

Inhoud leerplan Commercieel assistent

7^{de} leerjaar
VII-CoAs





Zinrijk en geïnspireerd



Professioneel handelen en samenwerken



Juridische aspecten i.v.m. verkoop- en marketingactiviteiten



Marketingcommunicatie en klantrelatiebeheer



Verkopen en service verlenen



Verkoopadministratie



LPD 1 + De leerlingen reflecteren over ethische keuzes.

- Ethiek: filosofische reflectie op goed handelen
- Elk mens
 - maakt ethische keuzes;
 - hanteert daarbij normen die waarden in de praktijk willen brengen;
 - is niet altijd even bewust van zijn of haar keuzes.
- Leerlingen bewust laten worden
 - van de normen en waarden die ze hanteren;
 - van de normen en waarden van de contexten waarin ze functioneren;
 - van de levensbeschouwelijke achtergrond van die normen en waarden;
 - van alternatieven.
- Specifiek talig kader ontwikkelen
- Belang van dialoog en interactie



LPD 1 + De leerlingen reflecteren over ethische keuzes

- Vragen of situaties die leiden tot ethische keuzes m.b.t.
 - persoonlijke waarden of het in vraag stellen van morele intuïties;
 - Bv. omgaan met innerlijke waardenconflicten: 'kies ik er in deze situatie voor om eerlijk te zijn of zwijg ik uit loyaleit?'
 - Bv. een keuze die voor mij 'goed' is, is niet noodzakelijk 'goed' voor een ander?
 - organisatiewaarden, deontologische codes of principes en professionele gedragswaarden;
 - Bv. hoe maken we in de organisatie afspraken en volgen we ze op met respect voor de cliënt?
 - een maatschappelijk thema gerelateerd aan de studierichting.
 - Bv. camerabewaking



Waar vind je inspiratie?

- [Leerplanpagina](#)
- [Thomas KU Leuven](#): databank impulsen en knooppunten

Terreinen leerplan r.-k. godsdienst secundair onderwijs

Voorwoord & inleiding

Opbouw

Terreinen

Horizonten

Gids

ILC

PDF

1^{ste} graad

Tijd

Verhalen

Samenleven

Natuur

Spiritualiteit

Pijn en lijden

2^{de} graad

Persoonsvorming

Inspiratiebronnen

Gekozen worden en kiezen

Ontmoeten

Omgaan met verscheidenheid

3^{de} graad

Liefde en vriendschap

Goed handelen

Hoop en kwetsbaarheid

Geloof en context

Samenlevingsopbouw en inspiratie

Professioneel en persoonlijk engagement

LPD 2 + De leerlingen dialogeren open en constructief over levensbeschouwing, inspiratie of zingeving.

- Inspiratie:
 - wat ons bestaan zin en richting geeft, wat ons beweegt.
- Zingeving:
 - zoeken naar wat betekenis geeft aan ons bestaan.
- Levensbeschouwing:
 - een bepaalde kijk op leven, jezelf, anderen, de wereld, God ...
 - dit kan individueel of vanuit een sociale, culturele of religieuze traditie.
- Dialogeren open en constructief:
 - bewust zijn van eigen positie;
 - delen van die positie met anderen;
 - willen kennen, begrijpen en aanvoelen van de positie van de ander;
 - het anders zijn van de ander respecteren;
 - zelf verrijkt in het eigen standpunt staan.



Waar vind je inspiratie?

- In de wenken bij het leerplandoel vind je heel wat suggesties om met leerlingen in dialoog te gaan:
 - Bv. waar haal je de kracht om in stressvolle situaties staande te blijven?
 - Bv. Hoe ga je met collega's in dialoog over moeilijke thema's?





LPD 3

De leerlingen communiceren respectvol en werken constructief en flexibel in team.



Respectvolle communicatie

Open staan voor feedback en
tijdig communiceren over
veranderende afspraken.



Flexibiliteit

Gepast reageren bij wisselende
werkomstandigheden



Zelfreflectie

Nadenken over de rol, verantwoordelijkheden en bijdrage aan het
team. Openstaan voor feedback en er mee aan de slag gaan.



LPD 4

De leerlingen handelen volgens procedures en organisatiecultuur

1

Commercieel-administratieve omgeving

In een commercieel-administratieve omgeving is het naleven van procedures met betrekking tot het offerte-ordertraject, klachtenbehandeling en facturatie essentieel.

2

Organisatiecultuur

Je kan de leerlingen wijzen op verschillen in organisatiecultuur en op het respecteren van normen en waarden op de werkplek.

3

Huisstijl

Leerlingen maken consequent gebruik van huisstijl en respecteren afspraken over normalisatie bij het uitwerken van commerciële documenten en communicatieproducten.



LPD 5

De leerlingen handelen kwaliteitsbewust

Kwaliteitsbewust gedrag

- Zorgvuldig werken
- Aandacht voor details
- Eigen werk controleren
- Voortdurend reflecteren en bijsturen



LPD 6

De leerlingen handelen economisch en duurzaam



Economisch

Efficiënt gebruik van middelen,
bv. kantoorbenodigdheden

Duurzaam

Zorgzaam omgaan met energie en
kostenefficiënt werken.

Milieubewust

Milieubewuste keuzes voor materialen en werkwijzen.



LPD 7

De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch

Veiligheid

Volgen noodprocedures bij brand, medische noodgevallen en evacuaties en gebruiken veiligheidsuitrusting en -pictogrammen in bepaalde zones op de werkplek.

Ergonomie

Aandacht voor werkplekinstelling, pauzes, variatie in werkhouding, gebruik van ergonomische hulpmiddelen

Hygiëne

Aandacht voor persoonlijke hygiëne en persoonlijk voorkomen.



LPD 8

De leerlingen bouwen de eigen deskundigheid op.



LPD 9

De leerlingen passen regelgeving m.b.t. marktpraktijken en consumentenbescherming toe.

Regelgeving omtrent:

- Verkoop: prijsaanduiding: solden, uitverkoop, herroepingstermijn ...
- Consumentenbescherming: wet op garantie en verkoop op afstand
- Elektronische handel: verkoop via internet, reclame, spam



LPD 10

De leerlingen passen regelgeving m.b.t. privacy, auteurs- en portretrechten toe



LPD 11

De leerlingen illustreren hoe een onderneming haar marketingmix samenstelt op basis van haar marketingstrategie.



LPD 12

De leerlingen passen prijsstrategieën en prijsaanpassingsstrategieën toe

Prijsstrategieën

- afroomstrategie
- penetratiestrategie

Prijsaanpassingsstrategieën:

- kortingen
- prijsdiscriminatie
- psychologische prijszetting
- dynamische prijszetten waaronder yield-pricing



LPD 13

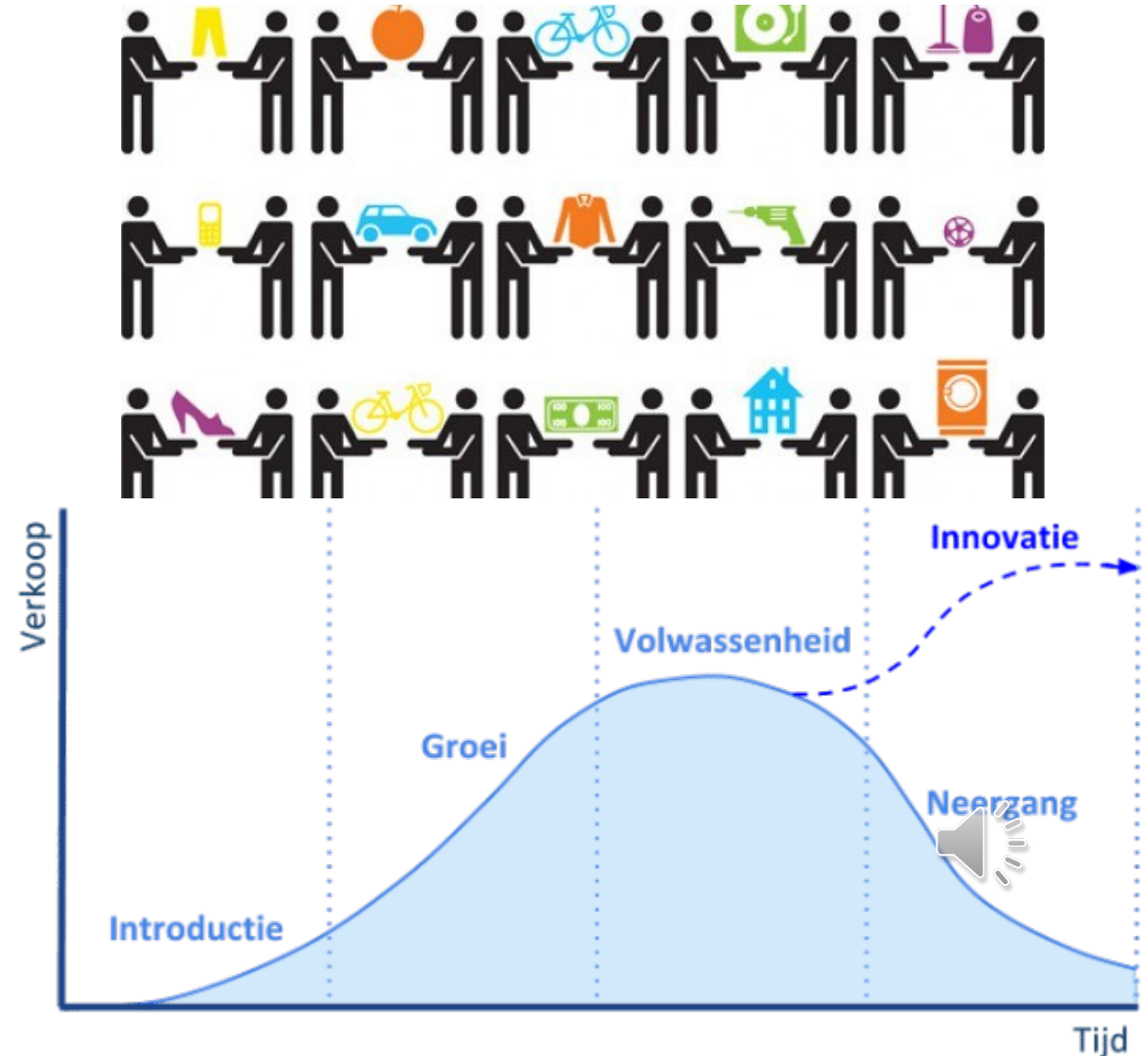
De leerlingen lichten markt- en productevoluties toe.

Marktontwikkelingen

- Technologische ontwikkelingen
- Veranderende consumentenvoorkeuren
- Nieuwe verdienmodellen: bv. deeleconomie
- Demografische factoren
- ...

Productontwikkelingen

- Productlevenscyclus met de verschillende fasen



LPD 14

De leerlingen volgen commerciële informatie van een onderneming op via verschillende communicatiekanalen.

Commerciële informatie

- Productinformatie
- Prijzen en aanbiedingen
- Klantenreferenties en getuigenissen
- Casestudies en succesverhalen
- Bedrijfsinformatie
- Contactgegevens
- Evenementen en nieuws
- ...

Communicatiekanalen

- Offlinekanalen (reclamepanelen, folders ...)
- Onlinekanalen (website, webshop, social media ...)



LPD 15

De leerlingen beheren prospecten- of klantenbestanden.

Onlinemethoden

- website analytics
- cookies
- onlineformulieren
- e-mail marketing social media
- CRM-systemen
- ...

Offlinemethoden

- registratie van gegevens op beurzen
- enquêtes
- formulieren
- ...



LPD 16

De leerlingen passen verkooptechnieken toe rekening houdend met de typologie van klanten of consumenten



Inzicht hebben in:

- de verschillende stappen van een verkoopproces
- de verschillende klanttypes → de juiste vraagtechnieken gebruiken om de klantbehoeften te achterhalen

Uitwerken van online en offline communicatieproducten

Strategieën toepassen

- Upselling, cross-selling, downselling → klantentevredenheid op lange termijn

Mogelijkheid om vakoverschrijdend te werken met Frans of Engels



LPD 17

De leerlingen onderzoeken de vraag van een klant op technisch en commercieel vlak.



Informatie verzamelen over:

- technische specificaties,
- compatibiliteit,
- prestatievereisten,
- prijzen en eventuele kortingen,
- levertermijnen,
- beschikbaarheid van producten
- ...

Graag een leerlijn van een gesimuleerde context op school, nadien op de werkplek.



LPD 18

De leerlingen overleggen met klanten over de voorwaarden van een verkoopovereenkomst en formuleren een verkoopvoorstel.



- Vertrekken vanuit concrete verkoopovereenkomsten:
 - algemene verkoopsvoorwaarden
 - bijzondere verkoopsvoorwaarden
- Aandacht voor het verschil tussen een prijsopgave en offerte
- Verbintenisrecht:
 - Geldigheidsvereisten
 - Essentiële bestanddelen
 - Verplichtingen van koper en verkoper
 - Algemene verkoopsvoorwaarden

➔ Gebruik van ERP-software



LPD 19

De leerlingen informeren klanten over de technische werking en ingebruikname van producten.



Mogelijkheden:

- persoonlijk gesprek
- telefonische ondersteuning
- livechat
- e-mail
- ...

Kwaliteitsmonitoring via een bevraging



LPD 20

De leerlingen voeren dienst na verkoop met inbegrip van klachtenbehandeling.



Mogelijkheden:

- inwisselen en terugbetalen van producten
- herstellingen
- bestellen van niet-voorradige producten

Toepassen van **communicatieve** en **sociale** vaardigheden

Klachten behandelen en op een klantgerichte manier afhandelen.

Aandacht voor **digitalisering van dienst na verkoop**.



LPD 21

De leerlingen volgen de goederen- en informatiestroom op binnen een ERP omgeving.



Vaak gebruikte functionaliteiten

- verkoop
- productieplanning
- voorraadbeheer
- personeelsbeheer

Dit leerplan zie je in samenhang met andere leerplandoelen bijvoorbeeld het verwerken van verkoopprocessen en het beheer van prospecten- en klantenbestanden.



LPD 22

De leerlingen registreren verkooporders, controleren voorwaarden en informeren de klant over het orderverloop.

- **Klantofferte** → Een klant vraagt een offerte aan.
- **Offerte goedkeuring** → De offerte wordt beoordeeld en goedgekeurd.
- **Verkooporder aanmaken** → Een verkooporder wordt in het ERP-systeem aangemaakt.
- **Voorraadcontrole** → Controle of de producten beschikbaar zijn.
- **Productie of inkoop (indien nodig)** → Indien niet op voorraad, wordt het geproduceerd of ingekocht.
- **Orderverwerking** → Order wordt verzameld, verpakt en klaargemaakt voor verzending.
- **Verzending & levering** → Product wordt naar de klant verzonden.
- **Facturatie** → De factuur wordt gegenereerd en naar de klant gestuurd.
- **Betaling & afsluiting** → Betaling wordt ontvangen en order wordt afgesloten.



LPD 23

De leerlingen stellen verkoopdocumenten op.

- **Verkoopfacturen en uitgaande creditnota's**
 - Correcte btw-tarieven
 - Handels- en financiële korting
 - Kosten
 - Terugstuurbare verpakking
 - Eventueel aandacht voor intracommunautaire leveringen en verkopen buiten de EU
- **Hoe?**
 - Mogelijkheden:
 - Gebruik van een rekenblad
 - Inzetten van formules en functies



LPD 24

De leerlingen verzorgen de administratieve en logistieke ondersteuning van de verkoopafdeling.



LPD 25

De leerlingen volgen betalingen van verkooporders op.

