

Mode en commercie
Syllabus
centraal examen BB, KB en GL
2011

September 2009

© 2009 Centrale Examencommissie Vaststelling Opgaven 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

Voorwoord	4
1. Syllabus Mode en commercie BB	5
1a. Verdeling examinering CE/SE	5
1b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE	6
2. Syllabus Mode en commercie KB	17
2a. Verdeling examinering CE/SE	17
2b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE	18
3. Syllabus	32
• Handel en verkoop GL	32
• Administratie GL	32
• Mode en commercie GL	32
• Handel en administratie GL	32
3a. Verdeling examinering CE/SE bij GL	32
3b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE	33

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 is op 1 augustus 2007 in werking getreden en geldt tot nader order.

De CEVO *) geeft in een syllabus, die in beginsel jaarlijks verschijnt, een toelichting op het CE-deel van het examenprogramma. Naast een beschrijving van de exameneisen voor een centraal examen, kan de syllabus verdere informatie over het centraal examen bevatten over een of meer van de volgende onderwerpen:

specificaties van examenstof, begrippenlijsten, bekend veronderstelde onderdelen van exameneenheden die verplicht zijn op het schoolexamen, bekend veronderstelde voorkennis uit de onderbouw, bijzondere vormen van examinering (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 hun aard zijn ze 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 daarvan in het verlengde 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.

Deze syllabus geldt voor het examenjaar 2011. Syllabi van eerdere jaren zijn niet meer geldig en kunnen afwijken van deze versie. Voor het examenjaar 2012 wordt een nieuwe syllabus vastgesteld. De CEVO publiceert uitsluitend digitale versies van de syllabi 2011. Dit gebeurt via Examenblad.nl, de officiële website voor de examens in het voortgezet onderwijs. In de syllabi 2011 zijn de wijzigingen ten opzichte van de vorige syllabus voor het examenjaar 2010 duidelijk zichtbaar. **De veranderingen zijn geel gemarkeerd.** Er zijn diverse vakken waarbij de syllabus 2011 geen 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 bekend worden gemaakt. Kijkt u voor alle zekerheid jaarlijks in september op Examenblad.nl, www.examenblad.nl

De CEVO 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.

De syllabus is niet van belang voor het schoolexamen. Daarvoor zijn handreikingen door de SLO geproduceerd die in deze uitgave niet zijn opgenomen. Voor opmerkingen over deze tekst houdt de CEVO zich steeds aanbevolen. U kunt die zenden aan info@cevo.nl *) of aan CEVO *), postbus 8128, 3503 RC Utrecht.

De voorzitter van de CEVO,
drs. H.W. Laan

*) Op 1 oktober 2009 gaat de CEVO op in het College voor Examens (CvE). De CEVO bestaat dan niet meer, maar besluiten van de CEVO, onder meer over de syllabi, blijven van kracht, zolang deze niet herzien zijn door het CvE. Reacties op deze syllabus kunt u vanaf dat moment ook zenden aan: info@cve.nl of College voor Examens, Postbus 315, 3500 AH Utrecht

1. Syllabus Mode en commercie BB

1a. Verdeling examinering CE/SE

Tabel:

Verdeling van de examenstof Mode en commercie BB over centraal examen en schoolexamen

Exameneenheden		B	CE	moet op SE	mag op SE
MC/K/1	Oriëntatie op mode en commercie	X		B	
MC/K/2	Professionele vaardigheden	X	B	B	
MC/K/3	Werken in de mode en commercie	X		B	
MC/K/4	Kassa	X	B		B
MC/K/5	Goederenverwerking en –beheer	X	B		B
MC/K/6	Verkopen	X		B	
MC/K/7	Mode-oriëntatie	X		B	
MC/K/8	Modemarketing	X	B		B
MC/K/9	Modekennis	X		B	
MC/K/10	Vormgeving	X		B	
MC/K/11	Modepresentatie	X	B		B
MC/K/12	Textielwarenkennis	X	B		B
MC/K/13	Productietechnieken	X		B	

1b Specificatie van de globale eindtermen voor het CE

MC/K/2	Professionele vaardigheden De kandidaat kan 1 op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren <ul style="list-style-type: none">- werk plannen/werk voorbereiden- systematisch uitvoeren- volgens tijdschema, handleiding, instructie werken- tussentijds controleren en bijstellen- eindcontrole uitvoeren- afleveren/opleveren- evalueren (oog hebben voor verbeteringen volgende opdracht) 2 de Nederlandse taal functioneel gebruiken <ul style="list-style-type: none">- op basaal niveau lees- en schrijfvaardigheden toepassen bij de administratieve verwerking van werkzaamheden- een eenvoudig zakelijk verslag schrijven met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen- zich mondeling en schriftelijk correct in de Nederlandse taal uitdrukken- mondeling communiceren<ul style="list-style-type: none">. werkoverleg. vaktaal. mondelinge opdrachten interpreteren. informeel communiceren 3 tijdens de werkvoorbereiding en de werkuitvoering op basaal niveau berekeningen maken <ul style="list-style-type: none">- hoofdrekenen- de zakrekenmachine doelmatig gebruiken 4 met gebruikmaking van een computer eenvoudige administratieve werkzaamheden uitvoeren <ul style="list-style-type: none">- binnen het vakgebied gericht informatie opzoeken met behulp van moderne technieken<ul style="list-style-type: none">. bronnen gebruiken, geautomatiseerde gegevensbestanden, internet. informatie op waarde schatten, kiezen en ordenen. informatie bewerken: samenvatting, tabel, grafiek 5 economisch bewust omgaan met materialen en middelen 6 de werkzaamheden op een veilige wijze uitvoeren <ul style="list-style-type: none">- Arbo-risicoherkenning<ul style="list-style-type: none">. gezondheid. veiligheid. welzijn- wettelijke eisen en voorschriften bij het omgaan met materialen en middelen noemen- de functie van de arbo-wet noemen- de taken van de inspectie Volksgezondheid noemen
---------------	---

- de juiste werkhouding demonstreren bij werkzaamheden
 - . de zithouding achter het bureau met de computer
 - . de juiste uitgangspositie voor de plaatsing van de handen
 - . bij schoonmaakwerk
 - . bij tilwerk
- ergonomische aspecten van meubilair, inventaris en hulpmiddelen en de juiste afstelling en instelling daarvan
- de benodigde handelingen in het geval van eerste hulp bij ongelukken noemen

7 milieubewust handelen

- de juiste omgang met schadelijke materialen
- kennis van milieukeurmerken en -logo's
- aspecten met betrekking tot milieubewust handelen noemen
- de invloed die productie in het algemeen op het milieu heeft
 - . vervuiling lucht, bodem, water
 - . uitputting grondstoffen
 - . energie
 - . afval
 - . ruimte beslag
- de wijze en noodzaak van afvalvermindering, afvalscheiding, hergebruik en energiebesparing omschrijven

8 hygiënisch werken

- werkzaamheden ten aanzien van de schoonmaak uitvoeren (doel, middelen, frequentie, milieubelasting)
- het moment voor schoonmaak bepalen
- de noodzaak van hygiënisch werken uitleggen

9 zich aan- en inpassen in de bedrijfscultuur

- bedrijfsnormen
- overzicht arbeidsorganisatie
- plaatsen van eigen arbeid
- functioneren in hiërarchie

10 samenwerken bij het uitvoeren van werkzaamheden

- taken verdelen
- overleggen
- zich houden aan afspraken
- omgaan met kritiek
- rapporteren

11 een kritische instelling tot eigen belang manifesteren

- afstand nemen van werk
- risico's onderkennen
- omgaan met werkdruk
- belangenbehartiging
- eigen belang bij conflicten
- speelruimte benutten

12 omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht

- normen
- waarden
- gewoontes

- | | |
|--|---|
| | <p>13 voldoen aan algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche</p> <ul style="list-style-type: none">- initiatief nemen- inzet tonen- prestatiebereid zijn- verantwoordelijkheidsgevoel tonen- zelfstandig werken- voldoen aan gedrags- en huisregels ten aanzien van kleding, taalgebruik en omgangsvormen- een klantgerichte houding tonen- betrouwbaarheid en eerlijkheid tonen- beroepsgeheim hanteren- rekening houden met privacy- interesse voor anderen tonen- met de gevoelens van anderen rekening houden- zichzelf presenteren |
|--|---|

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

MC/K/5

Goederenverwerking en –beheer

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

- 1 artikelen verkoopklaar maken
 - uitpakken, ompakken, prijzen, prijzen controleren, labelen, strijken, vouwen, inhangen
 - intern transporteren van goederen
- 2 het belang van een goede artikelpresentatie uitleggen
 - toepassing aangeven van de begrippen:
 - . attentiewaarde
 - . brandpunten
 - . verkoopsterke en verkoopzwakke zones
 - . horizontale en verticale presentatie
 - . diefstalpreventie
 - . hoofd- en bijverkoop
 - . combinatie directe en indirecte verkoop
- 3 de ontvangst van goederen omschrijven en uitvoeren
 - het lossen van goederen
 - voorkoming van schade en diefstal
 - verschillende hulpmiddelen gebruiken
 - kwalitatieve en kwantitatieve controle van de vracht
 - de volgende formulieren
 - . pakbon
 - . vrachtbrief
 - . bestellijst
 - . orderbevestiging
 - . manco-breuk-teveelbonnen
 - . retourbonnen
- 4 de opslag van goederen uitvoeren
 - een eenvoudig opslagsysteem uitvoeren
 - voorkoming van schade en diefstal
 - verschillende hulpmiddelen gebruiken
 - inzicht in de indeling van het magazijn,
 - kenmerken van een open en gesloten magazijn
- 5 inventariseren
 - de manier waarop de voorraad wordt opgenomen omschrijven
 - een inventarisatiewerkwijze uitvoeren voor de balans
- 6 het begrip centraal magazijn uitleggen
- 7 het begrip derving in relatie tot voorraad- en magazijnbeheer uitleggen
 - administratieve fouten
 - fifo/lifo systeem
 - winkeldochters
 - goederenbehandeling

	<p>8 het begrip derving in relatie tot de winkelinrichting en winkelverzorging uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> - maatregelen ter voorkoming van derving - gedragsregels <p>9 een bijdrage leveren aan voorraadbeheer*</p> <ul style="list-style-type: none"> - minimum voorraad en maximum voorraad - voorraadkaarten bijhouden - order entry systeem - EAN-code - bestellen van artikelen - bestelfactoren - bestelformulieren <p>10 een voorraadadministratie uitvoeren*</p> <p>11 de economische begrippen met betrekking tot de voorraad omschrijven en berekenen*</p> <ul style="list-style-type: none"> - economische voorraad, technische voorraad, ijzeren voorraad <p>12 kennis op het gebied van verpakkingen toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"> - functie, soorten materialen, materiaaleigenschappen - de relatie tussen verpakking en inhoud - emballage stroom - hergebruik - milieubelasting
--	---

MC/K/8	<p>Modemarketing</p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 de marketinginstrumenten omschrijven en herkennen <ul style="list-style-type: none"> - product - presentatie - promotie - personeel - prijs - plaats 2 eenvoudig marktonderzoek uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> - enquête - aankooponderzoek - klantenherkomstonderzoek 3 op de wensen van de consument inspelen <ul style="list-style-type: none"> - observeren - consumentengedrag - koopbehoefte, koopgedrag en koopkracht - doelgroep: leeftijd, status, geslacht, modegevoeligheid, subcultuur en modestijl 4 winkelformules herkennen <ul style="list-style-type: none"> - huisstijl, image - assortiment - klantenbenadering - prijs - artikelpresentatie - promotie 5 (door middel van beeldmateriaal) verschillen tussen mode-acceptatiegroepen weergeven <ul style="list-style-type: none"> - ragegevoelig - trendgevoelig - mode-actief, mode-passief, mode-ongeïnteresseerd
---------------	---

MC/K/11

Modepresentatie

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

- 1 eenvoudige presentaties maken in het platte vlak
 - ordenen
 - illustreren
 - lay-out
- 2 het belang van de commerciële presentatie uitleggen
- 3 verschillende beeldaspecten toepassen in etalages, vitrines, displays, etc.
 - kleur
 - vorm
 - lijn
 - vlak
- 4 een artikelpresentatie uitvoeren en in stand houden
 - inzicht in de relatie tussen de eisen aan artikelplaatsing en het gebruik van presentatiemeubelen
 - hang- en ligpresentatie
 - promotiemateriaal aanbrengen
 - verwantschappen: kleur-, stijl-, merk-, thema- en consumptieverwantschap
 - presentaties aanvullen
 - werken met een schappenplan
 - combinaties: maat bij maat, kleur bij kleur, model en prijs
 - vakken, schuiven, spiegelen
- 5 technische vaardigheden toepassen bij het inrichten van een commerciële presentatie*
- 6 verschillende specifieke gereedschappen toepassen bij het inrichten van etalages, vitrines, displays, etc.
- 7 een ruimtelijke presentatie maken met modische artikelen
- 8 decoraties in een commerciële presentatie verwerken
 - functie
 - compositie
 - sfeer
 - kleur
 - blikvanger
- 9 de presentatieruimte op orde houden
- 10 eenvoudige achtergronden bij een gegeven trend maken
- 11 prijs- en tekstkaarten vervaardigen* passend bij de huisstijl
 - letterschrift
 - lay-out
 - kleur
 - nieuwe technologie

- | |
|--|
| <p>12 voor de eigen presentatie de juiste kleding kiezen</p> <ul style="list-style-type: none">- representatief <p>13 de betekenis van huisstijl en image omschrijven</p> <p>14 het belang van een goede winkelinrichting uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none">- lay-out winkelinrichting lezen- pasgelegenheid- het begrip routing- toepassing van servicemerchandising- de relatie tussen winkelinrichting en huisstijl of image- de samenhang tussen interieur en exterieur |
|--|

MC/K/12

Textielwarenkennis

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

- 1 karakteristieken van de modebranche omschrijven
 - lagere omzetsnelheid
 - hoge marges
 - logistieke aspecten: voorraad- en inkoopbeleid (beurzen)
 - klantenbinding en klantenregistratie
- 2 soorten textielproducten noemen
 - huishoudtextiel
 - woningtextiel
 - kledingtextiel
 - textiel buiten
- 3 vezelsoorten indelen en omschrijven
 - indeling vezelsoorten naar herkomst en grondstoffen
 - eigenschappen:
 - treksterkte, vochtopnemend vermogen, elasticiteit, gewicht, brandbaarheid, slijtvastheid, warmtegeleiding
- 4 de fabricage van textiel omschrijven
 - van vezels tot garen, van vezels tot doek, van garen tot doek en nabehandelingen
 - stappen: spinnen, weven en breien, verven en bedrukken
- 5 de gebruikseigenschappen van stoffen noemen
 - samenstelling
 - toepassingsmogelijkheden
 - nabehandeling
- 6 gevolgen van het gebruik van textiel voor het milieu noemen
 - bij productie
 - bij onderhoud
 - bij afvalverwerking
- 7 etiketten in kleding lezen
 - onderhoudsetiket
 - samenstellingsetiket
 - kwaliteitssymbolen
 - merketiket, imagelabel
- 8 aan de hand van het etiket, over het onderhoud van het artikel adviseren
 - behandelingssymbolen
 - werking van wasmiddelen
- 9 maattabellen hanteren
 - kinder-, dames-, herenmaten
 - S, M, L, XL, XXL
 - maat in inches
- 10 maat nemen en de relatie tussen maat en kledingstuk leggen

	<p>11 het assortiment kledingtextiel indelen</p> <ul style="list-style-type: none">- bovenkleding- overkleding- lingerie, ondergoed, nachtkleding- beenmode- accessoires <p>12 basismodellen en variaties herkennen</p> <p>13 bij consumentenorganisaties informatie over textielproducten inwinnen en verwerken*</p> <p>14 verschillende assortimentsindelingen omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none">- kern- en randassortiment- assortimentssamenstelling <p>15 verschillende soorten merken omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none">- A en B merken, winkelmerken <p>16 de werking van wasmiddelen op textiel omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none">- totaal-, bont-, wit-, wol-, fijn-, inweek- en voorwasmiddel <p>17 gevolgen van het gebruik van wasmiddelen en zeep voor het milieu omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none">- biologische afbreekbaarheid
--	---

2. Syllabus Mode en commercie KB

2a Verdeling examinering CE/SE

Tabel:

Verdeling van de examenstof Mode en commercie KB over centraal examen en schoolexamen

Exameneenheden		K	CE	moet op SE	mag op SE
MC/K/1	Oriëntatie op mode en commercie	X		K	
MC/K/2	Professionele vaardigheden	X	K	K	
MC/K/3	Werken in de mode en commercie	X		K	
MC/K/4	Kassa	X	K		K
MC/K/5	Goederenverwerking en –beheer	X	K		K
MC/K/6	Verkopen	X		K	
MC/K/7	Mode-oriëntatie	X		K	
MC/K/8	Modemarketing	X	K		K
MC/K/9	Modekennis	X		K	
MC/K/10	Vormgeving	X		K	
MC/K/11	Modepresentatie	X	K		K
MC/K/12	Textielwarenkennis	X	K		K
MC/K/13	Productietechnieken	X		K	
MC/V/1	Integratieve opdracht	X	K		K

2b Specificatie van de globale eindtermen voor het CE

MC/K/2	Professionele vaardigheden De kandidaat kan 1 op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren <ul style="list-style-type: none">- werk plannen/werk voorbereiden- systematisch uitvoeren- volgens tijdschema, handleiding, instructie werken- tussentijds controleren en bijstellen- eindcontrole uitvoeren- afleveren/opleveren- evalueren (oog hebben voor verbeteringen volgende opdracht) 2 de Nederlandse taal functioneel gebruiken <ul style="list-style-type: none">- op basaal niveau lees- en schrijfvaardigheden toepassen bij de administratieve verwerking van werkzaamheden- een eenvoudig zakelijk verslag schrijven met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen- zich mondeling en schriftelijk correct in de Nederlandse taal uitdrukken- mondeling communiceren<ul style="list-style-type: none">. werkoverleg. vaktaal. mondelinge opdrachten interpreteren. informeel communiceren 3 tijdens de werkvoorbereiding en de werkuitvoering op basaal niveau berekeningen maken <ul style="list-style-type: none">- hoofdrekenen- de zakrekenmachine doelmatig gebruiken 4 met gebruikmaking van een computer eenvoudige administratieve werkzaamheden uitvoeren <ul style="list-style-type: none">- binnen het vakgebied gericht informatie opzoeken met behulp van moderne technieken<ul style="list-style-type: none">. bronnen gebruiken, geautomatiseerde gegevensbestanden, internet. informatie op waarde schatten, kiezen en ordenen. informatie bewerken: samenvatting, tabel, grafiek 5 economisch bewust omgaan met materialen en middelen 6 de werkzaamheden op een veilige wijze uitvoeren <ul style="list-style-type: none">- Arbo-risicoherkenning<ul style="list-style-type: none">. gezondheid. veiligheid. welzijn- wettelijke eisen en voorschriften bij het omgaan met materialen en middelen noemen- de functie van de arbo-wet noemen- de taken van de inspectie Volksgezondheid noemen
---------------	---

- de juiste werkhouding demonstreren bij werkzaamheden
 - . de zithouding achter het bureau met de computer
 - . de juiste uitgangspositie voor de plaatsing van de handen
 - . bij schoonmaakwerk
 - . bij tilwerk
- ergonomische aspecten van meubilair, inventaris en hulpmiddelen en de juiste afstelling en instelling daarvan
- de benodigde handelingen in het geval van eerste hulp bij ongelukken noemen

7 milieubewust handelen

- de juiste omgang met schadelijke materialen
- kennis van milieukeurmerken en -logo's
- aspecten met betrekking tot milieubewust handelen noemen
- de invloed die productie in het algemeen op het milieu heeft
 - . vervuiling lucht, bodem, water
 - . uitputting grondstoffen
 - . energie
 - . afval
 - . ruimte beslag
- de wijze en noodzaak van afvalvermindering, afvalscheiding, hergebruik en energiebesparing omschrijven

8 hygiënisch werken

- werkzaamheden ten aanzien van de schoonmaak uitvoeren (doel, middelen, frequentie, milieubelasting)
- het moment voor schoonmaak bepalen
- de noodzaak van hygiënisch werken uitleggen

9 zich aan- en inpassen in de bedrijfscultuur

- bedrijfsnormen
- overzicht arbeidsorganisatie
- plaatsen van eigen arbeid
- functioneren in hiërarchie

10 samenwerken bij het uitvoeren van werkzaamheden

- taken verdelen
- overleggen
- zich houden aan afspraken
- omgaan met kritiek
- rapporteren

11 een kritische instelling tot eigen belang manifesteren

- afstand nemen van werk
- risico's onderkennen
- omgaan met werkdruk
- belangenbehartiging
- eigen belang bij conflicten
- speelruimte benutten

12 omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht

- normen
- waarden
- gewoontes

- | | |
|--|---|
| | <p>13 voldoen aan algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche</p> <ul style="list-style-type: none">- initiatief nemen- inzet tonen- prestatiebereid zijn- verantwoordelijkheidsgevoel tonen- zelfstandig werken- voldoen aan gedrags- en huisregels ten aanzien van kleding, taalgebruik en omgangsvormen- een klantgerichte houding tonen- betrouwbaarheid en eerlijkheid tonen- beroepsgeheim hanteren- rekening houden met privacy- interesse voor anderen tonen- met de gevoelens van anderen rekening houden- zichzelf presenteren |
|--|---|

MC/K/4

Kassa

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

- 1 op basis van gegevens de consumentenprijs berekenen*
 - met behulp van de inkoopprijs
 - winststopslag
 - korting
 - BTW
- 2 de checkout verzorgen
 - gebruiksklaar maken van de kassa
 - controle op hulpmiddelen
 - de kassa, randapparatuur en de ruimte rondom schoonhouden
- 3 de kassa bedienen*
 - functie van de kassa voor de winkel
 - handelingen voor de bediening
 - functie van codering van artikelen
 - uitvoeren van correcties
 - afromen
- 4 betaalmiddelen gebruiken*
 - wisselgeldschema
 - correct afrekenen
 - bekend zijn met de werking van:
 - . creditcards
 - . pinpas en chipkaart/chip-knip
 - . kortings- en waardebonnen
 - controle ten aanzien van
 - . betalingsmogelijkheden
 - . veiligheidsvoorschriften, diefstal
- 5 de kassastaat opmaken*
 - kassa opmaken
 - kassaverschillen signaleren
- 6 met behulp van BTW-tabel BTW-berekeningen uitvoeren*
 - van nettoverkoopprijs naar brutoverkoopprijs
 - verband leggen tussen goederen of diensten en het bijbehorende tarief
- 7 een BTW-bon opstellen
- 8 het begrip derving in relatie tot het afrekensysteem uitleggen
 - oorzaken
 - maatregelen en gedragsregels
- 9 de bijdrage van de verkoopregistratie aan de bedrijfsvoering uitleggen
 - codesystemen verkoopregistratie
 - . voorraad
 - . omzet
 - . bezetting

	<p>10 functies van een geautomatiseerd kassasysteem omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none">- automatisering- afrekensystemen- artikelbeheer- klantenregistratie- transactiebestanden <p>11 diverse aspecten van de prijsvorming omschrijven</p> <p>12 gegevens uit de verkoopregistratie ten behoeve van het verkoopbeleid noemen</p> <ul style="list-style-type: none">- intern marktonderzoek- kengetallen:<ul style="list-style-type: none">. verkoop per personeelslid. de verkochte aantallen. tijdstip van de verkoop- het effect van (reclame)aanbiedingen- aankopen per klant <p>13 artikelen inpakken</p>
--	--

MC/K/5	<p>Goederenverwerking en –beheer</p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 artikelen verkoopklaar maken <ul style="list-style-type: none"> - uitpakken, ompakken, prijzen, prijzen controleren, labelen, strijken, vouwen, inhangen - intern transporteren van goederen 2 het belang van een goede artikelpresentatie uitleggen <ul style="list-style-type: none"> - toepassing aangeven van de begrippen: <ul style="list-style-type: none"> . attentiewaarde . brandpunten . verkoopsterke en verkoopzwakke zones . horizontale en verticale presentatie . diefstalpreventie . hoofd- en bijverkoop . combinatie directe en indirecte verkoop 3 de ontvangst van goederen omschrijven en uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> - het lossen van goederen - voorkoming van schade en diefstal - verschillende hulpmiddelen gebruiken - kwalitatieve en kwantitatieve controle van de vracht - de volgende formulieren <ul style="list-style-type: none"> . pakbon . vrachtbrief . bestellijst . orderbevestiging . manco-breuk-teveelbonnen . retourbonnen - de relatie tussen het lossen van goederen en derving - de verschillende hulpmiddelen omschrijven 4 de opslag van goederen uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> - een eenvoudig opslagsysteem uitvoeren - voorkoming van schade en diefstal - verschillende hulpmiddelen gebruiken - inzicht in de indeling van het magazijn - kenmerken van een open en gesloten magazijn 5 inventariseren en het belang van inventariseren uitleggen <ul style="list-style-type: none"> - de manier waarop de voorraad wordt opgenomen omschrijven - een inventarisatiewerkwijze uitvoeren voor de balans - het belang van inventariseren 6 een juist magazijnbeheer omschrijven <ul style="list-style-type: none"> - de begrippen centraal (distributiecentrum), open en gesloten magazijn - rente-, ruimte- en risicomaatregelen - de indeling in het magazijn - de begrippen demodage, en verspilling
---------------	--

	<p>7 het begrip derving in relatie tot voorraad- en magazijnbeheer uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> - administratieve fouten - fifo/lifo systeem - winkeldochters - goederenbehandeling <p>8 het begrip derving in relatie tot de winkelinrichting en winkelverzorging uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> - maatregelen ter voorkoming van derving - gedragsregels <p>9 een bijdrage leveren aan voorraadbeheer*</p> <ul style="list-style-type: none"> - minimum voorraad en maximum voorraad - voorraadkaarten bijhouden - order entry systeem - EAN-code - bestellen van artikelen - bestelfactoren - bestelformulieren <p>10 een voorraadadministratie uitvoeren*</p> <p>11 de economische begrippen met betrekking tot de voorraad uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> - economische voorraad, technische voorraad, ijzeren voorraad - gemiddelde voorraad - afzet - voorraadbeleid: ordergrootte, orderfrequentie, orderpunt, bestelkosten, voorraadkosten (ruimte-, rente- en risicokosten), afleveringskosten - economische bestelhoeveelheid - omzetsnelheid - omzetduur <p>12 kennis op het gebied van verpakkingen toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"> - functie, soorten materialen, materiaaleigenschappen - de relatie tussen verpakking en inhoud - emballage stroom - hergebruik - milieubelasting
--	---

MC/K/8	<p>Modemarketing</p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 de marketinginstrumenten omschrijven en herkennen <ul style="list-style-type: none"> - product - presentatie - promotie - personeel - prijs - plaats 2 eenvoudig marktonderzoek uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> - enquête - aankooponderzoek - klantenherkomstonderzoek 3 op de wensen van de consument inspelen <ul style="list-style-type: none"> - observeren - consumentengedrag - koopbehoefte, koopgedrag en koopkracht - doelgroep: leeftijd, status geslacht, modegevoeligheid, subcultuur en modestijl 4 winkelformules herkennen en benoemen <ul style="list-style-type: none"> - huisstijl, image - assortiment - klantenbenadering - prijs - artikelpresentatie - promotie - merkbeleid 5 (door middel van beeldmateriaal) verschillen tussen mode-acceptatiegroepen weergeven <ul style="list-style-type: none"> - ragegevoelig - trendgevoelig - mode-actief, mode-passief, mode-ongeïnteresseerd 6 het belang van het hanteren van een duidelijke winkelformule omschrijven 7 de toepassing van de marketing- en retailingmix voor de mode-branche omschrijven <ul style="list-style-type: none"> - marketing - retailing - marketinginstrumenten - de rol van marktonderzoek voor de modehandel 8 promotionele activiteiten omschrijven <ul style="list-style-type: none"> - functies van reclame - huisstijl - vormen van reclame
---------------	---

- | | |
|--|--|
| | <p>9 de samenhang tussen vestigingsplaats en instrumenten van de marketingmix omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none">- vestigingsplaats in relatie tot:<ul style="list-style-type: none">. assortiment. service. reclame. winkelinrichting. prijsstelling- samenhang met de winkelomgeving |
|--|--|

MC/K/11	<p>Modepresentatie</p> <p>De kandidaat kan (* = met behulp van geautomatiseerde systemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 eenvoudige presentaties maken in het platte vlak <ul style="list-style-type: none"> - ordenen - illustreren - lay-out 2 het belang van de commerciële presentatie uitleggen 3 verschillende beeldaspecten toepassen in etalages, vitrines, displays, etc. <ul style="list-style-type: none"> - kleur - vorm - lijn - vlak 4 een artikelpresentatie uitvoeren en in stand houden <ul style="list-style-type: none"> - combinaties op thema en doelgroep - inzicht in de relatie tussen de eisen aan artikelplaatsing en het gebruik van presentatiemeubelen - hang- en ligpresentatie - promotiemateriaal aanbrengen - voor- en nadelen van een flexibele winkelinrichting - verwantschappen: kleur-, stijl-, merk-, thema- en consumptieverwantschap - presentaties aanvullen - werken met een schappenplan - combinaties: maat bij maat, kleur bij kleur, model en prijs - vakken, schuiven, spiegelen 5 technische vaardigheden toepassen bij het inrichten van een commerciële presentatie* 6 verschillende specifieke gereedschappen toepassen bij het inrichten van etalages, vitrines, displays, etc. 7 een ruimtelijke presentatie maken met modische artikelen 8 decoraties in een commerciële presentatie verwerken <ul style="list-style-type: none"> - functie - compositie - sfeer - kleur - blikvanger 9 de presentatieruimte op orde houden 10 eenvoudige achtergronden bij een gegeven trend maken 11 prijs- en tekstkaarten vervaardigen* passend bij de huisstijl <ul style="list-style-type: none"> - letterschrift - lay-out - kleur - nieuwe technologie
----------------	--

	<p>12 voor de eigen presentatie de juiste kleding kiezen</p> <ul style="list-style-type: none"> - representatief <p>13 de betekenis van huisstijl en image omschrijven</p> <p>14 het belang van een goede winkelinrichting uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> - lay-out winkelinrichting lezen - pasgelegenheid - het begrip routing - toepassing van servicemerchandising - de relatie tussen winkelinrichting en huisstijl of image - de samenhang tussen interieur en exterieur - de begrippen winkelconcept en winkelformule <p>15 plaatsingsverbanden voor artikelpresentatie omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none"> - toepassing van de volgende begrippen: <ul style="list-style-type: none"> . schapeconomie . verwantschap tussen artikelen en artikelgroepen . verkoopsterke en verkoopzwakke zones . eye-catchers
--	--

MC/K/12

Textielwarenkennis

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

- 1 karakteristieken van de modebranche omschrijven
 - lagere omzetsnelheid
 - hoge marges
 - logistieke aspecten: voorraad- en inkoopbeleid (beurzen)
 - klantenbinding en klantenregistratie
- 2 soorten textielproducten noemen
 - huishoudtextiel
 - woningtextiel
 - kledingtextiel
 - textiel buiten
- 3 vezelsoorten indelen en omschrijven
 - indeling vezelsoorten naar herkomst en grondstoffen
 - eigenschappen:
 - . treksterkte, vochtopnemend vermogen, elasticiteit, gewicht, brandbaarheid, slijtvastheid, warmtegeleiding
- 4 de fabricage van textiel omschrijven
 - van vezels tot garen, van vezels tot doek, van garen tot doek en nabehandelingen
 - stappen: spinnen, weven en breien, verven en bedrukken
- 5 de gebruikseigenschappen van stoffen noemen
 - samenstelling
 - toepassingsmogelijkheden
 - nabehandeling
- 6 gevolgen van het gebruik van textiel voor het milieu noemen
 - bij productie
 - bij onderhoud
 - bij afvalverwerking
- 7 etiketten in kleding lezen en interpreteren
 - onderhoudsetiket
 - samenstellingsetiket
 - kwaliteitssymbolen
 - merketiket, imagelabel
- 8 aan de hand van het etiket, over het onderhoud van het artikel adviseren
 - behandelingssymbolen
 - werking van wasmiddelen
- 9 maattabellen hanteren en met elkaar vergelijken
 - kinder-, dames-, herenmaten
 - S, M, L, XL, XXL
 - maat in inches
 - omrekenen

- | | |
|--|--|
| | <p>10 maat nemen en de relatie tussen maat en kledingstuk leggen</p> <p>11 het assortiment kledingtextiel indelen</p> <ul style="list-style-type: none">- bovenkleding- overkleding- lingerie, ondergoed, nachtkleding- beenmode- accessoires <p>12 basismodellen en variaties herkennen</p> <p>13 zelfstandig informatie over textielproducten verwerken*</p> <p>14 verschillende assortimentsindelingen omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none">- kern- en randassortiment- assortimentssamenstelling <p>15 verschillende soorten merken omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none">- A en B merken, winkelmerken <p>16 het belang van merkenbeleid uitleggen</p> <ul style="list-style-type: none">- het merkenbeleid binnen de detailhandel toelichten <p>17 de werking van wasmiddelen op textiel omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none">- totaal-, bont-, wit-, wol-, fijn-, inweek- en voorwasmiddel <p>18 factoren van invloed op het wasproces omschrijven</p> <ul style="list-style-type: none">- beweging- temperatuur- vuilgraad <p>19 gevolgen van het gebruik van wasmiddelen en zeep voor het milieu omschrijven en alternatieven noemen</p> <ul style="list-style-type: none">- biologische afbreekbaarheid |
|--|--|

MC/V/1	<p>Integratieve opdracht</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"> 1 in de voorbereidingsfase: <ol style="list-style-type: none"> a. een uitgewerkte opzet maken voor de praktische opdracht b. een haalbare activiteiten- en tijdsplanning maken 2 in de fase van de uitvoering: <ol style="list-style-type: none"> a. relevante informatie verzamelen; b. de verzamelde informatie verwerken, analyseren en interpreteren c. de verzamelde informatie beknopt en helder weergeven 3 in de fase van de afsluiting: <ol style="list-style-type: none"> 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 b. het resultaat van de opdracht mondeling presenteren met behulp van media en presentatievaardigheden c. demonstreren dat de vaktechnische vaardigheden worden beheerst die voorkomen in de eindtermen van het kerndeel waarop de opdracht betrekking heeft d. eigen opvattingen beargumenteren 4 in de fase van de evaluatie: <ol style="list-style-type: none"> a. het uitvoeringsproces en het resultaat van de opdracht evalueren aan de hand van vooraf gegeven criteria <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"> - plan van aanpak of - logboek of - procesevaluatie
---------------	---

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
CE-deel Handel en verkoop GL, Administratie GL, Mode en commercie GL en Handel en administratie GL					
HAV/K/2	Professionele vaardigheden	X	G	G	
HAV/K/5	Goederenstroom inkoop	X	G		G
HAV/K/6	Goederenstroom verkoop	X	G		G
HAV/K/8	Presentatie en promotie	X	G		G

SE-deel Mode en commercie GL					
MC/K/1	Oriëntatie op mode en commercie	X		G	
HAV/K/2	Professionele vaardigheden	X		G	
MC/K/3	Werken in de mode en commercie	X		G	
MC/K/4	Kassa	X		G	
MC/K/6	Verkopen	X		G	
MC/K/7	Mode-oriëntatie	X		G	
MC/K/8	Modemarketing	X		G	
MC/K/9	Modekennis	X		G	

3b. Specificatie van de globale eindtermen voor het CE

HAV/K/2	<p>Professionele vaardigheden</p> <p>De kandidaat kan</p> <ol style="list-style-type: none">1 op systematische wijze werkzaamheden uitvoeren<ul style="list-style-type: none">- werk plannen/ werk voorbereiden- systematisch uitvoeren- volgens tijdschema, handleiding, instructie werken- tussentijds controleren en bijstellen- eindcontrole uitvoeren- afleveren/opleveren- evalueren (oog hebben voor verbeteringen volgende opdracht)2 de Nederlandse taal functioneel gebruiken<ul style="list-style-type: none">- op basaal niveau lees- en schrijfvaardigheden toepassen bij de administratieve verwerking van werkzaamheden- een eenvoudig zakelijk verslag schrijven met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen- zich mondeling en schriftelijk correct in de Nederlandse taal uitdrukken- mondeling communiceren<ul style="list-style-type: none">. werkoverleg. vaktaal. mondelinge opdrachten interpreteren. informeel communiceren3 tijdens de werkvoorbereiding en de werkuitvoering op basaal niveau berekeningen maken<ul style="list-style-type: none">- hoofdrekenen- de zakrekenmachine doelmatig gebruiken4 economisch bewust omgaan met materialen en middelen5 de werkzaamheden op een veilige wijze uitvoeren<ul style="list-style-type: none">- Arbo-risicoherkenning<ul style="list-style-type: none">. gezondheid. veiligheid. welzijn- de functie van de arbo-wet noemen- de taken van de inspectie Volksgezondheid noemen- de juiste werkhouding demonstreren bij werkzaamheden<ul style="list-style-type: none">. de zithouding achter het bureau met de computer. de juiste uitgangspositie voor de plaatsing van de handen. bij schoonmaakwerk. bij tilwerk- ergonomische aspecten van meubilair, inventaris en hulpmiddelen en de juiste afstelling en instelling daarvan- de benodigde handelingen in het geval van eerste hulp bij ongelukken noemen
----------------	--

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

- | | |
|--|---|
| | <p>12 voldoen aan algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche</p> <ul style="list-style-type: none">- initiatief nemen- inzet tonen- prestatiebereid zijn- verantwoordelijkheidsgevoel tonen- zelfstandig werken- voldoen aan gedrags- en huisregels ten aanzien van kleding, taalgebruik en omgangsvormen- een klantgerichte houding tonen- betrouwbaarheid en eerlijkheid tonen- beroepsgeheim hanteren- rekening houden met privacy- interesse voor anderen tonen- met de gevoelens van anderen rekening houden- zichzelf presenteren |
|--|---|

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

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

- 9 het belang van inventariseren uitleggen
- de manier waarop de voorraad wordt opgenomen omschrijven
 - een inventarisatiewerkwijze uitvoeren voor de balans
 - het belang van inventariseren
- 10 een juist magazijnbeheer omschrijven
- de begrippen centraal, open en gesloten magazijn
 - rente-, ruimte- en risicomaatregelen
 - de indeling in het magazijn
 - de begrippen demodage, economische veroudering, technische veroudering en verspilling
- 11 het begrip derving in relatie tot voorraad- en magazijnbeheer uitleggen
- administratieve fouten
 - fifo/lifo systeem
 - winkeldochters
 - goederenbehandeling
- Verzenden van goederen
- 12 verschillende vormen van vervoer noemen
- de mogelijkheden van vervoer over land, over water en door de lucht omschrijven en de documenten bij deze vormen van vervoer
- 13 begrippen verband houdende met verzending van goederen en vervoersdocumenten omschrijven
- verzendbiljet, remboursement, pakbon, verzendbon, vrachtbrief, verpakkingseenheden
- 14 documenten verband houdende met de verzending en ontvangst van goederen invullen en bijhouden*
- controleren, coderen, registreren, opbergen en opzoeken van documenten bij de verzending en ontvangst van goederen
 - invullen, registreren, opbergen en opzoeken van vervoersdocumenten
- 15 wijze van verpakken omschrijven
- functie, soorten materialen, materiaaleigenschappen, tabellen verklaren
 - de relatie tussen verpakking en inhoud
 - emballage stroom, statiegeldverpakkingen
 - hergebruik
 - milieubelasting
- Factuur samenstellen
- 16 het systeem van factureren omschrijven
- 17 het factuurbedrag samenstellen*
- rekening houdend met kortingen, administratiekosten, vrachtkosten en BTW
 - samenstellen aan de hand van een magazijnopdrachtenbon

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

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 artikelen verkoopklaar maken 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