**Katholiek Onderwijs Vlaanderen**

**Dienst Curriculum & vorming**

Team secundair onderwijs

2025-04-24

Stage-activiteitenlijst Onthaal, organisatie en sales

# Inleiding

De activiteitenlijst is een verplicht onderdeel van de stageovereenkomst en dient in de eerste plaats om afspraken te maken tussen school, leerling en stagegever. Inhoud, vormgeving en taalgebruik moeten ervoor zorgen dat de activiteitenlijst effectief wordt gebruikt door de drie partijen.

Om tot een stage-activiteitenlijst te komen zien we drie stappen:

De pedagogische begeleiding heeft dit inspiratiedocument opgemaakt waarin een uitgebreide lijst van doelgerichte activiteiten is opgenomen. Bij de opmaak van het inspiratiedocument is nagegaan welke activiteiten bij een stagegever een meerwaarde hebben voor het leerproces van de leerling en kunnen worden uitgevoerd door de stagiair. Het inspiratiedocument dient enkel als voorbeeld en ter ondersteuning van scholen. Het is in elk geval niet opgezet als een afvinklijst.

De vakgroep maakt een schooleigen activiteitenlijst op. Daarbij wordt in de context van de school (bv. beginsituatie van de leerlingengroep, uitgestippelde leerlijn, aanwezige infrastructuur) en stagebedrijven nagegaan welke activiteiten relevant kunnen zijn, welke activiteiten zeker aan bod moeten komen tijdens de stage … Het inspiratiedocument wordt in deze fase gereduceerd of aangevuld tot die stage-activiteiten waarop de school concreet wil inzetten. De schooleigen activiteitenlijst kan worden ingezet als een instrument om stagegevers te recruteren en selecteren.

De stagebegeleider of de vakleraar maakt een individuele activiteitenlijst op waarbij een selectie wordt gemaakt van activiteiten die effectief zullen worden uitgevoerd door een specifieke stagiair (vanuit de beginsituatie van de leerling) bij een specifieke stagegever (in functie van de mogelijkheden van de stagegever). Het is die individuele activiteitenlijst die onderdeel uitmaakt van de stageovereenkomst.

In de [leidraad stage-activiteitenlijsten](https://pro.katholiekonderwijs.vlaanderen/download/content/28d44617-b519-4622-9e26-9f2e9ca6ee91/attachments/leidraad_activiteitenlijsten.pdf) vind je reflectievragen om tot een stage-activiteitenlijst te komen en bijkomende achtergrondinformatie

# Context

Contexten waarin de stage kan plaatsvinden:

* Een onthaal- of kantooromgeving in de profit of non-profitsector.
* Een winkelomgeving: zelfstandige kleinhandel, kleinhandel in voedingswaren, grote kleinhandelszaken, warenhuizen … al dan niet met de aanwezigheid van een onthaalbalie.

# Activiteitenlijst

|  |  |
| --- | --- |
| Activiteit | Leerplandoel(en) |
| **Basiscompetenties in een onthaal- en winkelomgeving** | |
| De leerling communiceert duidelijk en respectvol met aandacht voor hiërarchie. | LPD 1 |
| De leerling respecteert afspraken en procedures op de stagewerkplek zoals   * afspraken m.b.t. orde en netheid op de werkvloer; * afspraken m.b.t. persoonlijke hygiëne; * veiligheidsregels; * afspraken m.b.t. redactionele normen en huisstijl. | LPD 1, LPD 5 |
| De leerling werkt zorgvuldig en corrigeert zich bij fouten. | LPD 1 |
| De leerling gaat op een zorgzame en kostenbewuste manier met goederen, materialen en arbeidsmiddelen om. | LPD 1 |
| De leerling sorteert en verwijdert afval milieubewust. | LPD 1 |
| De leerling neemt een ergonomische houding aan bij het uitvoeren van onthaal- en winkelactiviteiten. | LPD 1 |
| De leerling handelt klantvriendelijk in contactsituaties met klanten en bezoekers. | LPD 4 |
| **Activiteiten in een onthaalomgeving** | |
| De leerling voert onthaalactiviteiten uit zoals het verwelkomen, controleren, informeren en registreren van bezoekers. | LPD 12, 17 |
| De leerling voert in- en uitgaande telefoongesprekken. | LPD 13 |
| De leerling organiseert de onthaalruimte zoals   * promotie- en/of documentatiemateriaal aanvullen; * ruimte en apparatuur controleren. | LPD 14 |
| De leerling werkt efficiënt met kantoormateriaal waaronder een kopieertoestel. | LPD 16 |
| De leerling verwerkt in- en uitgaande post. | LPD 18 |
| De leerling verdeelt en beantwoordt inkomende mails. | LPD 19 |
| De leerling klasseert en archiveert documenten volgens aangereikte criteria. | LPD 21 |
| De leerling verwerkt en bewerkt informatie met kantoorsoftware zoals een tekstverwerker en rekenblad. | LPD 23, 24, 25 |
| De leerling raadpleegt en registreert gegevens in een databank. | LPD 26, 28 |
| De leerling zorgt voor de logistieke ondersteuning van een vergadering of activiteit. | LPD 29 |
| **Activiteiten in een winkelomgeving.** | |
| De leerling ontvangt en controleert goederen met aandacht voor veiligheidsvoorschriften en -pictogrammen. | LPD 30 |
| De leerling slaat de goederen op en registreert de ontvangst. | LPD 31 |
| De leerling volgt de voorraad op en plaatst bestellingen met behulp van voorraadsoftware. | LPD 32 |
| De leerling maakt artikelen verkoopklaar met aandacht voor prijsaanduiding en artikelbeveiliging. | LPD 33 |
| De leerling presenteert artikelen op een commercieel aantrekkelijke manier. | LPD 36 |
| De leerling bevoorraadt afdelingen en ordent producten. | LPD 37 |
| De leerling onderhoudt de winkelruimte en producten. | LPD 38 |
| De leerling adviseert over producten of diensten. | LPD 39 |
| De leerling sluit de verkoop professioneel af zoals   * aankoopbeslissingen stimuleren; * aanvullende producten of diensten voorstellen. | LPD 40 |
| De leerling verwerkt verkoopgegevens en betaling met behulp van een kassasysteem. | LPD 41 |
| De leerling verpakt verkochte artikelen in functie van gebruik, aard of bestemming. | LPD 42+ |
| De leerling voert dienst na verkoop uit zoals   * artikelen inwisselen; * niet-voorradige producten bestellen; * terugsturen artikelen naar leveranciers; * retouches of maatwerk registreren. | LPD 43 |
| De leerling behandelt klachten van klanten. | LPD 43 |
| De leerling stelt verkoopdocumenten op zoals een   * factuur; * btw-bon. | LPD 44 |
| De leerling informeert klanten en biedt service. | LPD 45 |