li> </ul>
9	<p>zich aan- en inpassen in de bedrijfscultuur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bedrijfsnormen</li> <li>- overzicht arbeidsorganisatie</li> <li>- plaatsen van eigen arbeid</li> <li>- functioneren in hiërarchie</li> </ul>
10	<p>samenwerken bij het uitvoeren van werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- taken verdelen</li> <li>- overleggen</li> <li>- zich houden aan afspraken</li> <li>- omgaan met kritiek</li> <li>- rapporteren</li> </ul>
11	<p>een kritische instelling tot eigen belang manifesteren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afstand nemen van werk</li> <li>- risico's onderkennen</li> <li>- omgaan met werkdruk</li> <li>- belangenbehartiging</li> <li>- eigen belang bij conflicten</li> <li>- speelruimte benutten</li> </ul>
12	<p>omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- normen</li> <li>- waarden</li> <li>- gewoontes</li> </ul>
13	<p>voldoen aan algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- initiatief nemen</li> <li>- inzet tonen</li> <li>- prestatiebereid zijn</li> <li>- verantwoordelijkheidsgevoel tonen</li> <li>- zelfstandig werken</li> <li>- voldoen aan gedrags- en huisregels ten aanzien van kleding, taalgebruik en omgangsvormen</li> <li>- een klantgerichte houding tonen</li> <li>- betrouwbaarheid en eerlijkheid tonen</li> <li>- beroepsgeheim hanteren</li> <li>- rekening houden met privacy</li> <li>- interesse voor anderen tonen</li> <li>- met de gevoelens van anderen rekening houden</li> <li>- zichzelf presenteren</li> </ul>

**HV/K/4**

**Kassa**

De kandidaat kan (\* = met behulp van geautomatiseerde systemen)

- 1 de check out verzorgen
  - gebruiksklaar maken van de kassa
  - controle op hulpmiddelen
  - de kassa, de randapparatuur en de ruimte rondom schoonhouden
- 2 de kassa bedienen\*
  - functie van de kassa voor de winkel
  - handelingen voor de bediening
  - functie van codering van artikelen
  - uitvoeren van correcties
  - afromen
- 3 betaalmiddelen gebruiken\*
  - wisselgeldschema
  - correct afrekenen
  - de werking van:
    - . creditcards
    - . pinpas en chipkaart/chipknip
    - . kortings- en waardebonnen
  - controle ten aanzien van
    - . betalingsmogelijkheden
    - . veiligheidsvoorschriften, diefstal
- 4 de kassa opmaken\*
  - kassastaat opmaken
  - kassaverschillen signaleren
- 5 BTW berekeningen uitvoeren\*
  - van bruto verkoopprijs naar netto verkoopprijs met behulp van BTW tabel
  - verband leggen tussen goederen of diensten en één van de drie BTW percentages
- 6 een BTW bon opstellen
- 7 het begrip derving in relatie tot het afrekensysteem uitleggen
  - oorzaken
  - maatregelen en gedragsregels
- 8 functies van een geautomatiseerd kassasysteem omschrijven
  - automatisering
  - afrekensystemen
  - artikelbeheer
  - klantenregistratie
  - transactiebestanden

	<p>9 gegevens uit de verkoopregistratie ten behoeve van het verkoopbeleid noemen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- intern marktonderzoek</li><li>- kengetallen:<ul style="list-style-type: none"><li>. verkoop per personeelslid</li><li>. de verkochte aantallen</li><li>. tijdstip van de verkoop</li></ul></li><li>- het effect van (reclame)aanbiedingen</li><li>- aankopen per klant</li></ul> <p>10 artikelen inpakken</p>
--	--

<b>HV/K/5</b>	<p><b>Presentatie en goederenverwerking</b></p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 artikelen verkoopklaar maken <ul style="list-style-type: none"> <li>- uitpakken, ompakken, prijzen, prijzen controleren</li> <li>- goederen intern transporteren</li> </ul> </li> <li>2 het belang van een artikelpresentatie uitleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>- toepassing aangeven van de begrippen: <ul style="list-style-type: none"> <li>. attentiewaarde</li> <li>. brandpunten</li> <li>. verkoopsterke en verkoopzwakke zones</li> <li>. diefstalpreventie</li> <li>. uiterste verkoopdatum</li> <li>. hygiëne (gezondheid van de consument)</li> <li>. hoofd- en bijverkoop</li> <li>. combinatie directe en indirecte verkoop</li> <li>. eyecatchers</li> <li>. voor- en nadelen van een flexibele winkelinrichting</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3 een artikelpresentatie uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> <li>- promotiemateriaal aanbrengen</li> <li>- inzicht in de relatie tussen de eisen aan artikelplaatsing en het gebruik van presentatiemeubelen</li> </ul> </li> <li>4 een artikelpresentatie in stand houden en omschrijven hoe deze in stand wordt gehouden <ul style="list-style-type: none"> <li>- presentaties aanvullen</li> <li>- werken met een schappenplan, plaatsingsverbanden, combinaties</li> <li>- spiegelen, fifo en lifo toepassen</li> <li>- blokken en restaureren</li> <li>- het verband tussen artikelpresentatie en consumentenbinding <ul style="list-style-type: none"> <li>. verwantschap tussen artikelen en artikelgroepen</li> <li>. aankoop- en bezoekfrequentie</li> <li>. eyecatchers</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>5 de ontvangst van goederen uitvoeren en omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- het lossen van goederen</li> <li>- voorkoming van breuk en diefstal</li> <li>- verschillende hulpmiddelen gebruiken</li> <li>- de volgende formulieren <ul style="list-style-type: none"> <li>. pakbon</li> <li>. vrachtbrief</li> <li>. bestellijst</li> </ul> </li> <li>- de relatie tussen het lossen van goederen en derving</li> <li>- de verschillende hulpmiddelen omschrijven</li> </ul> </li> <li>6 de opslag van goederen uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> <li>- een eenvoudig opslagsysteem uitvoeren</li> <li>- voorkoming van breuk, bederf, diefstal en gewichtsverlies</li> <li>- verschillende hulpmiddelen</li> <li>- inzicht in de indeling van het magazijn, open en gesloten magazijn</li> </ul> </li> </ol>
---------------	--

	<p>7 inventariseren en het belang van inventariseren omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de manier waarop de voorraad wordt opgenomen</li> <li>- een inventarisatiewerkwijze uitvoeren voor de balans</li> <li>- het belang van inventariseren</li> </ul> <p>8 kennis op het gebied van verpakkingen toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- functie, soorten materialen, materiaaleigenschappen,</li> <li>- de relatie tussen verpakking en inhoud</li> <li>- emballage stroom, statiegeldverpakkingen</li> <li>- hergebruik</li> <li>- milieubelasting</li> </ul> <p>9 een bijdrage leveren aan een juist magazijnbeheer</p> <p>10 het begrip derving in relatie tot de winkelinrichting en winkelverzorging uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- maatregelen ter voorkoming van derving</li> <li>- gedragsregels</li> </ul> <p>11 een milieuzorgsysteem voor een winkel omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- energiegebruik</li> <li>- goederenstroom</li> <li>- afvalstroom</li> <li>- efficiënt gebruik van producten en verpakkingen</li> </ul> <p>12 distributiesystemen in de handel omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het doel en de functie van distributie</li> </ul> <p>13 de relatie tussen voorraadbeleid van een onderneming en distributievormen in de detailhandel omschrijven</p>
--	--

<b>HV/K/6</b>	<p><b>Goederenbeheer</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 een bijdrage leveren aan voorraadbeheer* <ul style="list-style-type: none"> <li>- minimum voorraad en maximum voorraad</li> <li>- voorraadkaarten bijhouden</li> <li>- order entry systeem</li> </ul> </li> <li>2 een voorraadadministratie uitvoeren*</li> <li>3 de economische begrippen met betrekking tot de voorraad uitleggen en berekenen* <ul style="list-style-type: none"> <li>- economische voorraad, technische voorraad, ijzeren voorraad</li> <li>- gemiddelde voorraad</li> <li>- afzet</li> <li>- voorraadbeleid: ordergrootte, orderfrequentie, orderpunt, bestelkosten, voorraadkosten (ruimte-, rente- en risicokosten), afleveringskosten</li> <li>- economische bestelhoeveelheid</li> <li>- omzetsnelheid</li> <li>- omzetduur</li> </ul> </li> <li>4 het begrip derving in relatie tot voorraad- en magazijnbeheer uitleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>- administratieve fouten</li> <li>- fifo/lifo systeem</li> <li>- winkeldochters</li> <li>- goederenbehandeling</li> </ul> </li> </ol>
---------------	---

<b>HV/K/7</b>	<p><b>Bedrijfseconomisch rekenen</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 met verhoudingen en gemiddelden rekenen*</li> <li>2 op basis van gegevens de consumentenprijs van een artikel in de detailhandel berekenen*       <ul style="list-style-type: none"> <li>- met behulp van de inkoopprijs, winstopslag, korting, BTW</li> </ul> </li> <li>3 op basis van bedrijfsgegevens indexcijfers berekenen*</li> <li>4 eenvoudige tabellen en grafieken lezen*       <ul style="list-style-type: none"> <li>- enkelvoudige- en samengestelde tabellen</li> <li>- lijn-, staaf-, cirkel- en beelddiagrammen</li> <li>- grafieken, indexcijfers en kengetallen zowel met interne als met externe gegevens vergelijken</li> </ul> </li> <li>5 de functie van de kostprijs noemen       <ul style="list-style-type: none"> <li>- prijsstelling</li> <li>- winstberekeningen</li> </ul> </li> <li>6 diverse aspecten van de prijsvorming omschrijven       <ul style="list-style-type: none"> <li>- het begrip 'functie van de prijs'</li> <li>- de begrippen: price-range, psychologische prijs, prijscalculatie, prijstactiek, prijsimage, prijsbeschikking van de overheid, verticale prijsbinding, prijsdrempel, prijsconcurrentie, prijs en status, bodemprijs, adviesprijs</li> </ul> </li> <li>7 kostensoorten omschrijven       <ul style="list-style-type: none"> <li>- grond- en hulpstoffen</li> <li>- duurzame productiemiddelen</li> <li>- arbeid</li> <li>- diensten van derden</li> <li>- belastingen en heffingen</li> </ul> </li> <li>8 kostenindelingen maken       <ul style="list-style-type: none"> <li>- constante en variabele kosten</li> <li>- directe en indirecte kosten</li> </ul> </li> <li>9 op basis van gegevens en met behulp van de enkelvoudige opslagmethode de kostprijs berekenen*</li> <li>10 uitgaande van het onderscheid in constante en variabele kosten, de kostprijs berekenen*       <ul style="list-style-type: none"> <li>- integrale kostprijs</li> <li>- differentiële kostprijs</li> <li>- kostenplaatstarief</li> </ul> </li> <li>11 op basis van gegevens het bedrijfsminimum berekenen</li> <li>12 op basis van een gegeven inkoopprijs, de netto verkoopprijs en de bruto verkoopprijs berekenen*</li> <li>13 het begrip afschrijven omschrijven</li> </ol>
---------------	---



	<p>14 afschrijvingsbedragen en de boekwaarde berekenen*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afschrijven, met een vast percentage, op de aanschafwaarde</li> <li>- berekenen van de boekwaarde</li> <li>- afschrijven, met een vast percentage, op de boekwaarde</li> </ul> <p>15 de invloed van de productiviteit met diverse kengetallen uitdrukken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vloerproductiviteit (BVO en VVO) en arbeidsproductiviteit</li> <li>- schaprendement</li> </ul> <p>16 de opbouw van een eenvoudig exploitatieoverzicht omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afzet, bruto- en netto omzet, inkoopwaarde van de omzet, bruto winst, netto winst, bedrijfskosten</li> </ul> <p>17 een eenvoudig exploitatieoverzicht omschrijven en opstellen*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afzet</li> <li>- omzet</li> <li>- inkoopwaarde</li> <li>- bedrijfskosten</li> <li>- bruto winst</li> <li>- netto winst</li> </ul> <p>18 op basis van gegevens een exploitatiebegroting en -overzicht voor een onderneming in de handel (eenmanszaak, VOF en BV) opstellen*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verwachte (potentiële)- en werkelijke omzet</li> <li>- verwachte- en werkelijke inkoopwaarde</li> <li>- verwachte- en werkelijke bedrijfskosten</li> <li>- verwachte- en werkelijke bruto en netto winst</li> <li>- gewaardeerd loon</li> <li>- gewaardeerde rente (rente van het eigen geïnvesteerd vermogen)</li> <li>- economisch resultaat</li> </ul> <p>19 voor een VOF en een BV de winst(verdeling) uitwerken*</p>
--	--

<b>HV/K/8</b>	<p><b>Assortiment</b></p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 verschillende assortimentsindelingen omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- kern en randassortiment</li> <li>- assortimentssamenstelling: <ul style="list-style-type: none"> <li>. standaardartikelen</li> <li>. rand- of nevenartikelen</li> <li>. nieuwe artikelen</li> <li>. complementaire artikelen</li> <li>. follow-up artikelen</li> <li>. (prijs)aanbiedingen</li> <li>. rage-artikelen</li> <li>. concurrerende artikelen</li> <li>. impulsartikelen</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2 een assortiment analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>- productgericht (productnaam, groep, verschillen tussen producten)</li> <li>- randvoorwaarden (bewaren, onderhoud, derving, reparatie)</li> </ul> </li> <li>3 het belang van artikelkennis voor de verkoop omschrijven en toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>- algemene informatie over artikelen verzamelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>. praktische artikelenkennis; toepassen van consumententesten</li> <li>. technische artikelenkennis</li> <li>. commerciële artikelenkennis</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>4 verschillende soorten merken omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- A en B merken</li> <li>- fabrieksmerk</li> <li>- huismerk</li> </ul> </li> <li>5 het belang van merkenbeleid uitleggen</li> </ol>
---------------	--

<b>HV/K/9</b>	<p><b>Verkopen</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 omgangsvormen volgens algemeen geldende normen in acht nemen <ul style="list-style-type: none"> <li>- op correcte wijze personen te woord staan en doorverwijzen</li> <li>- op correcte wijze klanten opvangen en doorverwijzen</li> <li>- op correcte wijze afspraken maken met derden</li> <li>- in onverwachte situaties rustig en doordacht handelen</li> <li>- zich in kleding en uiterlijke verzorging presenteren volgens de voor bedrijven gangbare normen</li> <li>- opvallend klantengedrag herkennen</li> </ul> </li> <li>2 correct reageren op gedrag van klanten <ul style="list-style-type: none"> <li>- communicatieproces</li> <li>- communicatievormen</li> <li>- verschillend klantengedrag</li> <li>- de relatie tussen klantgericht handelen en consumentenbinding</li> </ul> </li> <li>3 een verkoopgesprek voeren <ul style="list-style-type: none"> <li>- de relatie tussen het verkoopgesprek en het bedieningssysteem</li> <li>- een verkoopgesprek beginnen (aanspreekmoment)</li> <li>- verwijzen</li> <li>- het begrip koopbehoefte <ul style="list-style-type: none"> <li>. koopmotieven</li> <li>. gebonden en vrije koopkracht</li> <li>. rationeel en emotioneel koopgedrag</li> <li>. gezinsverdunning, bestedingspatroon</li> <li>. de relatie tussen de winkelformule en het verkoopgesprek</li> </ul> </li> <li>- demonstreren en tonen</li> <li>- de klant informeren over: <ul style="list-style-type: none"> <li>. de plaats van het product in de winkel</li> <li>. eigenschappen, toepassingen en kwaliteit van artikelen</li> <li>. productvergelijkingen</li> <li>. bewaren, onderhouden</li> <li>. etiketinformatie</li> </ul> </li> <li>- het belang van artikelinformatie</li> <li>- de begrippen plaatsvervangende verkoop en bijverkoop</li> <li>- een verkoopgesprek afronden</li> </ul> </li> <li>4 klanten informeren over service <ul style="list-style-type: none"> <li>- soorten service</li> <li>- het belang van service</li> <li>- de afhandeling van klachten</li> <li>- soorten klachten</li> <li>- garantie</li> </ul> </li> <li>5 klachtenprocedure toepassen* <ul style="list-style-type: none"> <li>- op basis van productkennis en noodzakelijk onderhoud</li> <li>- probleemoplossend handelen (reparaties, garantie, productaansprakelijkheid)</li> </ul> </li> <li>6 het begrip derving in relatie tot de klantenbenadering uitleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>- preventieve en corrigerende maatregelen</li> <li>- oorzaken</li> <li>- gedragsregels</li> </ul> </li> </ol>
---------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verdachte personen herkennen</li> <li>- in geval van diefstal de politie waarschuwen</li> </ul> <p>7 de meest voorkomende handelingen met betrekking tot telefoneren en faxen uitvoeren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- interne, lokale, interlokale en internationale telefoonverbindingen tot stand brengen</li> <li>- in- en uitgaande telefoongesprekken voeren</li> <li>- eenvoudige telefoongesprekken aannemen en doorverbinden</li> <li>- telefonisch informatie opvragen</li> <li>- telefoonnotities en memo's opstellen</li> <li>- het nationaal en internationaal spelalfabet gebruiken</li> <li>- randapparatuur bedienen: faxen, pc, modem, telefoon beantwoorden</li> </ul> <p>8 het doel van consumentenorganisaties uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- doel, werking en activiteiten</li> <li>- consumentisme</li> <li>- keurmerken</li> <li>- toepassen van consumententesten</li> <li>- reclamecode</li> </ul>
--	--

<b>HV/K/11</b>	<p><b>Presentatietechnieken 1</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 het belang van een goede winkelinrichting uitleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>- lay-out winkelinrichting lezen</li> <li>- het begrip routing</li> <li>- toepassing van servicemerchandising</li> <li>- de relatie tussen winkelinrichting en huisstijl of image</li> <li>- de samenhang tussen interieur en exterieur</li> <li>- de begrippen winkelconcept en winkelformule</li> <li>- de relatie tussen artikelpresentatie en consumentenbinding</li> </ul> </li> <li>2 het belang van de commerciële presentatie uitleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>- etalage</li> <li>- vitrine</li> <li>- display</li> </ul> </li> <li>3 twee en driedimensionale vormen (artikelen, decoraties en opbouwmaterialen) maken en toepassen in presentatieruimtes n.a.v. ontwerpen <ul style="list-style-type: none"> <li>- compositie</li> <li>- ruimte</li> </ul> </li> <li>4 een artikelpresentatie voor diverse doelgroepen uitvoeren* <ul style="list-style-type: none"> <li>- waarbij rekening gehouden wordt met: <ul style="list-style-type: none"> <li>. trends en vorm</li> <li>. communicatie</li> <li>. doelgroep/branche</li> </ul> </li> <li>- daarbij worden toegepast <ul style="list-style-type: none"> <li>. verschillende beeldaspecten</li> <li>. technische vaardigheden</li> <li>. specifieke gereedschappen</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>5 de juiste lettertypen toepassen in reclame*</li> <li>6 in reclame beeldelementen op een verantwoorde wijze toepassen*</li> </ol>
----------------	--

<b>HV/V/1</b>	<p><b>Integratieve opdracht</b></p> <p>De kandidaat kan een praktische opdracht uitvoeren die betrekking heeft op één derde deel van de eindtermen van het kerndeel.</p> <p>In dat verband kan de kandidaat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 in de voorbereidingsfase:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a een uitgewerkte opzet maken voor de praktische opdracht</li> <li>b een haalbare activiteiten- en tijdsplanning maken</li> </ol> </li> <li>2 in de fase van de uitvoering:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a relevante informatie verzamelen</li> <li>b de verzamelde informatie verwerken, analyseren en interpreteren</li> <li>c de verzamelde informatie beknopt en helder weergeven</li> </ol> </li> <li>3 in de fase van de afsluiting:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a het resultaat van de opdracht op samenhangende wijze schriftelijk weergeven met behulp van een tekstverwerkingsprogramma conform de eisen aan lay-out, indeling en opmaak</li> <li>b het resultaat van de opdracht mondeling presenteren met behulp van media en presentatievaardigheden</li> <li>c demonstreren dat de vaktechnische vaardigheden worden beheerst die voorkomen in de eindtermen van het kerndeel waarop de opdracht betrekking heeft</li> <li>d eigen opvattingen beargumenteren</li> </ol> </li> <li>4 in de fase van de evaluatie:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a het uitvoeringsproces en het resultaat van de opdracht evalueren aan de hand van vooraf gegeven criteria</li> </ol> </li> </ol> <p>De kandidaat kan verantwoording afleggen voor de wijze waarop het resultaat van de opdracht tot stand is gekomen, aan de hand van een</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- plan van aanpak of</li> <li>- logboek of</li> <li>- procesevaluatie</li> </ul>
---------------	--

### 3. Syllabus

- Handel en verkoop GL
- Administratie GL
- Mode en commercie GL
- Handel en administratie GL

#### 3a. Verdeling examinering CE/SE bij GL

Tabel:

Verdeling van de examenstof over centraal examen en schoolexamen

Exameneenheden		G	CE	moet op SE	mag op SE
<b>CE-deel Handel en verkoop GL, Administratie GL, Mode en commercie GL en Handel en administratie GL</b>					
HAV/K/2	Professionele vaardigheden	X	<b>G</b>	<b>G</b>	
HAV/K/5	Goederenstroom inkoop	X	<b>G</b>		<b>G</b>
HAV/K/6	Goederenstroom verkoop	X	<b>G</b>		<b>G</b>
HAV/K/8	Presentatie en promotie	X	<b>G</b>		<b>G</b>

<b>SE-deel Administratie GL</b>					
AD/K/1	Oriëntatie op de administratieve bedrijfstak	X		<b>G</b>	
HAV/K/2	Professionele vaardigheden	X		<b>G</b>	
AD/K/3	Boekhouden 1	X		<b>G</b>	
AD/K/4	Betalingsverkeer	X		<b>G</b>	
AD/K/5	Archiefwerkzaamheden	X		<b>G</b>	
AD/K/6	Receptie	X		<b>G</b>	
AD/K/7	Inkoop	X		<b>G</b>	
AD/K/8	Magazijn/expeditie	X		<b>G</b>	
AD/K/10	Subadministraties	X		<b>G</b>	

### 3b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE

<b>HAV/K/2</b>	<b>Professionele vaardigheden</b>  De kandidaat kan  1 op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren <ul style="list-style-type: none"><li>- werk plannen / werk voorbereiden</li><li>- systematisch uitvoeren</li><li>- volgens tijdschema, handleiding, instructie werken</li><li>- tussentijds controleren en bijstellen</li><li>- eindcontrole uitvoeren</li><li>- afleveren / opleveren</li><li>- evalueren (oog hebben voor verbeteringen volgende opdracht)</li></ul> 2 de Nederlandse taal functioneel gebruiken <ul style="list-style-type: none"><li>- op basaal niveau lees- en schrijfvaardigheden toepassen bij de administratieve verwerking van werkzaamheden</li><li>- een eenvoudig zakelijk verslag schrijven met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen</li><li>- zich mondeling en schriftelijk correct in de Nederlandse taal uitdrukken</li><li>- mondeling communiceren<ul style="list-style-type: none"><li>. werkoverleg</li><li>. vaktaal</li><li>. mondelinge opdrachten interpreteren</li><li>. informeel communiceren</li></ul></li></ul> 3 tijdens de werkvoorbereiding en de werkuitvoering op basaal niveau berekeningen maken <ul style="list-style-type: none"><li>- hoofdrekenen</li><li>- de rekenmachine doelmatig gebruiken</li></ul> 4 economisch bewust omgaan met materialen en middelen  5 de werkzaamheden op een veilige wijze uitvoeren <ul style="list-style-type: none"><li>- Arbo risicoherkenning<ul style="list-style-type: none"><li>. gezondheid</li><li>. veiligheid</li><li>. welzijn</li></ul></li><li>- de functie van de Arbowet noemen</li><li>- de taken van de arbeidsinspectie noemen</li><li>- de juiste werkhouding demonstreren bij werkzaamheden<ul style="list-style-type: none"><li>. de zithouding achter het bureau met de computer</li><li>. de juiste uitgangspositie voor de plaatsing van de handen</li><li>. bij schoonmaakwerk</li><li>. bij tilwerk</li></ul></li><li>- ergonomische aspecten van meubilair, inventaris en hulpmiddelen en de juiste afstelling en instelling daarvan</li><li>- de benodigde handelingen in het geval van eerste hulp bij ongelukken noemen</li></ul>
----------------	--



	<p>6 milieubewust handelen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de juiste omgang met (schadelijke) materialen</li> <li>- kennis van milieukeurmerken en -logo's</li> <li>- aspecten met betrekking tot milieubewust handelen noemen</li> <li>- de invloed die productie in het algemeen op het milieu heeft <ul style="list-style-type: none"> <li>. vervuiling lucht, bodem, water</li> <li>. uitputting grondstoffen</li> <li>. energie</li> <li>. afval</li> <li>. ruimte beslag</li> </ul> </li> <li>- de wijze en noodzaak van afvalvermindering, afvalscheiding, hergebruik en energiebesparing omschrijven</li> </ul> <p>7 hygiënisch werken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- werkzaamheden ten aanzien van de schoonmaak uitvoeren (doel, middelen, frequentie, milieubelasting)</li> <li>- het moment voor schoonmaak bepalen</li> <li>- de noodzaak van hygiënisch werken uitleggen</li> </ul> <p>8 zich aan- en inpassen in de bedrijfscultuur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bedrijfsnormen</li> <li>- overzicht arbeidsorganisatie</li> <li>- plaatsen van eigen arbeid</li> <li>- functioneren in hiërarchie</li> </ul> <p>9 samenwerken bij het uitvoeren van werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- taken verdelen</li> <li>- overleggen</li> <li>- zich houden aan afspraken</li> <li>- omgaan met kritiek</li> <li>- rapporteren</li> </ul> <p>10 een kritische instelling tot eigen belang manifesteren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afstand nemen van werk</li> <li>- risico's onderkennen</li> <li>- omgaan met werkdruk</li> <li>- belangenbehartiging</li> <li>- eigen belang bij conflicten</li> <li>- speelruimte benutten</li> </ul> <p>11 omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- normen</li> <li>- waarden</li> <li>- gewoontes</li> </ul> <p>12 voldoen aan algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- initiatief nemen</li> <li>- inzet tonen</li> <li>- prestatiebereid zijn</li> </ul>
--	---

- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- verantwoordelijkheidsgevoel tonen</li><li>- zelfstandig werken</li><li>- voldoen aan gedrags- en huisregels ten aanzien van kleding, taalgebruik en omgangsvormen</li><li>- een klantgerichte houding tonen</li><li>- betrouwbaarheid en eerlijkheid tonen</li><li>- beroepsgeheim hanteren</li><li>- rekening houden met privacy</li><li>- interesse voor anderen tonen</li><li>- met de gevoelens van anderen rekening houden</li><li>- zichzelf presenteren</li></ul> |
|--|--|

<b>HAV/K/5</b>	<p><b>Goederenstroom Inkoop</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <p>Voorraad bijhouden</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 begrippen met betrekking tot de voorraadadministratie omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- minimum voorraad, maximum voorraad, saldo, in bestelling, ontvangen en afgeleverd</li> </ul> </li> <li>2 een artikelbestand bijhouden* <ul style="list-style-type: none"> <li>- gegevens van artikelen controleren, muteren en archiveren, gegevens over artikelen verstrekken, ontbrekende gegevens over artikelen vaststellen en rapporteren, informatie uit het artikelbestand op gegeven kenmerken selecteren en verstrekken</li> </ul> </li> <li>3 een voorraad bijhouden* <ul style="list-style-type: none"> <li>- rekening houdend met minimum voorraad, maximum voorraad, saldo, in bestelling, ontvangen en afgeleverd</li> <li>- materiaalontvangst- en materiaaluitgifte bonnen invullen en controleren</li> <li>- de goederenontvangst aan de hand van de pakbonnen controleren en afwijkingen tussen ontvangen goederen en een kopie-inkooporder op gepaste wijze melden en reclameren</li> <li>- de voorraad controleren, eventuele onderschrijding van de minimum voorraad signaleren en melden via een intern bestelformulier</li> <li>- voorraadkaarten bijhouden</li> <li>- order entry systeem</li> </ul> </li> <li>4 de economische begrippen met betrekking tot de voorraad omschrijven en berekenen* <ul style="list-style-type: none"> <li>- economische voorraad, technische voorraad, ijzeren voorraad</li> <li>- gemiddelde voorraad</li> <li>- afzet</li> <li>- voorraadbeleid: ordergrootte, orderfrequentie, orderpunt, bestelkosten, voorraadkosten (ruimte-, rente- en risicokosten), afleveringskosten</li> <li>- economische bestelhoeveelheid</li> <li>- omzetsnelheid</li> <li>- omzetduur</li> </ul> </li> <li>5 het begrip derving in relatie tot voorraad- en magazijnbeheer uitleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>- administratieve fouten</li> <li>- fifo/lifo systeem</li> <li>- winkeldochters</li> <li>- goederenbehandeling</li> </ul> </li> </ol>
----------------	--

<p><b>HAV/K/6</b></p>	<p><b>Goederenstroom verkoop</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <p>Verkooporders behandelen</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 veel gebruikte begrippen met betrekking tot de verkoopadministratie omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- offerte (vast, vast mits, onverkocht, vrijblijvend), order, orderbevestiging, betalingsvoorwaarden, leveringsvoorwaarden, nalevering en creditnota</li> </ul> </li> <li>2 een offerte opstellen en controleren* <ul style="list-style-type: none"> <li>- standaardvoorwaarden gebruiken</li> </ul> </li> <li>3 de verkooporders behandelen* <ul style="list-style-type: none"> <li>- de handelingen die betrekking hebben op het verwerken van een verkooporder op het dossierblad aftekenen</li> <li>- controleren van verkooporders aan de hand van klantgegevens, prijsafspraken, artikelgegevens, levertijden, leverings- en betalingsvoorwaarden (verkooporderacceptatie)</li> <li>- bestellingen op de daarvoor bestemde formulieren noteren</li> <li>- een verkooporderregister en klantenomzet kaarten bijhouden</li> <li>- formulieren voor de verkoop registreren, opbergen en opzoeken</li> <li>- standaardvoorwaarden gebruiken</li> </ul> </li> <li>4 een orderbevestiging samenstellen* <ul style="list-style-type: none"> <li>- aan de hand van de offerte en de verkooporder</li> </ul> </li> </ol> <p>Magazijnopdrachten bon samenstellen</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5 een magazijnopdrachten bon voor levering uit het magazijn samenstellen*</li> <li>6 een klantenbestand bijhouden* <ul style="list-style-type: none"> <li>- gegevens over (nieuwe) klanten inwinnen, vastleggen, controleren, muteren en archiveren, klantgegevens verstrekken en doorgeven, vaststellen en rapporteren dat klantgegevens ontbreken, informatie uit het klantenbestand op gegeven kenmerken selecteren en verstrekken</li> <li>- de privacyaspecten van de klantenadministratie in acht nemen</li> </ul> </li> <li>7 de ontvangst van goederen uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> <li>- het lossen van goederen</li> <li>- voorkoming van schade en diefstal</li> <li>- verschillende hulpmiddelen gebruiken</li> <li>- de volgende formulieren <ul style="list-style-type: none"> <li>. pakbon</li> <li>. vrachtbrief</li> <li>. bestellijst</li> </ul> </li> <li>- de relatie tussen het lossen van goederen en derving</li> </ul> </li> <li>8 de opslag van goederen uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> <li>- een eenvoudig opslagsysteem uitvoeren</li> <li>- voorkoming van breuk, bederf, diefstal en gewichtsverlies</li> <li>- verschillende hulpmiddelen gebruiken</li> <li>- inzicht in de indeling van het magazijn, open en gesloten magazijn</li> </ul> </li> </ol>
-----------------------	--

	<p>9 het belang van inventariseren uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de manier waarop de voorraad wordt opgenomen omschrijven</li> <li>- een inventarisatiewerkwijze uitvoeren voor de balans</li> <li>- het belang van inventariseren</li> </ul> <p>10 een juist magazijnbeheer omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de begrippen centraal, open en gesloten magazijn</li> <li>- rente-, ruimte- en risicomaatregelen</li> <li>- de indeling in het magazijn</li> <li>- de begrippen demodage, economische veroudering, technische veroudering en verspilling</li> </ul> <p>11 het begrip derving in relatie tot voorraad- en magazijnbeheer uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- administratieve fouten</li> <li>- fifo/lifo systeem</li> <li>- winkeldochters</li> <li>- goederenbehandeling</li> </ul> <p>Verzenden van goederen</p> <p>12 verschillende vormen van vervoer noemen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de mogelijkheden van vervoer over land, over water en door de lucht en de documenten bij deze vormen van vervoer</li> </ul> <p>13 begrippen verband houdende met verzending van goederen en vervoersdocumenten omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verzendbiljet, remboursement, pakbon, verzendbon, vrachtbrief, verpakkingseenheden</li> </ul> <p>14 documenten verband houdende met de verzending en ontvangst van goederen invullen en bijhouden*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- controleren, coderen, registreren, opbergen en opzoeken van documenten bij de verzending en ontvangst van goederen</li> <li>- invullen, registreren, opbergen en opzoeken van vervoersdocumenten</li> </ul> <p>15 wijze van verpakken omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- functie, soorten materialen, materiaaleigenschappen, tabellen verklaren</li> <li>- de relatie tussen verpakking en inhoud</li> <li>- emballage stroom, statiegeldverpakkingen</li> <li>- hergebruik</li> <li>- milieubelasting</li> </ul> <p>Factuur samenstellen</p> <p>16 het systeem van factureren omschrijven</p> <p>17 het factuurbedrag samenstellen*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rekening houdend met kortingen, administratiekosten, vrachtkosten en BTW samenstellen aan de hand van een magazijnopdrachten bon</li> </ul>
--	---

<b>HAV/K/8</b>	<p><b>Presentatie en promotie</b></p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <p>Marketing</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 het belang van marketing omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- product</li> <li>- presentatie</li> <li>- promotie: - functies van reclame , - huisstijl, - vormen van reclame</li> <li>- personeel</li> <li>- prijs</li> <li>- plaats</li> </ul> </li> <li>2 de samenhang tussen vestigingsplaats en winkelomgeving omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- soorten vestigingsplaatsen</li> <li>- positieve en negatieve factoren</li> </ul> </li> <li>3 eenvoudig marktonderzoek verrichten <ul style="list-style-type: none"> <li>- enquête</li> <li>- aankooponderzoek</li> <li>- klantenherkomst onderzoek</li> </ul> </li> <li>4 wensen van consumenten herkennen <ul style="list-style-type: none"> <li>- doelgroep weergeven door middel van beeldmateriaal</li> <li>- trends en rages</li> <li>- consumentengedrag</li> <li>- koopbehoeften, koopgedrag, koopkracht</li> </ul> </li> <li>5 winkelformules en hun kenmerken omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- image</li> <li>- huisstijl</li> <li>- assortiment</li> <li>- klantbenadering</li> <li>- merkbeleid</li> <li>- prijs</li> </ul> </li> <li>6 de samenhang tussen vestigingsplaats en instrumenten van de marketingmix omschrijven <ul style="list-style-type: none"> <li>- vestigingsplaats in relatie tot <ul style="list-style-type: none"> <li>. assortiment</li> <li>. service</li> <li>. reclame</li> <li>. winkelinrichting</li> <li>. prijsstelling</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
----------------	--

Commerciële presentatie

7 het belang van de commerciële presentatie uitleggen voor de detaillist en fabrikant

- het belang van de diverse aspecten
- samenhang tussen interieur en exterieur
- etalage, displays
- winkel lay-out
- relatie tot huisstijl en image

8 het belang van een artikelpresentatie uitleggen

- toepassing aangeven van de begrippen:
  - . attentiewaarde
  - . brandpunten
  - . verkoopsterke en verkoopzwakke zones
  - . horizontale en verticale presentatie
  - . diefstalpreventie
  - . uiterste verkoopdatum
  - . hygiëne (gezondheid van de consument)
  - . hoofd- en bijverkoop
  - . combinatie directe en indirecte verkoop
  - . eyecatchers
- voor- en nadelen van een flexibele winkelinrichting

9 het verkoopklaar maken van artikelen omschrijven

- uitpakken, ompakken, prijzen, prijzen controleren
- intern transport van goederen

10 het begrip derving in relatie tot de winkelinrichting en winkelverzorging uitleggen

- maatregelen ter voorkoming van derving
- gedragsregels