

Klantcontactmedewerker

7de leerjaar
VII-Kla

BRUSSEL

D/2025/13.758/117

Versie maart 2025

1 Inleiding

De uitrol van de modernisering secundair onderwijs gaat gepaard met een nieuwe generatie leerplannen. Leerplannen geven richting en laten ruimte. Ze faciliteren de inhoudelijke dynamiek en de continuïteit in een school en lerarenteam. Ze garanderen binnen het kader dat door de Vlaamse regering werd vastgelegd voldoende vrijheid voor schoolbesturen om het eigen pedagogisch project vorm te geven vanuit de eigen schoolcontext. Leerplannen zijn ingebed in het vormingsconcept van de katholieke dialoogschool. Ze versterken het eigenaarschap van scholen die d.m.v. eigen beleidskeuzes de vorming van leerlingen gestalte geven. Leerplannen laten ruimte voor het vakinhoudelijk en pedagogisch-didactisch meesterschap van de leraar, maar bieden ondersteuning waar nodig.

1.1 Het leerplanconcept: vijf uitgangspunten

Leerplannen vertrekken vanuit het **vormingsconcept** van de katholieke dialoogschool. Ze laten toe om optimaal aan te sluiten bij het pedagogisch project van de school en de beleidsbeslissingen die de school neemt vanuit haar eigen visie op onderwijs (taalbeleid, evaluatiebeleid, zorgbeleid, ICT-beleid, kwaliteitsontwikkeling, keuze voor vakken en lessen ...).

Leerplannen ondersteunen **kwaliteitsontwikkeling**: het leerplanconcept spoort met kwaliteitsverwachtingen van het Referentiekader onderwijskwaliteit (ROK). Kwaliteitsontwikkeling volgt dan als vanzelfsprekend uit keuzes die de school maakt bij de implementatie van leerplannen.

Leerplannen faciliteren een **gerichte studiekeuze**. De leerplandoelen sluiten aan bij de verwachte competenties van leerlingen in een bepaald structuuronderdeel. De feedback en evaluatie bij de realisatie ervan beïnvloeden op een positieve manier de keuze van leerlingen na elke graad.

Leerplannen gaan uit van de **professionaliteit** van de leraar en het **eigenaarschap** van de school en het lerarenteam. Ze bieden voldoende ruimte voor eigen inhoudelijke keuzes en een eigen didactische aanpak van de leraar, het lerarenteam en de school.

Leerplannen borgen de **samenhang** in de vorming. Die samenhang betreft de verticale samenhang (de plaats van het leerplan in de opbouw van het curriculum) en de horizontale samenhang tussen vakken binnen structuuronderdelen of over structuuronderdelen heen. Op die manier faciliteren en stimuleren de leerplannen leraren om over de vakken heen samen te werken en van elkaar te leren.

1.2 De vormingscirkel – de opdracht van secundair onderwijs

De leerplannen vertrekken vanuit een gedeelde inspiratie die door middel van een vormingscirkel wordt voorgesteld. We 'lezen' de cirkel van buiten naar binnen.

- Een lerarenteam werkt in een katholieke dialoogschool die onderwijs verstrekt vanuit een **specifieke traditie**. Vanuit het eigen pedagogisch project kiezen leraren voor wat voor hen en hun school goed onderwijs is. Ze wijzen leerlingen daarbij de weg en gebruiken daarvoor **wegwijzers**. Die zijn een inspiratiebron voor leraren en zorgen voor een Bijbelse 'drive' in hun onderwijs.



- De kwetsbaarheid van leerlingen ernstig nemen betekent dat elke leerling **belooftevol** is en alle leerkansen verdient. Die leerling is **uniek als persoon** maar ook **verbonden** met de klas, de school en de bredere samenleving. Scholen zijn **gastvrije plaatsen** waar leerlingen en leraren elkaar ontmoeten in diverse contexten. De leraar vormt zijn leerlingen vanuit een **genereuze** attitude, hij geeft om zijn leerlingen en hij houdt van zijn vak. Hij durft af en toe de gebaande paden verlaten en stimuleert de **verbeelding en creativiteit** van leerlingen. Zo zaait hij door zijn onderwijs de kiemen van een hoopvolle, **meer duurzame en meer rechtvaardige wereld**.
- Leraren vormen leerlingen door middel van leerinhouden die we groeperen in negen **vormingscomponenten**. De aaneengesloten cirkel van vormingscomponenten wijst erop dat vorming een geheel is en zich niet in schijfjes laat verdelen. Je kan onmogelijk over taal spreken zonder over cultuur bezig te zijn; wetenschap en techniek hebben een band met economie, wiskunde, geschiedenis ... Dwarsverbindingen doorheen de vakken zijn belangrijk. De vormingscirkel vormt dan ook een dynamisch geheel van elkaar voortdurend beïnvloedende en versterkende componenten.
- Vorming is voor een leraar nooit te herleiden tot een cognitieve overdracht van inhouden. Zijn meesterschap en passie brengt een leraar ertoe om voor iedere leerling de juiste woorden en gebaren te zoeken om **de wereld te ontsluiten**. Hij introduceert leerlingen in de wereld waarvan hij houdt. Een leraar zorgt er bijvoorbeeld voor dat leerlingen kunnen worden gegrepen door de cultuur van het Frans of door het ambacht van een metselaar. Hij initieert leerlingen in een wereld en probeert hen zover te brengen dat ze er hun eigen weg in kunnen vinden.
- Een leraar vormt leerlingen als **individuele leraar**, maar werkt ook binnen **lerarenteams** en binnen een **beleid van de school**.
- De uiteindelijke bedoeling is om **alle leerlingen** kwaliteitsvol te vormen. Leerlingen zijn dan ook het hart van de vormingscirkel, zij zijn het op wie we inzetten. Zij dragen onze hoop mee: de nieuwe generatie die een meer duurzame en meer rechtvaardige wereld zal creëren.



1.3 Ruimte voor leraren(teams) en scholen

De leraar als professional, als meester in zijn vak krijgt vrijheid om samen met zijn collega's vanuit de leerplannen aan de slag te gaan. Hij kan eigen accenten leggen en differentiëren vanuit zijn passie, expertise, het pedagogisch project van de school en de beginsituatie van zijn leerlingen.

De leerplandoelen zijn noch chronologisch, noch hiërarchisch geordend. Ze laten ruimte aan het lerarenteam en de individuele leraar om te bepalen welke leerplandoelen op welk moment worden samengenomen, om didactische werkvormen te kiezen, contexten te bepalen, eigen leerlijnen op te bouwen, vakoverschrijdend te werken, en flexibel om te gaan met een indicatie van onderwijstijd.

1.4 Differentiatie

Om optimale leerkansen te bieden is **differentiëren** van belang in alle leerlingengroepen. Leerlingen voor wie dit leerplan is bestemd, behoren immers wel tot dezelfde doelgroep, maar bevinden zich niet noodzakelijk in dezelfde beginsituatie. Zij hebben een niet te onderschatten – maar soms sterk verschillende – bagage mee vanuit de onderliggende graad, de thuissituatie en vormen van informeel leren.

Het is belangrijk om zicht te krijgen op die aanwezige kennis en vaardigheden en vanuit dat gegeven, soms gedifferentieerd, verder te bouwen. Positief en planmatig omgaan met verschillen tussen leerlingen verhoogt de motivatie, het welbevinden en de leerwinst voor elke leerling.

De leerplannen bieden kansen om te differentiëren door te verdiepen en te verbreden en door de leeromgeving aan te passen. Ze nodigen ook uit om te differentiëren in evaluatie.

Differentiatie door te verdiepen en te verbreden

Sommige leerlingen denken meer conceptueel en abstract. Andere leerlingen komen vanuit een meer concrete benadering sneller tot inzichtelijk denken. Variëren in abstractie spreekt leerlingen aan op hun capaciteiten en daagt hen uit om van daaruit te groeien.

Daarnaast bieden leerplannen kansen om de complexiteit van leerinhouden aan te passen. Dat kan door een complexere situatie te schetsen, een minder ingewikkelde bewerking of handeling voor te stellen, of door meer kennis of vaardigheden aan te bieden om leerlingen uit te dagen.

De ene context kan betekenisvol zijn voor een leerlingengroep, terwijl een andere context dan weer betekenisvoller kan zijn voor een andere leerlingengroep. Leerinhouden in verschillende contexten aanbrenge biedt kansen om leerlingen aan te spreken op hun interesses en daagt hen tegelijk uit om andere interesses te verkennen en zo hun horizon te verruimen.

In 'extra' wenken bij de leerplandoelen en in beperkte mate ook via keuzeleerplandoelen bieden we je inspiratie om te differentiëren door te verdiepen en te verbreden.

Differentiatie door de leeromgeving aan te passen

Doordachte variatie in werkvormen (groepswork, individueel, auditief, visueel, actief ...) vergroot de kans dat leerdoelen worden gerealiseerd door alle leerlingen. Het helpt hen bovendien ontdekken welke manieren van leren en informatie verwerken best bij hen passen.

De ene leerling kan snel of zelfstandig werken, de andere heeft meer tijd of begeleiding nodig. Variëren in de mate van ondersteuning, gericht aanbieden van hulpmiddelen (voorbeelden, schrijfkaders, stappenplannen ...) en meer of minder tijd geven, daagt leerlingen uit op hun niveau en tempo.

Leerlingen op hun niveau en vanuit eigen interesses laten werken kan door te differentiëren in product, bijvoorbeeld door leerlingen te laten kiezen tussen opdrachten die leiden tot verschillende eindproducten.

Het samenstellen van groepen kan een effectieve manier zijn om te differentiëren. Rekening houden met verschil in leerdoelen en leerlingenkenmerken laat leerlingen toe van en met elkaar te leren.

Technologie kan al die vormen van differentiatie ondersteunen. Zo kunnen leerlingen op hun maat werken met digitale leermiddelen zoals educatieve software of online oefenprogramma's.

Differentiatie in evaluatie

Tenslotte laten de leerplannen toe te differentiëren in [evaluatie](#) en feedback. Evalueren is beoordelen om te waarderen, krachtiger te maken en te sturen.

Na de afronding van een lessenreeks of na een langere periode gaan leraren door middel van summatieve evaluatie na waar leerlingen staan. De keuze van een evaluatie- en feedbackvorm is afhankelijk van de vooropgestelde doelen.

Formatieve evaluatie is geïntegreerd in het leerproces en gaat uit van een actieve betrokkenheid van leraar en leerling. Het zet leerlingen aan het denken over hun vorderingen en laat leraren toe om tijdens het leerproces effectieve feedback te geven. Door middel van formatieve evaluatie krijgen leraren een goed zicht op het leerproces van leerlingen zodat ze het verder gericht en waar nodig kunnen bijsturen. Het is



bovendien een rijke bron voor leraren om te reflecteren over de eigen onderwijspraktijk en de eigen pedagogisch-didactische aanpak bij te sturen.

1.5 Opbouw van leerplannen

Elk leerplan is opgebouwd volgens een vaste structuur. Alle onderdelen maken inherent deel uit van het leerplan. Schoolbesturen van Katholiek Onderwijs Vlaanderen die de leerplannen gebruiken, verbinden zich tot de realisatie van het gehele leerplan.

De **inleiding** licht het leerplanconcept toe en gaat dieper in op de visie op vorming, de ruimte voor leraren(teams) en scholen en de mogelijkheden tot differentiatie.

De **situering** geeft aan waarop het leerplan is gebaseerd en beschrijft o.a. de beginsituatie en de plaats in de lessentabel.

In de **pedagogisch-didactische duiding** komen o.a. inbedding in het vormingsconcept, de krachtlijnen, de opbouw en aandachtspunten aan bod.

De **leerplandoelen** zijn helder geformuleerd en geven aan wat van leerlingen wordt verwacht. Waar relevant geeft een opsomming of een afbakening (★) aan wat bij de realisatie van het leerplandoel aan bod moet komen. Ook pop-ups bevatten informatie die noodzakelijk is bij de realisatie van het leerplandoel. De leerplandoelen zijn gebaseerd op de minimumdoelen van de basisvorming, de specifieke minimumdoelen, de doelen die leiden naar een beroepskwalificatie of andere doelen die in regelgeving vastliggen. Indien een leerplandoel verder gaat, vind je een '+' bij het nummer van het leerplandoel. Al die leerplandoelen zijn verplicht te realiseren. In een aantal gevallen zijn keuzedoelen opgenomen; die leerplandoelen zijn weergegeven in een grijze kleur en het nummer van het leerplandoel wordt voorafgegaan door 'K'.

De leerplandoelen zijn ingedeeld in een aantal rubrieken. Bovenaan elke rubriek vind je de relevante minimumdoelen van de basisvorming, de specifieke minimumdoelen, de doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties of andere doelen die in regelgeving vastliggen. Als leraar hoef je je die taal niet eigen te maken. Het volstaat dat je de leerplandoelen realiseert zoals opgenomen in het leerplan. Waar relevant wordt de samenhang met andere leerplannen in dezelfde graad aangegeven, evenals de samenhang met de onderliggende graad.

'Duiding' bij een leerplandoel bevat een noodzakelijke toelichting bij het doel. In pedagogisch-didactische wenken vinden leraren inspiratie om met het leerplandoel aan de slag te gaan. Een wenk 'extra' bij een leerplandoel biedt leraren inspiratie om verder te gaan dan wat het leerplandoel minimaal vraagt.

De **basisuitrusting** geeft aan welke materiële uitrusting is vereist om de leerplandoelen te kunnen realiseren.

Het **glossarium** bevat een overzicht van handelingswerkwoorden die in alle leerplannen van de graad als synoniem van elkaar worden gebruikt of meer toelichting nodig hebben. De **concordantie** geeft aan welke leerplandoelen zijn gerelateerd aan bepaalde minimumdoelen, specifieke minimumdoelen, doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties of andere doelen die in regelgeving vastliggen.

2 Situering

2.1 Beginsituatie

De volgende studierichting in de derde graad is een logische vooropleiding voor de studierichting Klantcontactmedewerker: Onthaal, organisatie en sales.

2.2 Plaats in de lessentabel

Het leerplan is gebaseerd op doelen die leiden naar de beroepskwalificatie Klantcontactmedewerker. Het leerplan is gericht op 20 lessen en is bestemd voor de studierichting Klantcontactmedewerker. De duurtijd van die studierichting bedraagt één semester.

Het geheel van de vorming in elke studierichting vind je terug op de [PRO-pagina](#) met alle vakken en leerplannen die gelden per studierichting.

3 Pedagogisch-didactische duiding

3.1 Klantcontactmedewerker en het vormingsconcept

Het leerplan Klantcontactmedewerker is ingebed in het vormingsconcept van de katholieke dialogeschool. In dit leerplan ligt de nadruk op de levensbeschouwelijke, economische, sociale, maatschappelijke en talige vorming.

Levensbeschouwelijke vorming geeft leerlingen de tijd en de ruimte om te zoeken naar wie ze zijn en wat ze zullen worden. Leerlingen maken voortdurend (ethische) keuzes. Vanuit de dialoog met de eigen leefwereld, de diverse samenleving en het christelijk geloof, geven leerlingen hun levensbeschouwelijke identiteit vorm. De zeven wegwijzers bieden hen daarbij inspiratie: uniciteit in verbondenheid, kwetsbaarheid en belofte, gastvrijheid, rechtvaardigheid, duurzaamheid en generositeit.

De bedrijfsgerichte economische vorming richt zich op de ontwikkeling van specifieke competenties zoals het administratief verwerken van communicatie met klanten en het adviseren en ondersteunen van klanten bij de aankoop van een product. Die vorming kan niet los gezien worden van onderbouwende competenties waarbij leerlingen respectvol communiceren en constructief in team werken. Vanuit de wegwijzer **duurzaamheid** werken de leerlingen mee aan een ecologische bewustwording in hun school en leerwerkplek.

Maatschappelijke vorming zet leerlingen aan om een meer **gastvrije en rechtvaardige** wereld te creëren waarin ze hun eigen weg en plaats vinden. Leerlingen hebben een ruime interesse in de maatschappij en de actualiteit, die niet tot de eigen leefomgeving blijft beperkt .

Het ontwikkelen van communicatieve en relationele aspecten van vorming is van groot belang voor de professionele beroepsuitoefening. Leerlingen leren op een **generuze** en respectvolle manier omgaan met leidinggevend, collega's en verschillende soorten klanten. Ze leren efficiënt, kwaliteitsvol en klantgericht communiceren, adviseren en begeleiden in alle omstandigheden.

Leerlingen vormen zich tot een uniek professional en werken met oog voor de eigenheid en verscheidenheid van anderen. Zo bouwen ze mee aan een aangename werkomgeving waar ruimte is voor **uniciteit in verbondenheid**.

Uit die vormingscomponenten en wegwijzers zijn de krachtlijnen van het leerplan ontstaan.



3.2 Krachtlijnen

Zinrijk en geïnspireerd

Leerlingen ontwikkelen een eigen kijk op mens, wereld en samenleving vanuit een levensbeschouwelijke inspiratie. Ze worden gevoelig voor wat betekenisvol is. Ze reflecteren over wat in hun eigen leven goed en minder goed loopt. Ze herkennen in concrete of beroepsgerichte ervaringen motieven en argumenten die hen uitnodigen en stimuleren om moreel te handelen. Ze leren openstaan voor de diepere dimensies van het leven en leren. Ze staan ook open voor levensbeschouwelijke keuzes van anderen en gaan daarover in dialoog.

Adviseren en informeren van klanten

Met het oog op weloverwogen koopbeslissingen verstrekken leerlingen nauwkeurige informatie en geven deskundig advies dat aansluit bij specifieke klantbehoeften. Leerlingen leren op een professionele manier omgaan met klanten en communiceren met hen via diverse (online) communicatiekanalen. Ze zetten vakkundig verkooptechnieken in en handelen klantgericht in elke communicatie met klanten.

Leerlingen gebruiken doelgericht digitale tools en technologieën met het oog op het versterken van klantrelaties en het verhogen van klanttevredenheid. Ze hebben oog voor het vertrouwelijke karakter van klantgegevens en gebruiken ze enkel voor legitieme doeleinden.

Administratieve ondersteuning van klantinteracties

Elke interactie met een klant wordt correct en volledig geregistreerd met het oog op het verbeteren van de service en stroomlijning van processen. Dat kan niet los worden gezien van het verwerven van digitale competenties. Binnen de schoolcontext en op de externe werkplek gaan leerlingen aan de slag met diverse softwaretoepassingen zodat ze zich optimaal kunnen inleven in de rol van een klantcontactmedewerker in een omgeving waar de goederen-, documenten- en informatiestroom in sterke mate gedigitaliseerd zijn.

3.3 Opbouw

- Zinrijk en geïnspireerd
- Professioneel handelen en samenwerken
- Adviseren en informeren van klanten
- Administratieve ondersteuning en opvolging van klantinteracties

3.4 Beginsituatie

Vanuit de logische vooropleiding Onthaal, organisatie en sales zijn de volgende leerplanitems in de derde graad al verworven:

- juridische aspecten in verband met verkoop- en marketingactiviteiten;
- verkoop en serviceverlening.

Voor leerlingen uit andere vooropleidingen geldt dat die inhoud extra aandacht vergen.

3.5 Aandachtspunten

Pedagogisch-didactische aanpak

Bij het realiseren van dit leerplan is het aangewezen om te vertrekken vanuit concrete voorbeelden die betekenisvol zijn voor leerlingen. Zo vormen reële bedrijfssituaties een leercontext waarbij leerlingen zich betrokken voelen en dat komt het leerproces ten goede.

Het is belangrijk om het leerplan in zijn geheel te beschouwen: verschillende leerplandoelen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en moeten over de rubrieken worden bekeken en aangepakt. De doelen uit de rubriek 'professioneel handelen en samenwerken' worden best in samenhang gerealiseerd met doelen uit andere rubrieken. In dit leerplan zijn de onderdelen en leerplandoelen niet chronologisch geordend. Als leraar hou je bij het aanbrenge van leerinhouden wel rekening met de beginsituatie: leerlingen die instromen vanuit de studierichting Onthaal, organisatie en sales hebben kennis van juridische aspecten in verband met verkoop- en marketingactiviteiten en e-commerce. Daarnaast zijn hebben ze digitale competenties verworven gericht op de administratieve ondersteuning van verkoopactiviteiten en competenties in verband met onthaal, verkoop en service na verkoop in een winkelomgeving.

Communicatieve vaardigheden

In de vakken Frans en Engels ontwikkelen de leerlingen communicatieve vaardigheden. Het is aan te bevelen om te overleggen met de taalleraren over het aanleren van taalgebruikssituaties en taalhandelingen eigen aan het 7de jaar Klantcontactmedewerker.

Digitale vaardigheden

Digitale competenties spelen een belangrijke rol in de studierichting Klantcontactmedewerker: binnen de schoolcontext kunnen leerlingen aan de slag met diverse kantoortoepassingen en softwarepakketten (bv. ERP of CRM-software) zodat ze zich optimaal kunnen inleven in de rol van werknemer in een omgeving waar de goederen-, documenten- en informatiestroom in sterke mate zijn gedigitaliseerd. Als leraar benut je dan ook optimaal de mogelijkheden om digitale vaardigheden in te oefenen.

Het is belangrijk te waken over de kwaliteit van het leerproces waarbij technologie zinvol en in functie van het leerproces wordt ingezet.

Werkplekieren

Verschiedende vormen van werkplekieren kunnen een meerwaarde bieden voor de realisatie van dit leerplan en voor de voorbereiding op een vlotte overstap naar de arbeidsmarkt. Werkplekieren omvat een breed continuüm van leeractiviteiten die gericht zijn op het verwerven van algemene en beroepsgerichte competenties waarbij de arbeidssituatie de leeromgeving is. Het kan onder meer gaan om gesimuleerde werkomgevingen, observatie-activiteiten, praktijklessen op verplaatsing, leerlingenstages ... De school heeft de ruimte om een beleid uit te stippelen over welke vormen van werkplekieren een plaats krijgen in de lespraktijk en met welk doel werkplekieren wordt ingezet.

Leerlingen kunnen na het zevende leerjaar Klantcontactmedewerker worden tewerkgesteld bij een facilitair contactcenter, een intern contactcenter of een klantendienst.

Complementaire leerplannen

Voor het zevende leerjaar zijn complementaire leerplannen ontwikkeld zoals Communicatie en interactie, Maatschappelijke oriëntatie en Ondernemerschap. Voor de vorming van leerlingen kan het een meerwaarde zijn om bij de realisatie van leerplandoelen uit dit leerplan de link te leggen met een of meer aspecten uit de complementaire leerplannen waarvoor de school al dan niet heeft gekozen.



3.6 Leerplanpagina



Wil je als gebruiker van dit leerplan op de hoogte blijven van inspirerend materiaal, achtergrond, professionalisering en lerarennetwerken, surf dan naar de [leerplanpagina](#).

4 Leerplandoelen

4.1 Zinrijk en geïnspireerd

LPD 1 + De leerlingen reflecteren over ethische keuzes.

Wenk: Je kan aandacht hebben voor ethische keuzes die voortvloeien uit de deontologie of plichtenleer. Vanuit casussen reflecteer je met leerlingen over deontologische principes eigen aan commerciële beroepen zoals:

- integriteit en eerlijkheid: aanleveren van waarheidsgetrouwe informatie, vermijden van misleiding en valse beloften, informeren van klanten over risico's en beperkingen van producten, klanten niet onder druk zetten met het oog op weloverwogen koopbeslissingen, respect voor concurrenten en collega's;
- vertrouwelijkheid en privacy: enkel klantgegevens voor legitieme doeleinden, aandacht voor het vertrouwelijke karakter van klantinformatie;
- verantwoordelijkheid en zorgvuldigheid: het nemen van eigen verantwoordelijkheid bij het maken van fouten en zoeken naar een eerlijke oplossing;
- belangenconflicten vermijden door zakelijke verplichtingen boven persoonlijke belangen te stellen, klantbehoeften prioriteren boven winstbejag op korte termijn;
- duurzaamheid: duurzame keuzes van de klant.

Wenk: Je kan leerlingen erop wijzen dat een aantal deontologische principes zijn verankerd in regelgeving, zoals consumentenbescherming. Als leerlingen inzicht hebben in die principes kan je hen in gesimuleerde situaties of via casuïstiek ethische keuzes laten duiden.

Wenk: Je kan focussen op vragen of dilemma's waarmee werknemers dagelijks in contact komen. Zowel de omgang met en vragen van collega's, klanten en leidinggevenden kunnen leiden tot ethische vragen die ethische keuzes tot gevolg hebben:

- waarom is loyaliteit aan je werkgever belangrijk?
- hoe ga je om met bepaalde leiderschapstijlen?
- hoe behandel je klanten en collega's met respect en zonder vooroordelen?

- hoe reageer je op situaties van discriminatie of xenofobie?
- waarom is respect voor hiërarchie en organisatiecultuur belangrijk in een professionele context?

Wenk: Je kan met je leerlingen een klasdiscussie voeren vanuit een aangebrachte casus uit de actualiteit of naar aanleiding van een ervaring tijdens werkplekleren. Je kan, bv. in samenspraak met de leraar Godsdienst (derde graad), leerlingen kaders of modellen aanreiken om te reflecteren over morele of ethische vragen. Ze bieden leerlingen taal om ethische keuzes te bespreken.

Wenk: Je kan aan de hand van voorbeelden uit de actualiteit moeilijke of meer complexe situaties die leiden tot ethische vragen en keuzes bespreken. Het kan gaan over grensoverschrijdend gedrag, agressie van klanten ... Ook meer maatschappelijke onderwerpen kunnen ter sprake komen: het waarborgen van veiligheid van klantgegevens tegen cyberdreigingen, duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid (bv. transparantie over de herkomst van producten en arbeidsomstandigheden, inspelen op de toenemende vraag naar duurzame producten), veranderende klantverwachtingen (personalisatie, snelle respons via digitale media) en consumentengedrag.

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

Duiding: Je kan met leerlingen in gesprek gaan over zingeving of levensbeschouwing. Wanneer je met leerlingen in dialoog gaat over zingeving, bespreek je ervaringen die betekenis of zin geven aan je leven of je bestaan. Zingeving betekent het zoeken naar de zin, de richting of het doel van het leven of van grote ervaringen, gebeurtenissen in het leven.

Duiding: Je kan met leerlingen reflecteren en in dialoog gaan over inspiratie. Inspiratie komt van het Latijnse woord 'inspirare' dat letterlijk 'inademen' of 'inblazen' van een ziel of 'geest' betekent. Waar iemand zijn inspiratie, innerlijke kracht, bezieling, enthousiasme, gedrevenheid of 'vuur' uithaalt is heel persoonlijk. Dat kan zijn uit natuur, muziek, kunst, literatuur, sport, religie, maar ook een mens of een gebeurtenis kan dienen als bron van inspiratie.

Duiding: Wanneer mensen een soort Grote houvast of een overkoepelende visie op het leven en op wat het leven zin geeft delen, dan spreek je over een levensbeschouwing. Levensbeschouwingen geven een antwoord op vragen over de oorsprong van het universum en de mens, delen opvattingen over de mens (mensbeeld) en bepalen vanuit een visie op moraal en ethiek (wat is goed en kwaad) het dagelijks handelen. In religieuze levensbeschouwingen of godsdiensten staat het bestaan van een of meerdere goden centraal en de antwoorden die daaruit voortvloeien. Seculiere levensbeschouwingen, zoals het humanisme, vertrekken vanuit de mens om zin en vorm aan het leven te geven.

Wenk: Je kan gebeurtenissen en ervaringen tijdens werkplekleren aangrijpen om met dit leerplandoel aan de slag te gaan in de klas.

Wenk: Je kan met leerlingen in dialoog gaan aan de hand van een aantal algemene vragen die hen als professionele beroepsbeoefenaar kunnen beroeren zoals

- wat inspireert je om voor dit beroep of voor deze opleiding te kiezen?



- wat versta je onder levenskwaliteit en waar ligt voor jou de balans tussen levenskwaliteit en werk?
- wat geeft jou energie?
- hoe kunnen mensen hoop vinden in situaties van kwetsbaarheid, bv. confrontatie met de ziekte van een collega, een overlijden ...? Hoe kunnen de christelijke visie en andere levensbeschouwelijke visies op hoop een uitdaging vormen voor de eigen visie?

Wenk: In functie van het omgaan met diversiteit op de werkvloer kan je leerlingen constructief kritisch laten reflecteren over eigen en andere levensbeschouwingen:

- wat betekent het dragen van levensbeschouwelijke tekens voor jou?
- hou je rekening met collega's die vasten en waarom zou je dit doen?
- welke culturele gewoonten herken je bij jezelf en bij collega's? Bv. respect voor ouders, de rolverdeling in het huishouden, religieuze rituelen of feestdagen ...

Wenk: Je kan met leerlingen in dialoog gaan over de wijze waarop je vanuit het beroep van klantcontactmedewerker mee verantwoordelijkheid kan dragen voor je omgeving, de aarde ... (ecologisch bewustzijn - schepping). Je kan met hen reflecteren over de mate waarin zij dat een belangrijke waarde vinden in de uitoefening van een commerciële functie.

Wenk: Vanuit concrete situatieschetsen kan je met leerlingen stilstaan bij vragen waar ze mogelijk mee worden geconfronteerd zoals

- waar haal je de kracht om staande te blijven in stressvolle situaties?
- wat heb je nodig om je gedragen te weten in het omgaan met kwetsbare situaties: het omgaan met personen met een bijzondere kwetsbaarheid, bv. psychische of fysieke kwetsbaarheid (bv. bij ouderen of personen met een beperking), verslaving, (kans)armoede en het omgaan met frustraties of kwaadheid van klanten of collega's?
- hoe ga je met anderen in dialoog over moeilijke thema's zoals een ouder die ziek is, ouders die scheiden, een overlijden of keuzes met betrekking tot levenseinde?

4.2 Professioneel handelen en samenwerken

Doelen die leiden naar BK

LPD 3 De leerlingen communiceren respectvol en werken constructief en flexibel in team.

Wenk: Teamgericht handelen houdt onder meer in dat leerlingen

- respectvol en beleefd communiceren met collega's en leidinggevenden;
- kunnen omgaan met feedback;
- tijdig communiceren over veranderende afspraken;
- zich flexibel opstellen;
- gepast reageren bij wisselende en veranderende werkomstandigheden.

Wenk: Met het oog op het ontwikkelen van een professionele en empathische houding op de werkplek kan je via rollenspellen inzetten op communicatieve en sociale vaardigheden. Respect voor diversiteit en waarden zijn daarbij een

aandachtspunt. Je kan werken aan sociale vaardigheden zoals conflicthantering en beheersing en omgaan met moeilijke situaties en klanten. Wat betreft het aanleren van communicatieve vaardigheden kan je denken aan vragen stellen, doorvragen, parafraseren en adviseren. De leerlingen hebben aandacht voor verschillende communicatievormen (intern/extern, formeel/informeel, verbaal/non-verbaal).

Wenk: Leerlingen leren omgaan met feedback, bv. in het kader van werkoverleg of van een functioneringsgesprek. Je kan een kader aanreiken om feedback te geven of wijzen op basisprincipes van het geven en ontvangen van feedback.

Wenk: Je kan leerlingen aanzetten tot zelfreflectie over:

- hun rol en verantwoordelijkheden in het team;
- hun bijdrage tot een aangename teamsfeer;
- hun sterke en zwakke punten als teamspeler;
- het voldoende openstaan voor feedback van anderen.

Een teamoverleg ondersteund door een peerevaluatie kan daartoe bijdragen.

LPD 4 De leerlingen handelen volgens procedures en organisatiecultuur.

Wenk: In een commerciële omgeving is het naleven van administratieve procedures essentieel. Denk aan afspraken over het updaten van contactgegevens van klanten, digitaal klasment of het correct gebruik van bestandsnamen.

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

LPD 5 De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.

Wenk: Kwaliteitsbewust handelen uit zich in zorgvuldig werken, het hebben van aandacht voor details, het controleren van het eigen werk op fouten, het voortdurend reflecteren en zich bijsturen met het oog op het bereiken van de verwachte kwaliteit.

LPD 6 De leerlingen handelen economisch en duurzaam.

Wenk: Je kan denken aan het efficiënt gebruik van middelen zoals kantoorbenodigdheden en fysieke opslagcapaciteit van data, energiebesparing (bv. uitschakelen van kantoorapparatuur na gebruik) en kostenefficiënt werken (bv. proactief handelen door het stellen van prioriteiten en vooruitplannen bij deadlines).

Wenk: Leerlingen hebben aandacht voor procedures en afspraken in het kader van Maatschappelijk verantwoord ondernemen of duurzame ontwikkelingsdoelen.

LPD 7 De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.

Wenk: Een professionele uitstraling passend bij de cultuur van de organisatie vooronderstelt aandacht voor persoonlijke hygiëne en een verzorgd voorkomen.

Wenk: Ergonomisch handelen in een kantooromgeving impliceert aandacht voor



werkplekopstelling, pauzes, variatie in werkhouding, gebruik van ergonomische hulpmiddelen ...

Wenk: Leerlingen zijn op de hoogte van noodprocedures bij brand, medische noodgevallen en evacuaties.

LPD 8 De leerlingen bouwen de eigen deskundigheid op.

Wenk: Je kan de leerlingen wijzen op de impact van technologische ontwikkelingen, veranderende consumentenvoorkeuren, wijzigingen in wet- en regelgeving, nieuwe **verdienmodellen** (bv. deeleconomie, platformbedrijven), demografische veranderingen of economische factoren (bv. werkloosheid, conjunctuur) op de vraag naar goederen en diensten. Leerlingen zijn zich bewust van dergelijke ontwikkelingen die een impact hebben op hun eigen werkzaamheden en informeren zich daarover.

Wenk: Leerlingen volgen productinformatie, bedrijfsprocedures en -systemen op in relatie tot hun takenpakket.

LPD 9 De leerlingen werken doelgroepgericht rekening houdend met de commerciële technieken van een organisatie.

Duiding: Commerciële technieken richten zich op strategie, klantrelatie en marktbenadering. Voorbeelden:

- doelgroepbepaling: begrijpen wie de klanten zijn en hoe ze te bereiken;
- opbouwen van duurzame klantrelaties (CRM);
- bepalen van prijsstrategieën;
- branding en positionering.

Wenk: Doelgroepgericht werken houdt onder meer in dat leerlingen bij klantcontacten rekening houden met de kenmerken van de doelgroep (leeftijd, inkomen, interesses, koopgedrag), hun behoeften begrijpen en de klantcommunicatie daarop afstemmen. Daarnaast speelt de keuze van de juiste communicatiekanalen (bv. sociale media voor jongeren, e-mail voor zakelijke klanten) een belangrijke rol.

LPD 10 De leerlingen passen regelgeving met betrekking tot marktpraktijken en consumentenbescherming toe.

3de graad: III-OOS-a LPD 2

Wenk: Bij dit leerplandoel kan je focussen op regelgeving omtrent:

- verkoop:
 - prijsaanduiding;
 - vormen van verkoop (solden, uitverkoop, verkopen met verlies);
 - contracten (informatieverplichting, herroepingstermijnen, levering en risico-overdracht);
 - reclame en oneerlijke handelspraktijken;
- consumentenbescherming:

- wet op garantie;
- verkoop op afstand;
- elektronische handel:
 - verkoop via internet;
 - reclame;
 - spam.

Die informatie kan je vinden op de website van FOD Economie. De Belgische wet op consumentenbescherming is gebaseerd op een combinatie van nationale wetgeving en Europese richtlijnen en verordeningen.

Wenk: Wanneer een onderneming aan de consument goederen of diensten verkoopt via het internet (e-commerce), dan worden consumenten extra beschermd door de wet die de verkoop op afstand regelt. Zo kan je aandacht besteden aan specifieke regels m.b.t. informatieplicht, levering en risico-overdracht en de herroepingstermijn of bedenktijd bij aankoop.

Wenk: De kennis omtrent deze wetgeving passen leerlingen onder meer toe bij het afsluiten van de verkoop, het uitvoeren van diensten na verkoop en het opvolgen van de commerciële informatie via website of andere onlinekanalen.

Wenk: In een B2C omgeving hebben de leerlingen aandacht voor de rechten en bescherming van de consument.

4.3 Adviseren en informeren van klanten

Doelen die leiden naar BK

LPD 11 De leerlingen volgen commerciële en productinformatie van een onderneming op.

Wenk: Je kan denken aan:

- productinformatie (bv. technische specificaties, functies en eigenschappen, gebruik en toepassingen);
- prijzen en aanbiedingen;
- klantreferenties en getuigenissen;
- casestudies en succesverhalen;
- bedrijfsinformatie (missie, visie, waarden, normen, geschiedenis);
- contactgegevens (bv. van commerciële medewerkers);
- evenementen en nieuws.

Wenk: De realisatie van dit leerplandoel kan je zien in het kader van werkplekieren: leerlingen verzamelen en volgen commerciële informatie van hun stageonderneming via de website of webshop op. Zo verwerven ze productkennis met het oog op een optimale ondersteuning van de klant (LPD 12, 14, 15).

Wenk: Dit leerplandoel biedt kansen om online klantreacties op te volgen via website, webshop of sociale mediacampagnes.

LPD 12 De leerlingen behandelen inkomende klantvragen en klachten via beschikbare communicatiekanalen.



★ Conflicthantering

Wenk: Je hebt aandacht voor onlinekanalen (website, webshop, social media ...) en offlinekanalen (reclamepanelen, folders ...)

Wenk: In functie van een klantgerichte aanpak bij klachten is het toepassen van communicatieve en sociale vaardigheden essentieel: aandachtig luisteren, open vragen en controlevragen stellen, excuses aanbieden indien de klacht gegrond is, duidelijke en realistische boodschappen geven en herformuleren van de klacht op het einde van het gesprek. De DESC-methode en LEO-techniek bieden een kader om op een duidelijke, respectvolle en doelgerichte manier gesprekken te voeren.

Wenk: Duidelijke instructies (bv. op basis van een handleiding of video-tutorial ...) en het vlot kunnen beantwoorden van klantvragen liggen aan de basis van een kwalitatief servicegesprek.

LPD 13 De leerlingen zoeken relevante informatie op in functie van het beantwoorden van de vraag van een klant.

Wenk: Leerlingen verzamelen informatie over technische specificaties, compatibiliteit, prestatievereisten, prijzen en eventuele kortingen, levertermijnen, beschikbaarheid van producten enz.

Wenk: Dit leerplandoel kan je realiseren in een gesimuleerde context op school, nadien op de werkplek.

Wenk: Je kan de leerlingen voor een product, dienst of (beperkt) assortiment zelfstandig informatie laten opzoeken en verwerken waarbij ze aandacht hebben voor de betrouwbaarheid van bronnen.

LPD 14 De leerlingen sluiten de communicatie professioneel en klantgericht af.

Wenk: Bij het afsluiten van klantinteracties gaan de leerlingen na of de klantvraag volledig is beantwoord, bevestigen ze gemaakte afspraken en maken ze verdere stappen duidelijk.

Wenk: Klantgericht handelen vooronderstelt inzicht in wat de klant precies wil. Daartoe leren de leerlingen denken en handelen vanuit het oogpunt van de klant. Klantgerichtheid gaat verder dan klantvriendelijkheid en uit zich in vriendelijk, respectvol en behulpzaam zijn voor de klant.

LPD 15 De leerlingen contacteren (potentiële) klanten en stellen producten en diensten van een onderneming voor rekening houdend met de **typologie van klanten**.

Wenk: Inzicht in klanttypen is belangrijk om de klant te begrijpen en gericht te adviseren over producten of diensten. In functie van het achterhalen van klantbehoeften worden bewust de juiste vraagtechnieken ingezet. Aandacht voor correct taalgebruik, telefoonetiquette, stem-, luister- en vraagtechnieken is hier op zijn plaats.

Wenk: Met het oog op het overtuigen van de klant is het belangrijk dat leerlingen inzicht verwerven in de verschillende stappen van het verkoopproces:

- potentiële klanten opsporen en classificeren;
- informatie verzamelen;
- klanten benaderen;
- producten presenteren of demonstreren;
- met bezwaren omgaan;
- de verkoop afsluiten;
- nazorg.

Wenk: Mogelijkheden: persoonlijk (face tot face), telefonisch, video, bulkmail, chat, online presentaties, post op social media, vlog, blog, infographic ...

Wenk: Je hebt aandacht voor strategieën zoals upselling, cross-selling en downselling (i.f.v. klanttevredenheid op langere termijn).

Wenk: Je kan denken aan vakoverschrijdend werken; zo kan de vakleraar Frans of Engels de leerlingen producten laten voorstellen.

4.4 Administratieve ondersteuning en opvolging van klantinteracties.

Doelen die leiden naar BK

LPD 16 De leerlingen voeren administratieve taken uit naar aanleiding van klantinteracties.

Wenk: De administratieve ondersteuning van klantinterventies start met het verzamelen van data van klanten en prospecten. Veelal worden onlinemethoden (bv. website analytics, cookies, online formulieren, e-mail marketing en sociale media) ingezet. Je kan ook wijzen op offlinemethoden (bv. registratie van gegevens op beurzen, enquêtes, formulieren) en geavanceerde systemen zoals [CRM](#)-software en analysetools om patronen en inzichten in big data te herkennen.

Wenk: In een B2B omgeving worden vaak [CRM](#)-systemen ingezet om potentiële klanten (leads) te scoren, beheren en interacties vast te leggen. [CRM](#)-systemen zijn veelal geïntegreerd in een [ERP](#)-systeem.

Wenk: Onder de administratieve opvolging van klantinteracties kan je begrijpen:

- het maken van gespreksnotities;
- het registreren van de reden van contact, bv. een klacht of een productinformatieaanvraag;
- het vastleggen van acties, bv. doorsturen van de vraag naar een andere afdeling, een terugbelverzoek of het toezenden van een document;
- het inplannen van opvolgactiviteiten, bv. een herinnering om een klant later opnieuw te benaderen.

Wenk: Je hebt aandacht voor simultaan handelen, bv. tijdens het telefonisch contact gegevens invoeren in een systeem.

LPD 17 De leerlingen geven feedback aan een klant over de vordering van zijn vraag.

Wenk: Als klantcontactmedewerker is het belangrijk om klanten regelmatig en duidelijk te informeren over de status van hun vraag, klacht of verzoek. Dat helpt om vertrouwen op te bouwen en voorkomt frustratie. Dat kan gaan over het tussentijds geven van updates, het doorgeven van een oplossing of



vervolgstappen, de klant proactief informeren als de afhandeling langer duurt enz.

5 Lexicon

Customer relationship management

Een systeem waarin alle klantinformatie wordt opgeslagen zoals informatie over contactpersonen, contactmomenten, algemene bedrijfsinformatie, omzet en de slagingskans van offertes.

Duurzame ontwikkelingsdoelen

Duurzame ontwikkelingsdoelstellingen of Sustainable Development Goals (SDG's) zijn de 17 doelstellingen en subdoelstellingen die de Verenigde Naties goedkeurde in 2015. Deze doelen moeten mensen en landen aanzetten tot actie in domeinen die van cruciaal belang zijn voor de mensheid en de planeet. De doelstellingen zijn geïntegreerd en ondeelbaar en zorgen voor een evenwicht tussen de drie dimensies van duurzame ontwikkeling: de economische, sociale en milieudimensie. De doelstellingen kunnen worden onderverdeeld in vijf thema's: mensen (people), planeet (planet), welvaart (prosperity), vrede (peace) en partnerschap (partnership).

Enterprise resource planning

Software die informatie van verschillende bedrijfsafdelingen samenbrengt. Met een ERP-softwarepakket worden bedrijfsprocessen geautomatiseerd, waardoor de productiviteit wordt verhoogd en de kosten kunnen worden verlaagd.

Organisatiecultuur

Onder 'organisatiecultuur' van een bedrijf verstaan we de fundamentele waarden en normen van dat bedrijf die zelden expliciet gedefinieerd zijn maar altijd tot uiting komen in de uitstraling van het bedrijf en het gedrag en de overtuiging van alle werknemers. Aspecten van organisatiecultuur zijn: vestimentaire code, sociale voordelen, organisatie van de werkplek en werkuren, managementstijl, vitaliteit van het bedrijf ...

Typologie van klanten

Onder klanttypen wordt de persoonlijkheids- of de communicatiestijl van de klant begrepen. Ook andere factoren zoals leeftijd of culturele factoren spelen een rol.

Verdienmodel

Een verdienmodel beschrijft hoe een onderneming geld verdient en is afhankelijk van doelgroep, markt, partners en leveranciers. De keuze voor een verdienmodel is bepalend voor het uitwerken van het ondernemingsplan dat een bundeling vormt van het strategisch plan, financieel plan en marketingplan. Populaire verdienmodellen zijn onder meer marge op verkoop, abonnement, instapmodel, makelaarsmodel, verhuren of leasen en reclamemodel.

6 Basisuitrusting

Basisuitrusting verwijst naar de infrastructuur en het (didactisch) materiaal die beschikbaar moeten zijn voor de realisatie van de leerplandoelen.

Om de leerplandoelen te realiseren dient de school minimaal de hierna beschreven infrastructuur en materiële en didactische uitrusting ter beschikking te stellen die beantwoordt aan de reglementaire eisen

op het vlak van veiligheid, gezondheid, hygiëne, ergonomie en milieu als de relevante leerplandoelen aan bod komen. Specifieke benodigde infrastructuur of uitrusting hoeft niet noodzakelijk beschikbaar te zijn op de school. Beschikbaarheid op de werkplek of een andere externe locatie kan volstaan. We adviseren de school om de grootte van de klasgroep en de beschikbare infrastructuur en uitrusting op elkaar af te stemmen.

6.1 Infrastructuur

Een leslokaal

- dat qua grootte, akoestiek en inrichting geschikt is om communicatieve werkvormen te organiseren;
- met een (draagbare) computer waarop de nodige software en audiovisueel materiaal kwaliteitsvol werkt en die met internet verbonden is;
- met de mogelijkheid om (bewegend beeld) kwaliteitsvol te projecteren;
- met de mogelijkheid om geluid kwaliteitsvol weer te geven;
- met de mogelijkheid om draadloos internet te raadplegen met een aanvaardbare snelheid.

Toegang tot (mobile) devices voor leerlingen.

6.2 Materiaal en toestellen

De basisuitrusting voor het uitvoeren van verkoopadministratie:

- een professioneel ingericht werkeiland;
- telefoontoestellen of GSM's;
- headsets;
- een printer of scanner.

6.3 Materiaal en gereedschappen waarover elke leerling moet beschikken

Om de leerplandoelen te realiseren beschikt elke leerling minimaal over onderstaand materiaal. De school bespreekt in de schoolraad wie (de school of de leerling) voor dat materiaal zorgt. De school houdt daarbij uitdrukkelijk rekening met gelijke kansen voor alle leerlingen.

- (mobile) devices met een internetaansluiting;
- actuele software toereikend om de leerplandoelen te realiseren.

7 Glossarium

In het glossarium vind je synoniemen voor en toelichting bij een aantal handelingswerkwoorden die je terugvindt in leerplandoelen en (specifieke) minimumdoelen van verschillende graden.

Handelingswerkwoord	Synoniem	Toelichting
Analyseren		Verbanden zoeken tussen gegeven data en een (eigen) besluit trekken
Beargumenteren	Verklaren	Motiveren, uitleggen waarom
Beoordelen	Evalueren	Een gemotiveerd waardeoordeel geven
Berekenen	Berekeningen uitvoeren	



Berekeningen uitvoeren	Berekenen	
Beschrijven	Toelichten, uitleggen	
Betekenis geven aan	Interpreteren	
Een (...) cyclus doorlopen	Een (...) proces doorlopen	Via verschillende fasen tot een (deel)resultaat komen of een doel bereiken
Een (...) proces doorlopen	Een (...) cyclus doorlopen	Via verschillende fasen tot een (deel)resultaat komen of een doel bereiken
Evalueren	Beoordelen	
Gebruiken	Hanteren, inzetten, toepassen	
Hanteren	Gebruiken, inzetten, toepassen	
Identificeren		Benoemen; aangeven met woorden, beelden ...
Illustreeren		Beschrijven (toelichten, uitleggen) aan de hand van voorbeelden
In dialoog gaan over	In interactie gaan over	
In interactie gaan over	In dialoog gaan over	
Interpreteren	Betekenis geven aan	
Inzetten	Gebruiken, hanteren, toepassen	
Kritisch omgaan met	Kritisch gebruiken	
Kwantificeren		Beredeneren door gebruik te maken van verbanden, formules, vergelijkingen ...
Onderzoeken	Onderzoek voeren	Verbanden zoeken tussen zelf verzamelde data en een (eigen) besluit trekken
Onderzoek voeren	Onderzoeken	Verbanden zoeken tussen zelf verzamelde data en een (eigen) besluit trekken
Reflecteren over		Kritisch nadenken over en argumenten afwegen zoals in een dialoog, een gedachtewisseling, een paper
Testen	Toetsen	
Toelichten	Beschrijven, uitleggen	
Toepassen	Gebruiken, hanteren, inzetten	
Toetsen	Testen	
Uitleggen	Beschrijven, toelichten	
Verklaren	Beargumenteren	Motiveren, uitleggen waarom

8 Concordantie

8.1 Concordantietabel

De concordantietabel geeft duidelijk aan welke leerplandoelen de doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties (BK) realiseren.

Leerplandoel	doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties
1+	-
2+	-
3	BK 1
4	BK 1
5	BK 2
6	BK 3
7	BK 4
8	BK 5
9	BK 6; BK a
10	BK f
11	BK 7
12	BK 8; BK b; BK d
13	BK 9
14	BK 11; BK e
15	BK 12; BK g
16	BK 10
17	BK 13

8.2 Doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties

1. De leerlingen werken in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures).
2. De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.
3. De leerlingen handelen economisch en duurzaam.
4. De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.
5. De leerlingen bouwen de eigen deskundigheid op.
6. De leerlingen werken doelgroepgericht.
7. De leerlingen volgen commerciële en productinformatie van een bedrijf op.
8. De leerlingen behandelen inkomende klantvragen via beschikbare communicatiekanalen.
9. De leerlingen zoeken relevante informatie op in functie van het beantwoorden van de klantvraag.
10. De leerlingen vervullen de administratieve taken naar aanleiding van de gevoerde communicatie.
11. De leerlingen sluiten de communicatie professioneel en klantgericht af.



12. De leerlingen contacteren (potentiële) klanten en stellen producten en diensten van een onderneming voor.
13. De leerlingen geven een klant feedback over de vordering van de klantvraag.

Aanvullende onderliggende kennis

De opgenomen kennis staat steeds in functie van de specifieke vorming van deze studierichting.

- a. Commerciële technieken
- b. Conflicthantering
- d. Klachtenbehandeling
- e. Klantgerichtheid
- f. Relevante wet- en regelgeving: wet op marktpraktijken en consumentenbescherming
- g. Typologie van klanten

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Het leerplanconcept: vijf uitgangspunten	3
1.2	De vormingscirkel – de opdracht van secundair onderwijs	3
1.3	Ruimte voor leraren(teams) en scholen	4
1.4	Differentiatie	4
1.5	Opbouw van leerplannen.....	6
2	Situering	7
2.1	Beginsituatie	7
2.2	Plaats in de lessentabel.....	7
3	Pedagogisch-didactische duiding	7
3.1	Klantcontactmedewerker en het vormingsconcept	7
3.2	Krachtlijnen	8
3.3	Opbouw.....	8
3.4	Beginsituatie	8
3.5	Aandachtspunten.....	8
3.6	Leerplanpagina.....	10
4	Leerplandoelen	10
4.1	Zinrijk en geïnspireerd	10
4.2	Professioneel handelen en samenwerken	12
4.3	Adviseren en informeren van klanten	15
4.4	Administratieve ondersteuning en opvolging van klantinteracties.....	17
5	Lexicon	18
6	Basisuitrusting	18
6.1	Infrastructuur	19
6.2	Materiaal en toestellen.....	19
6.3	Materiaal en gereedschappen waarover elke leerling moet beschikken	19
7	Glossarium	19
8	Concordantie	21
8.1	Concordantietabel.....	21
8.2	Doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties	21