

**Onthaal, organisatie en sales**  
3de graad A-finaliteit  
III-OOS-a

BRUSSEL

D/2024/13.758/331

Versie oktober 2024



# 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 en over structuuronderdelen heen. Leerplannen geven expliciet aan voor welke leerplandoelen van andere leerplannen in de school verdere afstemming mogelijk is. Op die manier faciliteren en stimuleren de leerplannen leraren om over de vakken heen samen te werken en van elkaar te leren. Een verwijzing van een leraar naar de lessen van een collega laat leerlingen niet alleen aanvoelen dat de verschillende vakken onderling samenhangen en dat ze over dezelfde werkelijkheid gaan, maar versterkt ook de mogelijkheden tot transfer.

## 1.2 De vormingscirkel – de opdracht van secundair onderwijs

De leerplannen vertrekken vanuit een gedeelde inspiratie die door middel van een vormingscirkel voorgesteld wordt. 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 **beloftevol** 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 ... Dwarsverbanden 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**. Het Gemeenschappelijk funderend leerplan helpt daartoe. Het zorgt voor het fundament van heel de vorming dat gerealiseerd wordt in vakken, in projecten, in schoolbrede initiatieven of in een specifieke schoolcultuur.
- 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, 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 (groepswerk, 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 de samenhang binnen de graad en met de onderliggende graad, en de plaats in de lessentabel.

In de **pedagogisch-didactische duiding** komen de inbedding in het vormingsconcept, de krachtlijnen, de opbouw, de leerlijnen, de aandachtspunten met o.m. nieuwe accenten van het leerplan 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 of de doelen die leiden naar een beroepskwalificatie. 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 en/of doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties, afhankelijk van de finaliteit. 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 rubriek 'extra' bij een leerplandoel biedt leraren inspiratie om verder te gaan dan wat het leerplandoel minimaal vraagt.

De **basisuitrusting** geeft aan welke materiële uitrusting vereist is 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 gerelateerd zijn aan bepaalde minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties.

## 2 Situering

### 2.1 Samenhang met de tweede graad

Het leerplan Onthaal, organisatie en sales is inhoudelijk verwant met het leerplan Organisatie en logistiek in de tweede graad A-finaliteit (II-OrLo-a).

### 2.2 Samenhang in de derde graad

#### 2.2.1 Samenhang binnen de studierichting Onthaal, organisatie en sales

Het leerplan is verwant met andere leerplannen:

- Gemeenschappelijk funderend leerplan (I-II-III-GFL);
- Leerplannen Nederlands (III-Ned-a), Engels (III-Eng-a) en Frans (III-Fra-a);
- Leerplan Lichamelijke opvoeding (I-II-III-LiOp);
- Leerplan Wiskunde (III-Wis-a).

#### 2.2.2 Samenhang met andere leerplannen binnen de finaliteit

Het leerplan is verwant met richtingspecifieke leerplannen in andere studiedomeinen:

- Moderealisatie (III-Mod-a);
- Onthaal en recreatie (III-OnRe-a).

Het leerplan is in beperkte mate verwant met de leerplannen Haarverzorging (III-Haa-a) en Schoonheidsverzorging (III-Sch-a).

#### 2.2.3 Samenhang over de finaliteiten heen

Het leerplan heeft raakvlakken met het leerplan Commerciële organisatie in de D/A-finaliteit (III-CoOr-da).

### 2.3 Plaats in de lessentabel

Het leerplan is gebaseerd op minimumdoelen van de basisvorming en op doelen die leiden naar de beroepskwalificaties Administratief medewerker onthaal en Winkelverkoper.

Het leerplan is gericht op 26 graaduren en is bestemd voor de studierichtingen Onthaal, organisatie en sales en Aanloop onthaal, organisatie en sales duaal (afhankelijk van de invulling van de schoolcomponent en de aanloopcomponent).

Het geheel van de algemene en specifieke 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 Onthaal, organisatie en sales en het vormingsconcept

Het leerplan Onthaal, organisatie en sales is ingebed in het vormingsconcept van de katholieke dialoogschool. In dit leerplan ligt de nadruk op de **economische, sociale, maatschappelijke** en **talige vorming**. De wegwijzers uniciteit in verbondenheid, duurzaamheid en generositeit maken er inherent deel van uit.

De bedrijfsgerichte economische vorming richt zich op de ontwikkeling van specifieke competenties zoals het adviseren van klanten, het ondersteunen van de goederenstroom in de winkel of uitvoeren van administratieve taken aan het onthaal. Die vorming kan niet los gezien worden van onderbouwende competenties waarbij leerlingen steeds duurzaam, oplossingsgericht en veiligheidsbewust handelen.

Leerlingen verwerven inzicht in de manier waarop ondernemingen en organisaties zich ontwikkelen met aandacht voor mens en planeet. Vanuit de wegwijzer **duurzaamheid** werken ook leerlingen mee aan een ecologische bewustwording in hun school en leerwerkplek. Ze handelen met oog voor welzijn, veiligheid en milieu met het oog op een aangename en veilige werkomgeving voor iedereen. Het toepassen van ergonomische hef- en tiltechnieken maakt het beroep ook op lange termijn werkbaar. Leerlingen gaan zuinig om met materialen, arbeidsmiddelen en tijd en vermijden verspilling.

Het ontwikkelen van communicatieve en relationele aspecten van vorming is van groot belang voor de professionele beroepsuitoefening. Leerlingen leren op een **generieuze** en respectvolle manier omgaan met leidinggevendenden, collega's en verschillende soorten klanten. Ze leren efficiënt, kwaliteitsvol en klantvriendelijk 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. Ze stellen zich flexibel op in functie van een efficiënte samenwerking. Zo bouwen ze mee aan een aangename werkomgeving waar ruimte is voor **uniciteit in verbondenheid**.

Communicatie met klanten verloopt steeds meer in digitale omgevingen. In het leerplan worden leerlingen uitgedaagd om (online) communicatieproducten te ontwikkelen waarvoor de **verbeelding** en creativiteit van leerlingen aangesproken wordt.

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

### 3.2 Krachtlijnen

#### *Activiteiten met betrekking tot onthaal en verkoop*

Bezoekers onthalen, artikels presenteren en professioneel communiceren met klanten zijn competenties in functie van de toekomstige relatie met bezoeker of klant.

Samenleven en samen werken in een wereld die gekenmerkt wordt door diversiteit daagt leerlingen uit om in de school en op de externe werkplek constructief samen te leven en werken met elkaar. Ze leren dat onder andere in functie van hun latere beroepsleven waarbij een efficiënte samenwerking en communicatie met interne en externe partners centraal staat.

#### *Digitale vaardigheden toepassen in een kantoor- en winkelomgeving*

De bedrijfsgerichte component van deze studierichting kan niet los gezien worden van het verwerven van digitale competenties. Binnen de schoolcontext en op de externe werkplek gaan leerlingen aan de slag met

diverse kantoortoepassingen opdat ze zich optimaal kunnen inleven in de rol van werknemer in een omgeving waar de goederen-, documenten- en informatiestroom in sterke mate gedigitaliseerd zijn.

### ***Nadenken over de impact van ontwikkelingen in de retailsector***

De klassieke waardeketen producent-handelaar-consument waarbij de handelaar een marge neemt op de producten verdwijnt stilaan: winkels zijn niet meer het enige verkoopkanaal. De consument bepaalt zelf hoe, wat en waar hij zijn producten koopt. Hij is veeleisender en bewuster geworden en kiest met het hoofd, hart én de ziel. Artificial intelligence toepassingen worden ingezet om de klantreis aangenamer en eenvoudiger te maken. Leerlingen denken daarover na en begrijpen dat deze ontwikkelingen een grote impact hebben op de competenties die ze aanleren en hun latere beroepsleven.

## **3.3 Opbouw**

- Basiscompetenties in een onthaal- en winkelomgeving
- Verkoop en marketing in de retailsector
- Als onthaalmedewerker administratieve taken uitvoeren
  - Doelgericht communiceren met bezoekers en klanten
  - Organisatie en inrichting van de onthaalruimte
  - Administratieve handelingen in functie van onthaal
  - Ondersteunen van vergaderingen en activiteiten
- Als verkoopmedewerker activiteiten uitvoeren in een winkelomgeving
  - Ondersteunen van de goederenstroom in een winkelomgeving
  - Organisatie en inrichting van de winkelomgeving
  - Verkopen en service verlenen
  - E-commerce
- De essentie van duurzaam ondernemen en ondernemerschap (keuzegedeelte)

## **3.4 Leerlijnen**

### **3.4.1 Samenhang met de tweede graad**

Het leerplan Onthaal, organisatie en sales is inhoudelijk met het leerplan Organisatie en logistiek in de tweede graad. Vanuit dat vak worden leerlingen vertrouwd met (bedrijfs)economische concepten. Ze verwerven inzicht in de logistieke goederen- en informatiestroom, verkennen functies in een winkelomgeving en leren competenties met betrekking tot onthaal, verkoop en logistiek. Daarnaast leren de leerlingen in de tweede graad sociale en communicatieve vaardigheden hanteren en samenwerken in groep.

### **3.4.2 Samenhang in de derde graad**

#### **Binnen de studierichting**

Gemeenschappelijk funderend leerplan:

- In het Gemeenschappelijk funderend leerplan zijn onder de krachtlijn 'Mediawijs en digitaal vaardig' doelen opgenomen rond het doelgericht gebruik van courante functionaliteiten om digitale inhoud zoals tekst- en cijferbestanden te creëren. De administratieve ondersteuning in een kantoor- of



winkelomgeving impliceert het opstellen van verzorgde en aantrekkelijke digitale documenten, wat kansen biedt om courante functionaliteiten toe te passen.

Leerplannen Nederlands, Engels en Frans:

- In de vakken Nederlands, Frans en Engels ontwikkelen de leerlingen communicatieve vaardigheden. Taalgebruikssituaties en taalhandelingen eigen aan de studierichting Onthaal, organisatie en sales komen in de taalvakken aan bod.

De vakken wiskunde (III-Wis-a) en lichamelijke opvoeding zijn ondersteunend bij de realisatie van het leerplan Onthaal, organisatie en sales. In het leerplan wiskunde worden basisrekenvaardigheden waaronder rekenen met procenten, prijsverschillen en geld aangeleerd in functie van een vlotte ondersteuning van de klant. Het toepassen van technieken voor een correcte lichaamshouding en ergonomische principes is van belang bij het heffen en tillen van lasten.

### **Met andere leerplannen binnen de finaliteit**

Leerplan Moderealisatie:

- Informeren en adviseren van klanten via diverse (online) kanalen;
- Artikels ontvangen, controleren en presenteren op een commerciële manier;
- Opvolgen van de voorraad;
- Afsluiten van de verkoop, verwerken verkoopgegevens en afhandelen van de betaling;
- Uitvoeren dienst na verkoop.

Leerplan Onthaal en recreatie:

- Bezoekers onthalen, informeren, controleren en registreren;
- Uitvoeren van administratieve taken met behulp van kantoorsoftware;
- Organiseren van de onthaalruimte.

Het leerplan is in beperkte mate verwant met de leerplannen Haarverzorging en Schoonheidsverzorging wat betreft

- het informeren en adviseren van klanten;
- de verkoop van goederen of diensten.

### **Samenhang over de finaliteiten heen**

Met het leerplan Commerciële organisatie in de D/A-finaliteit is er samenhang wat betreft

- juridische aspecten i.v.m. verkoopactiviteiten;
- het informeren en adviseren van klanten via diverse (online) kanalen;
- het afsluiten van de verkoop en uitvoeren van diensten na verkoop.

## **3.5 Aandachtspunten**

### **3.5.1 Pedagogisch-didactische aanpak**

In de tweede graad Organisatie en logistiek worden competenties onder begeleiding aangeleerd in een gesimuleerde context, voor het presenteren en verkoopklaar maken van artikelen is een samenwerking met een winkel aangewezen. Hetzelfde geldt voor competenties met betrekking tot de ontvangst, controle en opslag van goederen. In de derde graad Onthaal, organisatie en sales leren de leerlingen op zelfstandige wijze onthaal- en verkoopactiviteiten uitoefenen. Een reële context (bv. winkel) is daarbij aangewezen om leerlingen optimaal voor te bereiden op de arbeidsmarkt.

Het is belangrijk om het leerplan in zijn geheel te beschouwen. Verschillende leerplandoelen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en moeten over de rubrieken heen worden bekeken en aangepakt. In dit leerplan zijn de onderdelen en leerplandoelen niet chronologisch geordend. Als leraar hou je bij het aanbrenge van leerinhouden rekening met de noodzakelijke voorkennis.

De doelen uit de rubriek ‘verkoop en marketing in de retailsector’ bieden ruimte aan de leraar om verbanden te leggen tussen kennis en vaardigheden. Het is belangrijk om die leerplandoelen aan te bieden samen met én in functie van de realisatie van de leerplandoelen onder de rubrieken ‘onthaalmedewerker’ en ‘verkoopmedewerker’.

### 3.5.2 Samenwerking met de algemene vorming

In de leerplannen Nederlands, Engels en Frans gaat veel aandacht naar communicatieve vaardigheden. Van de leerlingen wordt verwacht dat zij de transfer maken van wat zij aanleren in het vak Onthaal, organisatie en sales naar de lessen Nederlands, Engels en Frans voor concrete praktijksituaties. Het is aan te bevelen om te overleggen met de leraren Frans en Engels van de derde graad Onthaal, organisatie en sales over het aanleren van de specifieke taalvaardigheden binnen de verschillende contexten.

### 3.5.3 Digitale vaardigheden

Digitale competenties spelen een belangrijke rol in het vak Onthaal, organisatie en sales. Binnen de schoolcontext gaan leerlingen aan de slag met diverse kantoortoepassingen zodat ze zich optimaal kunnen inleven in de rol van werknemer in een omgeving waar de goederen-, documenten- en informatiestroom in sterke mate gedigitaliseerd zijn. Als leraar benut je optimaal de mogelijkheden om digitale vaardigheden in te oefenen. Het is belangrijk te waken over de kwaliteit van het leerproces om technologie zinvol en in functie van het leerproces in te zetten.

Bij de ontwikkeling van competenties gericht op het verlenen van administratieve ondersteuning in een kantoor- of winkelomgeving is het opstellen van verzorgde en aantrekkelijke digitale documenten en communicatieproducten van belang. Dat creëert kansen om het gebruik van standaardfunctionaliteiten van tekstverwerking- en presentatiesoftware functioneel toe te passen.

### 3.5.4 Werkplekieren

Verschillende 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, praktijklessen op verplaatsing, observatie-activiteiten en 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.

Na de derde graad kunnen de leerlingen tewerkgesteld worden

- als winkelverkoper in de distributiesector: zelfstandige kleinhandel, kleinhandel in voedingswaren, grote kleinhandelszaken, warenhuizen;
- als receptionist of administratief medewerker onthaal in een kantooromgeving of aan de balie.



## 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 Basiscompetenties in een onthaal- en winkelomgeving

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

#### LPD 1 De leerlingen handelen

- **in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures);**
- **kwaliteitsbewust;**
- **economisch en duurzaam;**
- **veilig, ergonomisch en hygiënisch.**

2de graad: Organisatiecultuur en huisstijl (II-Orlo-a LPD 4); veiligheidsvoorschriften en pictogrammen, beschermingsmiddelen en behandelingsvoorschriften (II-Orlo-a LPD 28).

Wenk: Teamgericht handelen houdt onder meer in dat leerlingen

- bij communicatie aandacht hebben voor hiërarchie en rekening houden met het feit dat ze op een andere manier communiceren met leraren of leidinggevenden, zowel schriftelijk als mondeling;
- zich flexibel opstellen en gepast reageren bij wisselende werkomstandigheden, ook als het druk is in de winkel;
- normen en waarden (bedrijfscultuur) respecteren en zich presenteren met aandacht voor de [organisatie- of bedrijfscultuur](#).

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

Wenk: Economisch handelen betekent onder meer dat de leerlingen werk 'zien', dat bij het beëindigen van een opdracht aangeven of spontaan aan een andere taak beginnen.

Wenk: Duurzaam handelen impliceert dat de leerlingen op een zorgzame en respectvolle manier omgaan met goederen, materiaal en arbeidsmiddelen en dat conform de bedrijfsinterne procedures. Met het oog op het verminderen van de afvalberg en recycling weten de leerlingen welke materialen ze apart sorteren. Ze kiezen

steeds de meest geschikte hulpmiddelen (dozen, verpakkingsmateriaal ...) en vermijden verspilling.

Wenk: Wat betreft veilig handelen is het raadzaam voldoende aandacht te besteden aan verbod- en gebodstekens, gevaars- en reddingsborden, richtlijnen en pictogrammen in verband met brandbestrijding en milieu.

Wenk: Bij het sorteren en opslaan van goederen mogen de behandelingsetiketten (deze kant op, breekbaar, de verpakking niet op elkaar plaatsen ...) niet uit het oog verloren worden. De leerlingen respecteren steeds de bedrijfseigen procedures, afhankelijk van de sector waarin de leerling terechtkomt, wat betekent dat leerlingen oog hebben voor de specifieke veiligheidsregels rond de controle van voedingswaren. Zo worden voedingswaren gecontroleerd op versheid, kwantiteit, temperatuur en de houdbaarheidsdatum. Bovendien mag de keten van diepgekoelde en diepgevroren producten niet onderbroken worden. Zo hebben leerlingen steeds aandacht voor de aangegeven temperaturen op de koelcellen waar de voedingswaren in geleverd worden.

## **LPD 2 De leerlingen passen regelgeving m.b.t. marktpraktijken en consumentenbescherming toe.**

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

- verkoop
  - prijsaanduiding
  - vormen van verkoop (solden, uitverkoop, verkopen met verlies)
  - contracten (informatieverplichting, herroepingstermijnen, levering en risico-overdracht)
- consumentenbescherming
  - wet op garantie
- elektronische handel
  - verkoop via internet
  - reclame
  - spam

Deze informatie kan je vinden op de website van FOD Economie.

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. Daarbij kan je aandacht besteden aan specifieke regels m.b.t. informatieplicht, levering en risico-overdracht en de herroepingstermijn. Deze informatie kan je vinden op de website van FOD Economie.

Wenk: De kennis omtrent deze wetgeving passen leerlingen onder meer toe bij het etiketteren van goederen, het afsluiten van de verkoop en het uitvoeren van diensten na verkoop. Dat geldt ook voor de realisatie van leerplandoelen i.v.m. e-commerce. Bij het opbouwen van een eenvoudige website en webshop hebben leerlingen aandacht voor de regelgeving rond elektronische handel.



### LPD 3 De leerlingen lichten diefstalpreventietechnieken en een gepaste aanpak bij diefstal en fraudepogingen toe rekening houdend met rechten van het personeel en van de klant.

Samenhang derde graad: III-Mod-a LPD 22

Wenk: Inzicht in beveiligingssystemen en preventieve maatregelen is hier op zijn plaats.

Wenk: De leerlingen weten wat onder winkeldiefstal begrepen wordt en welke de rechten en plichten van personeel en klant zijn als dat gebeurt. Daarnaast kan je wijzen op het belang van bedrijfsinterne afspraken, zo kan je leerlingen laten onderzoeken welke afhandelingsprocedure van toepassing is op hun externe werkplek en wat er precies van hen verwacht wordt bij diefstal.

Extra: Je kan de leerlingen eenvoudige diefstalpreventietechnieken laten toepassen, daarbij kan je denken aan verbale en non-verbale communicatie: begroeten van de klant, laten merken dat de klant gezien is enz.

### LPD 4 De leerlingen passen principes van **klantvriendelijkheid** in verschillende contactsituaties met klanten en bezoekers toe.

★ Technieken voor assertiviteit, conflictvoorkoming en -beheersing.

Wenk: Klantvriendelijkheid is onderliggend aan elke communicatie met bezoekers en klanten, dit leerplandoel zie je dan ook in samenhang met LPD 12, 13, 19, 27, 39, 40, 41, 43 en 46.

Wenk: Het is raadzaam om het verschil tussen klantvriendelijkheid en klantgerichtheid te duiden. Klantvriendelijkheid impliceert dat de klant op een respectvolle en behulpzame manier benaderd wordt. Klantgericht handelen is strategisch en vooronderstelt inzicht in de klant en zijn behoeften teneinde klantwaarde te creëren.

### LPD 5 De leerlingen passen consequent redactionele normen en **huisstijl** toe bij het opstellen van documenten.

Wenk: Bij het opstellen van documenten leren de leerlingen redactionele normen gebruiken, daarbij kan je denken aan NBN-normen en huisstijl.

Wenk: Dit leerplandoel is onderliggend aan andere leerplandoelen: LPD 7, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 44 en 46.

### LPD 6 De leerlingen ontwerpen een oplossing voor een probleem of een uitdaging bij onthaal- en verkoopactiviteiten door wetenschappen, technologie of wiskunde geïntegreerd aan te wenden.

2de graad: II-Orlo-a LPD 31

Wenk: Dit leerplandoel kan je op een projectmatige manier realiseren. Het kan gaan om een probleem of uitdaging die kleinschalig is en aansluit bij de leefwereld van de leerlingen.

Wenk: Het is aangewezen om te vertrekken van een specifieke situatie. Leerlingen zetten

kennis en vaardigheden in door creatief denken: ze bedenken mogelijke oplossingen, wegen ze tegenover elkaar af en maken keuzes. Stappenplannen kunnen dit proces ondersteunen. Een probleemoplossend proces verloopt systematisch, maar kan je niet voorstellen als een vast ritueel of recept.

Wenk: Je kan een informatierijke omgeving voorzien waarin leerlingen vlot inspiratie kunnen verzamelen. Het is waardevol om ook tussentijdse resultaten te bespreken. Leerlingen kunnen ook feedback aan elkaar geven.

Wenk: Goed gekozen problemen of uitdagingen kunnen spontaan aanleiding geven tot integratie van meerdere domeinen of disciplines. Voorbeelden van problemen en uitdagingen waarvoor een relatief eenvoudige (model)oplossing kan worden ontwikkeld:

- een oplossing bedenken om in een specifieke situatie ergonomischer en/of veiliger te werken (bv. poster of pictogram ontwikkelen);
- een oplossing bedenken om diefstal te voorkomen (bv. door gebruik van spiegels);
- een duurzaam product bedenken en/of produceren om in de leerwinkel te verkopen;
- een artificial intelligence toepassing inzetten om de klantreis aangenamer en eenvoudiger te maken;
- een oplossing bedenken waarbij het onthalen en registreren van bezoekers automatisch verloopt;
- een oplossing bedenken voor het optimaliseren van opslagruimte in een magazijn van de winkel (bv. door aanpassing van interne transportmiddelen);
- een webshop ontwikkelen om het digitaal winkelen voor de klant aangenamer en eenvoudiger te maken;
- het automatiseren van het opstellen van verkoopdocumenten.

Wenk: Je kan aandacht besteden aan keuzes die leerlingen maakten bij het ontwerpen van een oplossing. Leerlingen kunnen die beargumenteren en hun denkproces illustreren: door foto's te nemen van deeloplossingen; documentatie te verzamelen; tekeningen, schema's, eenvoudige berekeningen te maken; een proefmodel samen te stellen ...

Wenk: De leerlingen ontwerpen een oplossing, maar hoeven die oplossing niet effectief te realiseren. De oplossing kan verschillende vormen aannemen en moet worden getest of geëvalueerd: een nieuwe of aangepaste werkwijze, een interventie, een technisch systeem (product, apparaat ...).

## 4.2 Verkoop en marketing in de retailsector

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

### LPD 7 De leerlingen verzamelen en presenteren informatie over een retailer rekening houdend met branche, concurrentie, marketingbeslissingen en duurzaamheid.

Wenk: Wat betreft de marketingbeslissingen kan je aandacht besteden aan de doelgroep, prijsbeleid, productassortiment, distributie- en promotiemix met inbegrip van winkelorganisatie. Wat betreft het prijsbeleid kan je courante prijs-



en prijsaanpassingsstrategieën ter sprake brengen. Zo verandert de prijsstrategie gedurende de levenscyclus van een product. Je kan in dat verband prijsaanpassingsstrategieën zoals kortingen, psychologische prijszetting en promotieprijzetting onder de aandacht brengen. Retailers kunnen op verschillende manieren omgaan met de prijs. Profileren ze zich als laagsteprijsaanbieder of loyaliteitsbeloner die klanten laten verdienen of sparen via een app?

Wenk: Dit leerplandoel kan je koppelen aan extern werkplekieren: leerlingen verzamelen informatie over een retailer en passen branche- en productkennis toe op de winkelvloer.

Wenk: Dit leerplandoel biedt kansen om digitale presentatietechnieken (multimedia, integreren van afbeeldingen, figuren, hyperlinks en multimediaal materiaal in een presentatie ...) toe te passen. Daarbij hebben de leerlingen aandacht voor huisstijl, de basisregels voor een goede presentatie, auteurs- en portretrechten enz.

## **LPD 8 De leerlingen onderzoeken de werkcontext en taken van een winkerverkoper, afdelingshoofd en filiaalhouder.**

2de graad: Leerlingen situeren branches, winkelvormen en functies in de retailsector (II-Orlo-a LPD 18+).

Wenk: In de derde graad observeren de leerlingen de activiteiten van een winkerverkoper, afdelingshoofd en filiaalhouder in een reële winkelomgeving. Daarbij kan je starten met de werkcontext en taken van een winkerverkoper en in een later stadium de filiaalhouder aan bod laten komen.

## **LPD 9 De leerlingen passen de kostplusprijsmethode bij het bepalen van de verkoopprijs toe.**

Wenk: De kosten vormen het fundament bij het bepalen van de prijs, daarbij kan je een onderscheid maken tussen vaste en variabele kosten. De kostprijsplussmethode is de eenvoudigste methode om een prijs te bepalen waarbij een standaardopslag (markup) wordt opgeteld bij de kostprijs van een product.

Wenk: Je kan eventueel ook andere prijsmethodes ter sprake brengen, zo is de break-evenprijszetting een interessant uitgangspunt in het kader van een ondernemend project.

Wenk: Je hebt best aandacht voor rekenvaardigheden, zo kunnen de leerlingen vlot met percentages rekenen om de impact van de btw op de eindprijs te duiden.

Wenk: Dit doel biedt kansen om een rekenblad in te zetten.

## **LPD 10 De leerlingen illustreren de klantreis of customer journey aan de hand van concrete voorbeelden.**

**Samenhang derde graad:** III-Mod-a LPD 24

Wenk: Dit doel kan je linken aan LPD 7, zo kunnen leerlingen voor een zelfgekozen retailer de klantreis onderzoeken en presenteren.

## LPD 11 De leerlingen illustreren de invloed van actuele ontwikkelingen op het winkelgedrag en de retailsector.

Wenk: Je kan wijzen op het feit dat de klassieke waardeketen producent-handelaar-consument waarbij de handelaar een marge neemt op de producten stilaan verdwijnt. De consument is veeleisender en bewuster geworden en heeft onbeperkt toegang tot het internet waardoor hij meer op de f-factor vertrouwt (friends en followers op sociale media) dan op traditionele (marketing)communicatie. Dat zet retailers aan tot een nieuwe marketingaanpak. Ook de klantreis of [customer journey](#) verandert daardoor waarbij het klassieke model wordt ingeruild voor het vijf A's model. Je kan als leraar inspelen op het persoonlijk keuze- en koopgedrag van leerlingen om deze evolutie in kaart te brengen.

Wenk: Artificial intelligence toepassingen zoals augmented en virtual reality (bv. chatbot, slimme brillen ...) worden ingezet om de klantreis aangenamer en eenvoudiger te maken. De mogelijkheden van het Internet of Things (sensoren verbonden met het internet) zijn enorm, zo worden bewegingen in een winkel of magazijn gemonitord of klanten herkend. Dergelijke toepassingen kunnen de leerlingen voor hun werkplek in kaart brengen.

## 4.3 Als onthaalmedewerker administratieve taken uitvoeren.

### 4.3.1 Doelgericht communiceren met bezoekers en klanten

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

## LPD 12 De leerlingen verwelkomen bezoekers, controleren de toegang van bezoekers en informeren bezoekers over diensten, personen, locaties en bereikbaarheid.

Samenhang derde graad: III-OnRe-a LPD 5, 13, 14

2de graad: Verwelkomen en informeren van bezoekers (II-Orlo-a LPD 6, 7).

Wenk: De leerlingen leren bezoekers of klanten informeren over diensten, personen en procedures. Daarbij stellen ze gericht vragen en anticiperen op vragen van bezoekers of klanten. De informatie gaat in de eerste plaats over de eigen organisatie en leerlingen gebruiken daartoe een organigram. Voor de bereikbaarheid gebruiken de leerlingen kaartmateriaal en digitale bronnen zoals De Lijn, NMBS, routeplanners, geografische hulpbronnen ... Wat betreft de procedures hebben leerlingen weet van EHBO-procedures, evacuatieprocedures ...

Wenk: Bij de controle van bezoekers of klanten reageren ze gepast op ongewenste bezoekers en voorkomen daarbij conflicten.

Wenk: Je hebt aandacht voor basisregels- en voorschriften van juiste omgangsvormen en etiquette in diverse onthaalfuncties, de bedrijfscultuur, het belang van een goed voorkomen ...

Wenk: Je kan leerlingen wijzen op het feit dat het verwelkomen en controleren van bezoekers deels of zelfs volledig geautomatiseerd verloopt in (grote)



ondernemingen. Bezoekers melden zichzelf aan via een scherm en worden dan (telefonisch) verder geholpen.

#### **LPD 13 De leerlingen voeren in- en uitgaande telefoongesprekken, verbinden door en nemen digitale telefoonnotities rekening houdend met**

- **telefoonetiquette;**
- **stem-, luister- en vraagtechnieken.**

2de graad: Telefoongesprekken en -notities (II-Orlo-a LPD 8).

Wenk: In de derde graad leren de leerlingen digitaal telefoonnotities nemen en bekwamen zich in het werken met een telefooncentrale of online telefoonsysteem. Bovendien passen ze vlot het internationaal telefoonalfabet toe.

### **4.3.2 Organisatie en inrichting van de onthaalruimte**

**Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK**

#### **LPD 14 De leerlingen organiseren de onthaalruimte volgens de richtlijnen:**

- **voorraad promotie- en documentatiemateriaal op peil houden;**
- **decoraties en boodschappen duidelijk en ordelijk plaatsen;**
- **ruimte en apparatuur controleren bij afsluiting.**

**Samenhang derde graad:** III-OnRe-a LPD 12

Wenk: Je kan wijzen op het belang van huisstijl, een optimale benutting van de ruimte en hygiëne, veiligheids- en milieuvoorschriften.

Wenk: De leerlingen gaan best planmatig te werk en tonen verantwoordelijkheidszin: zo signaleren ze tijdig tekorten van documentatie- en promotiemateriaal, sorteren chronologisch en alfabetisch documenten (bv. badges) en sluiten de ruimtes en apparatuur steeds veilig af.

#### **LPD 15 + De leerlingen ontwerpen aantrekkelijke communicatieproducten om bezoekers en klanten te informeren rekening houdend met digitale presentatietechnieken.**

2de graad: Ontwerpen van (eenvoudige) communicatieproducten met aandacht voor online en offline communicatie met de klant (II-Orlo-a LPD 25+).

Wenk: In de derde graad ontwerpen de leerlingen communicatieproducten om bezoekers en klanten te informeren. Dat kan een voorstelling van de onderneming (of organisatie) en haar producten of bedrijfsevent zijn waarvoor een affiche, flyer, onthaalbrochure, presentatie of multimediaal materiaal ontwikkeld wordt. Dat biedt kansen om functionaliteiten van presentatiesoftware meer gevorderd en creatief in te zetten en multimediaal materiaal te ontwikkelen.

### **4.3.3 Administratieve handelingen in functie van onthaal**

**Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK**

**LPD 16 De leerlingen werken op een efficiënte en duurzame manier met kantormateriaal waaronder een kopieertoestel.**

Wenk: Vooraleer leerlingen documenten afdrukken stellen ze zich steeds de vraag of dit noodzakelijk is. Ze houden bij het kopiëren rekening met de bladvulling, recto-verso, het correcte aantal, papierverbruik ...

**LPD 17 De leerlingen registreren bezoekers en maken een toegangsbewijs met behulp van software.**

Wenk: De leerlingen hebben bij het invoeren en verwerken van persoonsgegevens steeds aandacht voor de privacywetgeving.

Wenk: Het maken van badges kan met behulp van een samenvoegbestand waarvoor brongegevens uit een databank van bezoekers worden gebruikt.

Wenk: Bij het invoeren van gegevens is het belangrijk dat leerlingen namen correct spellen (in het Nederlands) en spellingcontrole toepassen. Daarbij heb je aandacht voor klaviervaardigheid opdat gegevens op een efficiënte manier worden verwerkt.

Extra: In functie van een snel onthaal worden vaak QR-toepassingen ingezet, het is raadzaam leerlingen daarop te wijzen en ze te laten toepassen, ook bij het maken van badges.

**LPD 18 De leerlingen verwerken en registreren (internationale) post rekening houdend met**

- **procedures m.b.t. het verwerken van in- en uitgaande post;**
- **procedures m.b.t. het registreren van inkomende post;**
- **verzendingsmethodes (nationaal en internationaal);**
- **de documentenstroom.**

2de graad: Documentenstroom (II-Orlo-a LPD 3); verwerken en registreren van post (II-Orlo-a LPD 9).

Wenk: Wat betreft de uitgaande post kiezen de leerlingen de juiste verzendmethode afhankelijk van de aard, omvang en de waarde van de zending; leren ze werken met digitale frankeersystemen en passen vlot internationale posttarieven toe.

Wenk: Je heb best aandacht voor actuele trends zoals [track and trace](#), digitalisering van facturen ...

**LPD 19 De leerlingen verdelen en beantwoorden inkomende mails volgens de regels van formele communicatie en [netiquette](#).**

2de graad: Digitaal communiceren (II-Orlo-a LPD 10).

Wenk: De leerlingen beantwoorden mails (doorverwijzen, standaardantwoord geven ...) aan de hand van instructies. Daarbij heb je oog voor spreek- en schrijfdoel, ontvanger, activatie van voorkennis en gebruik van talige hulpmiddelen. Aandacht voor nauwkeurigheid (inhoud boodschap), stiptheid (antwoorden binnen een redelijke termijn) en communicatieprocedures (bv. logo, typografie, e-mail handtekening) is hier op zijn plaats.



## LPD 20 De leerlingen beheren efficiënt een mailbox en elektronische agenda.

Wenk: In functie van een vlotte verwerking van inkomende mails leren de leerlingen hoe ze een mailbox efficiënt organiseren. Volgende functionaliteiten kan je daarbij onder de aandacht brengen:

- E-mail: handtekeningen maken en beheren, werken met meerdere mailboxen, de afwezigheidsassistent effectief gebruiken, berichten organiseren en opschonen, inline antwoorden;
- Contactpersonen: contactpersonen toevoegen, een groep aanmaken, een adresboek importeren en exporteren, contactgegevens delen met social media, een digitaal visitekaartje.

Wenk: Wat betreft het agendabeheer kan je denken aan het maken en terugvinden van afspraken en gebeurtenissen, opmerkingen en bijlagen toevoegen aan een afspraak, een agenda delen, weergavemogelijkheden ... Ze hebben ook aandacht voor het inplannen van focustijd, bufferzones en reistijd.

Wenk: Een e-mailprogramma biedt ook mogelijkheden tot takenbeheer zoals een takenlijst aanmaken, een e-mailbericht omzetten in een taak of taken toewijzen.

## LPD 21 De leerlingen klasseren en archiveren manueel en digitaal documenten volgens aangereikte criteria.

- ★ Alfabetisch, chronologisch, numeriek, decimaal, alfanumeriek en geografisch centraal en decentraal archief

2de graad: Klasseren van documenten (II-Orlo-a LPD 11).

Wenk: Om het belang van archivering te duiden kan je de leerlingen reglementaire bewaartermijnen laten opzoeken op officiële websites.

Wenk: De leerlingen coderen stukken steeds volgens de voorgeschreven methodiek, bergen deze op en kunnen ze terugvinden in het archiefsysteem.

Wenk: Wat betreft het digitaal beheer van documenten is er aandacht voor een adequate mappenstructuur en bestandsnaamgeving.

## LPD 22 De leerlingen ontwikkelen, bewerken en converteren PDF-documenten.

2de graad: Digitaliseren van documenten (II-Orlo-a LPD 13).

Wenk: In de derde graad ligt de nadruk het bewerken van digitale bestanden. Daarbij kan je denken aan de digitale handtekening en het beschermen van PDF-documenten door het aanbrengen van een kopieer- en bewerkingsbeveiliging.

## LPD 23 De leerlingen verwerken en bewerken informatie met een tekstverwerkingsprogramma rekening houdend met

- **structuur, opmaak en gevorderd gebruik van objecten;**
- **online samenwerken;**
- **klaviervaardigheid.**

## Samenhang derde graad: I-II-III-GFL LPD 17

2de graad: Basisfunctionaliteiten van een tekstverwerker toepassen (II-Orlo-a LPD 15).

Wenk: In de derde graad heb je aandacht voor het efficiënt structureren en opmaken van documenten. Zo leren de leerlingen online documenten aanmaken, bewerken en delen met anderen. Het gevorderd invoegen van objecten impliceert het invoegen en bewerken van tabellen, grafische componenten en objecten uit een ander programma zoals grafieken.

Wenk: Wat betreft structuur en opmaak kan je aandacht besteden aan het gebruik van stijlen, sectie-eindes, werken met kolommen en het verzorgen van de lay-out van een niet of slecht opgemaakte tekst.

Wenk: Tenslotte verlies je functionaliteiten zoals spellings- en grammaticacontrole, autocorrectie, synoniemen, taalmogelijkheden, versiegeschiedenis, het vergelijken van documenten en splitsen van vensters niet uit het oog.

## LPD 24 De leerlingen ontwerpen, bewerken en gebruiken sjablonen en rapporten met behulp van een tekstverwerkingsprogramma.

2de graad: Standaardsjablonen voor telefoonnotities, mededelingen, brieven en memo's (II-Orlo-a LPD 15).

Wenk: In de derde graad ontwerpen en bewerken de leerlingen zelf sjablonen met aandacht voor aangepaste of eigen stijl. Ze maken aantrekkelijke formulieren met aandacht voor besturingselementen en beveiliging. Voor gepersonaliseerde documenten gebruiken ze samenvoegvelden.

Wenk: Bij het ontwerpen van rapporten besteed je voldoende aandacht aan automatische inhoudsopgave, afwijkende kop- en voetteksten, voet- en eindnoten, index, bijschrift en bronvermelding.

## LPD 25 De leerlingen verwerken en bewerken cijfergegevens met behulp van een rekenblad.

- ★ Werkmap- en blad: gebruiken, opmaken en presenteren;  
Formules en functies: aantalarg, afronden, zoekfuncties, gegevensvalidatie;  
Grafieken: (op)maken en bewerken.

## Samenhang derde graad: I-II-III-GFL LPD 17

2de graad: Structuurelementen, formules, eenvoudige functies, grafieken en afdrukfunctionaliteiten toepassen in een rekenblad (II-Orlo-a LPD 16).

Wenk: In de derde graad heb je aandacht voor het opmaken en efficiënt gebruiken van een werkmap. Dat houdt onder meer in dat leerlingen met meerdere werkbladen en -mappen tegelijk werken, koppelingen maken, een werkblad of -map beveiligen, kolomtitels en rijen blokkeren, gegevens groeperen en transponeren.

Wenk: Dit leerplandoel biedt kansen om gegevens voor te stellen aan de hand van een grafiek: leerlingen kiezen daarbij een geschikt grafiektype, passen vervolgens de grafiek aan en verzorgen de opmaak.

Wenk: Tenslotte heb je aandacht voor het correct afdrukken van een werkblad en pagina-instelling.



Extra: Naast zoekfuncties kan je eventueel geneste functies toepassen.

Extra: Je kan ook denken aan functionaliteiten zoals voorwaardelijke opmaak en het toepassen van eenvoudige draaitabellen.

#### **LPD 26 De leerlingen gebruiken doelgericht een databank voor het raadplegen, invoeren en presenteren van gegevens.**

2de graad: Verwerken, sorteren en rapporteren van gegevens met een databank (II-Orlo-a LPD 14).

Wenk: In de derde graad voegen de leerlingen gegevens toe aan een databank met behulp van gebruiksvriendelijke formulieren en gebruiken rapporten om gegevens te presenteren, daarbij hebben ze ook aandacht voor huisstijl.

Wenk: Leerlingen verwerven in de eerste plaats inzicht in de opbouw en samenhang van een databank. Het is niet de bedoeling om een databank te ontwerpen.

### **4.3.4 Ondersteunen van vergaderingen en activiteiten**

#### **Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK**

#### **LPD 27 De leerlingen stellen een uitnodiging voor een vergadering of activiteit op.**

Wenk: Dit leerplandoel biedt kansen om functionaliteiten van een e-mailprogramma en elektronische agenda toe te passen (LPD 20).

Wenk: De leerlingen verzorgen eventuele bijlagen en sturen ze mee.

#### **LPD 28 De leerlingen registreren reacties en stellen een deelnemerslijst op.**

Wenk: Voor het registreren van antwoorden, verontschuldigen of het maken van een presentielijst zetten de leerlingen functioneel kantoorsoftware in zoals een databank (LPD 26), tekstverwerker (LPD 23) of rekenblad (LPD 25).

#### **LPD 29 De leerlingen zorgen voor de logistieke ondersteuning van een vergadering of activiteit.**

2de graad: II-Orlo-a LPD 17

Wenk: Onder logistieke ondersteuning kan je volgende zaken begrijpen:

- reservatie lokaal en apparatuur;
- schikking van het lokaal en klaarzetten van apparatuur;
- kopiëren, bundelen en klaarleggen van vergaderstukken;
- organisatie van de catering.

Wenk: Leerlingen zetten digitale apparatuur steeds in functie van het doel en de beschikbaarheid in, basisinzicht in digitale systemen is daarvoor essentieel.

Wenk: Bij de realisatie van dit leerplandoel heb je ook aandacht voor bewegwijzering, naamkaartjes en het samenstellen van een info map.

Wenk: In geval de leerlingen instaan voor de organisatie van de catering screenen ze

grondig het aanbod, vragen een offerte en maken vervolgens bewuste keuzes.

## 4.4 Als verkoopmedewerker activiteiten uitvoeren in een winkelomgeving

### 4.4.1 Ondersteunen van de goederenstroom in een winkelomgeving

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

#### LPD 30 De leerlingen ontvangen en controleren goederen rekening houdend met veiligheidsvoorschriften en -pictogrammen.

Samenhang derde graad: III-Mod-a LPD 16

2de graad: Ontvangen, controleren en registreren van goederen (II-Orlo-a LPD 29).

Wenk: Bij de goederenontvangst worden hulpmiddelen ingezet zoals leestoestellen en interne transportmiddelen waarop de bediener niet zit of staat tijdens de verplaatsing zoals een steekwagen, magazijnwagen, rolcontainer of kledingrek. Daarbij is het vergelijken van de levering met de vervoersdocumenten essentieel.

Wenk: De leerlingen respecteren steeds de bedrijfseigen procedures, afhankelijk van de sector waarin de leerlingen terecht komen. In de voedingssector hebben de leerlingen aandacht voor de specifieke veiligheidsregels i.v.m. de controle van voedingswaren. Indien goederen niet voldoen aan de vereisten wordt dat gesignaleerd.

Wenk: Bij dit leerplandoel heb je aandacht voor basisrekenvaardigheden zoals rekenen met lengtematen, gewichtsmaten, inhoudsmaten, procenten en temperatuurverschillen in functie van een efficiënte controle van de goederen.

Wenk: Dit leerplandoel zie je in samenhang met LPD 2.

#### LPD 31 De leerlingen slaan de goederen veilig op en registreren de ontvangst.

Wenk: Bij de opslag van goederen hanteren de leerlingen gepaste hulp- en transportmiddelen. In dat verband kan je diverse ladingdragers (transportbak, magazijnbak, soorten pallets, rol- en draagcontainers) onder de aandacht brengen.

Wenk: Opslagmethodes of -systemen zijn afhankelijk van de aard van de goederen en hun omloopsnelheid, de manier van orderverzamen, het opslagvolume van de goederen ... Het is raadzaam om je te beperken tot courante (statische) opslagsystemen zoals de blok- of grondstapel, legbord-, pallet-, inrij- en muurstelling.

#### LPD 32 De leerlingen volgen de voorraad op, stellen tekorten vast en plaatsen bestellingen met behulp van voorraadsoftware.

★ Inventarisatietechnieken



#### Samenhang derde graad: III-Mod-a LPD 17

Wenk: In functie van het opvolgen van de voorraad hebben de leerlingen inzicht in enkele inventarisatietechnieken. Het doel van een volledige of gedeeltelijke inventarisatie is te controleren of de geregistreerde voorraad (in het kassasysteem of ERP-systeem) overeenkomt met de daadwerkelijke voorraad. Op die manier kan ook derving worden vastgesteld. Daarbij kan je een onderscheid maken tussen periodieke voorraadinventarisatie en continue voorraadinventarisatie (cyclisch voorraad tellen).

#### LPD 33 De leerlingen maken artikelen verkoopklaar rekening houdend met

- soorten verpakkingen;
- prijsaanduiding: [productidentificatie](#), regelgeving;
- artikelbeveiliging.

#### Samenhang derde graad: III-Mod-a LPD 18

Wenk: Dit leerplandoel realiseer je in samenhang met LPD 2.

### 4.4.2 Organisatie en inrichting van de winkelomgeving

#### Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

#### LPD 34 + De leerlingen analyseren aspecten van winkelinterieur en -exterieur aan de hand van concrete voorbeelden.

Wenk: Je kan ook de onderlinge relatie tussen winkelinterieur en winkelformule onder de aandacht brengen.

#### LPD 35 De leerlingen bereiden commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties voor.

2de graad: Toepassen van presentatietechnieken in functie van [productbeleving](#) (II-Orlo-a LPD 21).

Wenk: In de derde graad gaan de leerlingen zelf aan de slag en bereiden de artikelpresentatie voor. Dat kan met behulp van een moodboard of gratis ontwerpsoftware zoals Canva of SketchUp. Daarbij houden ze rekening met aspecten zoals attentiewaarde, artikelverwantschap, kleurgebruik, trends, brandpunt, eyecatcher, displays, combinatieplaatsing ...

#### LPD 36 De leerlingen bouwen artikelpresentaties in een winkel op met oog voor

- organisatie van de winkelruimte;
- presentatieplannen;
- merchandisingtechnieken.

Wenk: Bij het presenteren van artikels hebben leerlingen aandacht voor de identiteit van de onderneming, huisstijl en het gebruik van kleur dat met de huisstijl samengaat. Daarbij kan je wijzen op het feit dat presentatie- of schappenplannen sterk

afhangen van tijdelijke acties of thema's.

#### **LPD 37 De leerlingen bevoorraden afdelingen en ordenen producten rekening houdend met aanvultechnieken en -voorschriften.**

2de graad: Presenteren van artikelpresentaties volgens schappenplannen (II-Orlo-a LPD 22).

Wenk: FIFO en LIFO zijn bekende methodes om onder meer voorraden te schikken, FEFO is een verdere verfijning van de FIFO-methode en wordt toegepast voor producten met een bepaalde houdbaarheidsdatum. De aangewezen methode hangt met andere woorden af van het soort product waarvoor er voorraad wordt bijgehouden, wat je best aan de hand van concrete voorbeelden aantoont.

Wenk: Bij het onderhouden van artikelpresentatie houden de leerlingen rekening met de toegemeten ruimte (facing) en het spiegelen van artikelen.

#### **LPD 38 De leerlingen onderhouden de winkelruimte en producten door gebruik te maken van gepaste schoonmaakmiddelen en -technieken.**

Wenk: Bij het opruimen van de werkplek houden de leerlingen rekening met de procedures rond afvalbeheer.

Wenk: Je kan wijzen op het belang van het tussentijds reinigen van de winkelruimte, zonder dat dit een hinder vormt voor de klant.

### **4.4.3 Verkopen en service verlenen**

**Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK**

#### **LPD 39 De leerlingen stellen aankoopwensen vast en adviseren over producten en diensten met oog voor**

- de **typologie van klanten** of consumenten;
- **branche- en productkennis.**

**Samenhang derde graad:** III-Mod-a LPD 19

Wenk: Een goed klanteninzicht is essentieel om de klant te begrijpen en gericht te adviseren in het verkoopproces. In functie van het achterhalen van klantbehoeften worden de juiste vraagtechnieken ingezet, waar leerlingen aandacht voor hebben.

Wenk: Dit leerplandoel zie je in samenhang met LPD 7: de leerlingen verzamelen en presenteren informatie over een retailer en adviseren de klant vanuit een inzicht in deze branche- en productkennis.

#### **LPD 40 De leerlingen sluiten de verkoop af met inbegrip van bij- en meerverkoop.**

2de graad: Toepassen van verkooptechnieken (II-Orlo-a LPD 24).

Duiding: Bij het afsluiten van de verkoop worden aanvullende producten voorgesteld (meerverkoop) en eventuele diensten bij of na verkoop. Dat kan een (gratis)



krediet zijn, extra garantie ...

Wenk: Om de klant aan te zetten tot een aankoopbeslissing is een klantgerichte argumentatie aan de orde. Zo leren de leerlingen de klant overtuigen van de voordelen van een product, daarbij kan je denken aan een demonstratie.

#### **LPD 41 De leerlingen verwerken de verkoopgegevens en betaling met behulp van het kassasysteem.**

**Samenhang derde graad:** III-Mod-a LPD 23

Wenk: Om verkoopgegevens vlot te kunnen verwerken is inzicht in verschillende kassasystemen essentieel. In dat verband kan je de elektronische kassa, computerkassa en kassa met weegschaal onder de aandacht brengen.

Wenk: Leerlingen onderscheiden betaalmiddelen (met inbegrip van geschenkbonnen, ecocheques, maaltijdcheques ...) die in een winkel gebruikt worden en kunnen een transactie met meerdere betalingen afhandelen. Daarbij hebben ze oog voor de echtheidskenmerken van biljetten en geven ze vlot en correct wisselgeld terug.

Wenk: Dit leerplandoel zie je in samenhang met LPD 3.

#### **LPD 42 + De leerlingen verpakken verkochte artikelen in functie van gebruik, aard of bestemming.**

Wenk: Geschenkverpakking (II-Orlo-a LPD 23+).

Wenk: In de derde graad maak je een onderscheid tussen in- en verpakken.

Wenk: In functie van het aanbrenen van een aantrekkelijke geschenkverpakking hebben de leerlingen enkele basistechnieken onder de knie. Je kan naast cadeauverpakkingen ook thematische en feestelijke verpakkingen aan bod laten komen.

#### **LPD 43 De leerlingen voeren dienst na verkoop uit met inbegrip van klachtenbehandeling rekening houdend met**

- **garantiebepalingen en ruilvoorwaarden;**
- **rechten en plichten bij een koopovereenkomst;**
- **(administratieve) procedures.**

**Samenhang derde graad:** III-Mod-a LPD 25

Duiding: Service na verkoop is essentieel om klanten tevreden te houden, in een winkelomgeving kan je hieronder begrijpen: inwisselen en terugbetalen van producten, herstellingen, bestellen van niet-voorradijge producten, retouches, maatwerk ...

Wenk: Elke dienst na verkoop gaat gepaard met een correcte en vlotte administratieve afhandeling. Zo maken de leerlingen een bestelbon voor nabestellingen en registreren retours in het kassa- of registratiesysteem. Ze hebben daarbij aandacht voor ruil- en garantievoorwaarden en de rechten en plichten van koper en verkoper bij het sluiten van een koopcontract.

Wenk: In functie van een klantgerichte aanpak bij klachten is het toepassen van communicatieve en sociale vaardigheden essentieel: aandachtig luisteren, open en controlevragen stellen, excuses aanbieden indien de klacht gegrond is, duidelijke en realistische boodschappen geven, herformuleren van de klacht op het einde van het gesprek met aandacht voor technieken van conflictvoorkoming en -beheersing.

Wenk: Het bieden van een passende oplossing, daarvoor de nodige acties ondernemen en correcte klachtenregistratie vormen het sluitstuk van een adequate klachtenbehandeling, waar leerlingen rekening mee houden.

Wenk: Je kan de leerlingen best een ervaren verkoopmedewerker laten observeren op de externe werkplek vooraleer ze zelf klanten te woord staan bij klachten. Dat kan altijd onder toezicht van de leraar of ervaren collega op het werk.

#### **LPD 44 De leerlingen stellen verkoopdocumenten met behulp van software op.**

Wenk: Onder verkoopdocumenten kan je de factuur en creditnota begrijpen.

Wenk: Bij het opstellen van facturen en creditnota's heb je aandacht voor de algemene en bijzondere verkoopsvoorwaarde. Het correct toepassen van btw, (handels)korting, kosten en terugstuurbare verpakking is daarbij essentieel.

Wenk: Onder verkoopdocumenten kan ook de btw-bon worden begrepen die in sommige sectoren courant wordt gevraagd.

Wenk: Dit leerplandoel biedt kansen om een rekenblad of een kassasysteem in te zetten.

### **4.4.4 E-commerce**

#### **Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK**

#### **LPD 45 De leerlingen lichten voor- en nadelen van e-commerce toe.**

**Samenhang derde graad:** III-Mod-a LPD 26

Wenk: Het is raadzaam om e-commerce te situeren binnen e-business.

Wenk: E-commerce biedt heel wat voordelen, zowel voor de onderneming als consument, maar brengt ook nadelen met zich mee. Daarbij kan je denken aan het effect van de vele verzendingen (en retours) op het wegennet, de moordende concurrentie tussen e-tailers om hun producten tijdig bij de klant te krijgen, de steeds hogere verwachtingen en macht van de consument die zijn stem via social media en reviews laat horen enz.

#### **LPD 46 De leerlingen informeren klanten en bieden service via online kanalen.**

2de graad: Ontwerpen van (eenvoudige) communicatieproducten met aandacht voor online en offline communicatie met de klant (II-Orlo-a LPD 25).

Wenk: In de derde graad passen de leerlingen in een reële context (bv. externe werkplek, ondernemend project) vormen van online communicatie toe. Daarbij hebben ze oog voor de naleving van de wetgeving op privacy, auteurs- en portretrecht,



huisstijl en netiquette.

Wenk: Dit doel biedt kansen om digitale presentatietechnieken toe te passen en multimediaal materiaal te ontwerpen.

Wenk: Dit leerplandoel kan je in samenhang met LPD K1 zien.

#### **LPD K1 De leerlingen ontwerpen een eenvoudige website en webshop met behulp van kant-en-klare software.**

Wenk: Om een webshop gemakkelijk te vinden zijn er hulpmiddelen: QR-code (Quick Response), [SEO](#) (Search Engine Optimization) en [SEA](#) (Search Engine Advertising). Het is zinvol dat de leerlingen hier gebruik van maken.

Wenk: Gebruiksvriendelijkheid en geloofwaardigheid zijn essentieel bij het ontwerpen van een website en webshop, leerlingen hebben daar aandacht voor.

Wenk: Dit leerplandoel zie je in samenhang met LPD 2: bij verkopen via een webwinkel heb je aandacht voor bepalingen uit de wet elektronische handel en verkopen op afstand.

#### **LPD K2 De leerlingen volgen de goederen-en informatiestroom op binnen een [ERP](#) omgeving.**

Wenk: Het is zinvol om stil te staan bij de functie en voordelen van een ERP systeem en welke bedrijfsprocessen erin geïntegreerd worden.

Wenk: Het gebruik van ERP software is erg nuttig om processen met betrekking tot inkoop, verkoop tot leven te brengen. Daarbij kan je denken aan het registreren van een verkooporder, wat leidt tot het maken van pakbon, zendnota en verkoopfactuur.

Wenk: Je kan ERP software inzetten voor het ontwerpen van een eenvoudige website en webshop.

## **4.5 De essentie van duurzaam ondernemen en ondernemerschap**

#### **LPD K3 De leerlingen lichten het belang van duurzaam ondernemen toe.**

Wenk: Ondernemingen hebben naast een economische ook een sociale en ecologische verantwoordelijkheid die ze vertalen in hun bedrijfsvoering. Ze hebben aandacht voor sociale, ethische en milieukwesties wat je kan linken aan de [duurzame ontwikkelingsdoelen](#) (People, Planet, Prosperity, Peace, Partnership).

Wenk: Bij dit doel vertrek je best vanuit concrete casussen: op welke manier speelt een onderneming in op actuele uitdagingen met betrekking tot milieu en duurzaamheid? Hoe vertaalt ze haar maatschappelijke verantwoordelijkheid naar klanten? Evenmin mag haar economische verantwoordelijkheid uit het oog verloren worden: zo waarborgt een goede winstgevendheid werkzekerheid en verdere (inter)nationale groei.

Wenk: Dit leerplandoel kan je linken aan werkplekleren, zo kunnen leerlingen nagaan hoe hun stagebedrijf omgaat met thema's zoals duurzaamheid, ecologie en

consumentenbelangen.

**LPD K4 De leerlingen lichten de keuze voor ondernemerschap op basis van persoonlijke motieven en vaardigheden toe.**

Wenk: Een onderneming opstarten vereist de juiste motivatie en ondernemerscompetenties. Leerlingen denken bij de optie om zelf een onderneming te starten daarover na.

Wenk: Bij de realisatie van dit doel kan je een ondernemer uitnodigen in de klas en leerlingen hun eigen ondernemersvaardigheden in kaart laten brengen met behulp van een tool.

**LPD K5 De leerlingen lichten voorwaarden en formaliteiten bij het opstarten van een onderneming toe.**

Wenk: Een onderneming opstarten vereist een grondige voorbereiding waarbij een goed zicht op diverse randvoorwaarden essentieel is. Zo kan je de aandacht vestigen op algemene voorwaarden, wettelijke verplichtingen en noodzakelijke vergunningen.

Wenk: Het is belangrijk dat leerlingen weten waar ze terecht kunnen voor professionele ondersteuning. Je kan dienstverleners zoals werkgevers- en overheidsorganisaties, financiële dienstverleners, accountants en de notaris onder de aandacht brengen.

**LPD K6 De leerlingen lichten toe welke gevolgen de keuze voor een ondernemingsvorm heeft voor een ondernemer.**

Wenk: De leerlingen leren dat de keuze voor een geschikte ondernemingsvorm essentieel is bij de opstart van een onderneming. Daarbij heb je aandacht voor de verschillen tussen eenmanszaak en vennootschap qua aansprakelijkheid, belastingstelsel, boekhoudkundige administratie. Bij de oprichting van een vennootschap is er keuze uit meerdere vennootschapsvormen, het is raadzaam om daarbij enkel de bv ter sprake te brengen.

**LPD K7 De leerlingen stellen een eenvoudig kosten- en opbrengstenbudget op.**

Wenk: Het opstellen van een ondernemingsbudget vooronderstelt inzicht in begrippen zoals omzet, afzet, geraamde kosten en opbrengsten en investeringen. Daarbij vertrek je best van een eenvoudige gesimuleerde casus waarbij de leerlingen met een rekenblad aan de slag gaan.

## 5 Lexicon

Het lexicon bevat een verduidelijking bij de begrippen die in het leerplan worden gebruikt. Die verduidelijking gebeurt enkel ten behoeve van de leraar.

### **Communicatieproduct**

Een communicatieproduct is een schriftelijke, visuele of audiovisuele realisatie die tot doel heeft een boodschap over te brengen, bv. een affiche, een flyer, een mededeling, een reclamefilmpje ...



## **Customer journey**

De customer journey of klantreis is de weergave van wat de klant doet en ervaart tijdens het oriënteren, kopen en gebruiken van een product of dienst.

## **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.

## **Huisstijl**

De huisstijl van een organisatie of bedrijf is de bewust gekozen wijze van presentatie naar buiten toe. In de enge definitie is een huisstijl de visuele identiteit van een organisatie (logo's, kleur, typografie, opmaak, bedrijfskledij...) Ruimer gaat het ook over gedrag en communicatie.

## **Klantvriendelijkheid**

Klantvriendelijk handelen vooronderstelt het inzetten van sociale en communicatieve vaardigheden in de relatie met een klant. In de eerste graad en in de algemene vorming 2de graad oefenen leerlingen sociale en communicatieve vaardigheden in relatie tot medeleerlingen, leraren...(anderen). Het klantvriendelijk handelen kan ook aspecten m.b.t. het commercieel handelen omvatten.

## **Nettiquette**

Nettiquette is een samenvoeging van de woorden netwerk en etiquette. De nettiquette omvat richtlijnen en gedragsregels bij communicatie via het internet.

## **Onderneming**

De "onderneming" in de zin van artikel I van boek I van het WER verwijst naar:

- iedere natuurlijke persoon die zelfstandig een beroepsactiviteit uitoefent (bv. een eenmanszaak, een zaakvoerder vennootschap, een kunstenaar);
- iedere rechtspersoon (elke vennootschap, vzw of stichting);
- iedere andere organisatie zonder rechtspersoonlijkheid (bv. een maatschap)

## **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 ...

## **Productbeleving**

Producten worden zodanig gepresenteerd dat ze de stemming, status en ervaring van de consument met het product beïnvloeden

## **Productidentificatie**

De ondernemingen die goederen of diensten aanbieden, moeten de prijs ervan schriftelijk aanduiden op een leesbare, zichtbare en ondubbelzinnige manier. Bij productidentificatie worden volgende systemen courant gebruikt:

- EAN-code of het Europees Artikel Nummer: unieke cijfercombinatie
- PLU-code of price look-up code voor groenten en fruit
- RFID of Radio-frequency identification (identificatie met radiogolven): techniek om informatie op te slaan in een tag of label
- Kimball-kaart: ponskaartje gebruikt voor het prijzen van kleding

## **Search Engine Advertising**

SEA of zoekmachineadverteren is een onderdeel van zoekmachinemarketing waarbij de adverteerder zichtbaarheid verkrijgt door te betalen voor zijn positie in de zoekresultaten.

## **Search Engine Optimization**

SEO of zoekmachineoptimalisatie is een onderdeel van zoekmachinemarketing dat zich bezighoudt met het verhogen van de zichtbaarheid in de organische resultaten of onbetaalde gedeelte van de zoekmachine.

## **Tracking and tracing**

Dankzij tracking en tracing is het mogelijk een product te volgen en te herleiden door het hele productieproces en in de verdere distributie.

## **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.

# **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**

Om de doelen van dit leerplan te realiseren zijn nodig:



Een leslokaal met de mogelijkheid tot klassikale instructie en informatieverwerking en het uitvoeren van administratieve taken (leerplandoelen rubriek 4.3)

- dat qua grootte, akoestiek en inrichting geschikt is om communicatieve werkvormen te organiseren; [indien van toepassing]
- 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.

Een praktijklokaal of praktijklokalen met basisuitrusting voor de winkelactiviteit (leerplandoelen rubriek 4.4) en rekken en materieel in functie van ontvangst en opslag van goederen (leerplandoelen 4.4.1).

## 6.2 Materiaal en toestellen

De basisuitrusting voor het uitvoeren van administratieve taken:

- een professioneel ingericht werkeiland;
- telefoontoestellen of GSM's;
- tafels om te overleggen of een vergadertafel;
- een printer/scanner;
- voldoende professionele archiefkasten.

De basisuitrusting voor de winkelactiviteit:

- winkelrekken en opbergkasten;
- een kleurenprinter met scanmogelijkheden;
- een inpaktafel die voldoet aan de ergonomische principes, inpakmaterieel en grondstoffen (papier, houders ...);
- kassa- en registratiesysteem (ook aanwezig op de werkplek).

De basisuitrusting voor ontvangst en opslag van goederen:

- legbordstelling;
- grondplan (afdruk) van een magazijn om de goederenstroom te visualiseren (4 O's ontvangst, opslag, orderpicking en opsturen);
- miniatuurmodellen van hulp- en transportmiddelen;
- steekwagen, magazijnwagen;
- didactisch materiaal in functie van ontvangst en opslag van goederen: dozen, europallets, pictogrammen, veiligheidsmesjes, opvulmateriaal, magazijnbakjes, kleefband.

Het aanwezige materiaal is voldoende voor de grootte van de klasgroep.

## 6.3 Materiaal 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 een toelichting bij een aantal handelingswerkwoorden die je terugvindt in leerplandoelen en (specifieke) minimumdoelen van verschillende graden.

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



<b>Toepassen</b>	Gebruiken, hanteren, inzetten	
<b>Toetsen</b>	Testen	
<b>Uitleggen</b>	Beschrijven, toelichten	
<b>Verklaren</b>	Beargumenteren	Motiveren, uitleggen waarom

## 8 Concordantie

### 8.1 Concordantietabel

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

Leerplandoel	Minimumdoelen en doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties
1	BK 01; BK 02; BK 03; BK 04
2	BK y
3	BK 28; BK t; BK x
4	BK b, BK p, BK s
5	BK 01
6	MD 06.12
7	BK d; BK q
8	BK aa
9	BK o
10	BK e
11	BK z
12	BK 14; BK 15; BK 16; BK r
13	BK 13
14	BK 12; BK f
15+	-
16	BK 10
17	BK 05; BK 08
18	BK 09
19	BK 05; BK 06; BK 09
20	BK 05; BK 09
21	BK c; BK l

22	BK 07
23	BK 07; BK w
24	BK 07; BK c
25	BK 07; BK c
26	BK 07; BK c
27	BK 05; BK 11
28	BK 05; BK 11
29	BK 11
30	BK 18
31	BK 18
32	BK 05; BK 20; BK j
33	BK 19
34	+
35	BK 19; BK n
36	BK 19; BK m; BK n
37	BK 21; BK a
38	BK 17
39	BK 22; BK 23; BK u
40	BK 22; BK 24
41	BK 05; BK 25
42+	-
43	BK 22; BK 26; BK 27; BK k
44	BK 05; BK 25; BK v
45	BK g
46	BK 22; BK g

## 8.2 Minimumdoelen basisvorming

06.12 De leerlingen ontwerpen een oplossing voor een probleem door wetenschappen, technologie of wiskunde geïntegreerd aan te wenden.

Voetnoot:

Rekening houdend met concepten van de derde graad en de context waarin dit minimumdoel aan bod komt.



## 8.3 Doelen die leiden naar één 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 gebruiken functioneel ondersteunende software en hardware.
6. De leerlingen beantwoorden inkomende mails op het info-adres of sturen deze door naar de aangewezen contactpersoon.
7. De leerlingen digitaliseren en verwerken documenten en data.
8. De leerlingen raadplegen gegevens, voeren deze in op computer en werken deze bij zoals aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen.
9. De leerlingen verwerken in- en uitgaande post.
10. De leerlingen voeren kopieerwerk uit.
11. De leerlingen verzorgen de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten.
12. De leerlingen organiseren de onthaalruimte.
13. De leerlingen voeren inkomende en uitgaande telefonische gesprekken en verbinden door naar gesprekspartners of noteren een boodschap.
14. De leerlingen onthalen bezoekers.
15. De leerlingen informeren personen en verwijzen door of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats.
16. De leerlingen controleren de toegang van personen.
17. De leerlingen onderhouden de verkoopruimte en producten in de afdeling.
18. De leerlingen ontvangen goederen en controleren de levering.
19. De leerlingen bereiden de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en presenteren deze op een commerciële manier.
20. De leerlingen volgen de voorraden op, stellen tekorten vast en plaatsen bestellingen.
21. De leerlingen bevoorraden de afdelingen en ordenen de producten.
22. De leerlingen gaan professioneel met klanten om met inbegrip van online en offline verkoopkanalen.
23. De leerlingen stellen de aankoopwensen van de klant vast en adviseren over de producten en diensten.
24. De leerlingen sluiten de verkoop af met inbegrip van bij- en meerverkoop.
25. De leerlingen ontvangen betalingen en bedienen de kassa.
26. De leerlingen voeren na-verkoop diensten uit zoals inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel.
27. De leerlingen behandelen klachten van klanten.
28. De leerlingen lichten een gepaste aanpak bij diefstal en fraudepogingen toe en illustreren technieken van diefstalpreventie.

Aanvullende onderliggende kennis

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

- a. Aanvultechnieken
- b. Assertiviteitstechnieken
- c. Bedrijfsadministratie
- d. Bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief
- e. Customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)
- f. Decoratietechnieken
- g. Digitale verkoopprocessen
- j. Inventarisatietechnieken
- k. Klachtenbehandeling
- l. Klassement- en archiveringsmethodes
- m. Merchandisingtechnieken
- n. Presentatietechnieken van producten

- o. Prijsbepaling en BTW
- p. Principes van klantvriendelijkheid
- q. Promotionele acties
- r. Regels voor het onthaal
- s. Technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- t. Technieken voor diefstalpreventie
- u. Typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine ...) van klanten of consumenten
- v. Verkoopdocumenten
- w. Vlot typen
- x. Wet- en regelgeving i.v.m. diefstalpreventie: rechten van personeel en van klant
- y. Wet op de marktpraktijken en consumentenbescherming
- z. Winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)
- aa. Winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
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
<b>2</b>	<b>Situering</b> .....	<b>7</b>
2.1	Samenhang met de tweede graad .....	7
2.2	Samenhang in de derde graad .....	7
2.2.1	Samenhang binnen de studierichting Onthaal, organisatie en sales.....	7
2.2.2	Samenhang met andere leerplannen binnen de finaliteit .....	7
2.2.3	Samenhang over de finaliteiten heen.....	7
2.3	Plaats in de lessentabel.....	7
<b>3</b>	<b>Pedagogisch-didactische duiding</b> .....	<b>8</b>
3.1	Onthaal, organisatie en sales en het vormingsconcept.....	8
3.2	Krachtlijnen .....	8
3.3	Opbouw.....	9
3.4	Leerlijnen.....	9
3.4.1	Samenhang met de tweede graad .....	9
3.4.2	Samenhang in de derde graad .....	9
3.5	Aandachtspunten.....	10
3.5.1	Pedagogisch-didactische aanpak .....	10
3.5.2	Samenwerking met de algemene vorming .....	11
3.5.3	Digitale vaardigheden .....	11
3.5.4	Werkplekieren.....	11
3.6	Leerplanpagina.....	12
<b>4</b>	<b>Leerplandoelen</b> .....	<b>12</b>
4.1	Basiscompetenties in een onthaal- en winkelomgeving.....	12
4.2	Verkoop en marketing in de retailsector .....	15
4.3	Als onthaalmedewerker administratieve taken uitvoeren.....	17
4.3.1	Doelgericht communiceren met bezoekers en klanten.....	17
4.3.2	Organisatie en inrichting van de onthaalruimte .....	18
4.3.3	Administratieve handelingen in functie van onthaal.....	18

4.3.4	Ondersteunen van vergaderingen en activiteiten .....	22
4.4	Als verkoopmedewerker activiteiten uitvoeren in een winkelomgeving .....	23
4.4.1	Ondersteunen van de goederenstroom in een winkelomgeving .....	23
4.4.2	Organisatie en inrichting van de winkelomgeving .....	24
4.4.3	Verkopen en service verlenen .....	25
4.4.4	E-commerce .....	27
4.5	De essentie van duurzaam ondernemen en ondernemerschap.....	28
<b>5</b>	<b>Lexicon .....</b>	<b>29</b>
<b>6</b>	<b>Basisuitrusting .....</b>	<b>31</b>
6.1	Infrastructuur .....	31
6.2	Materiaal en toestellen.....	32
6.3	Materiaal waarover elke leerling moet beschikken.....	32
<b>7</b>	<b>Glossarium.....</b>	<b>33</b>
<b>8</b>	<b>Concordantie .....</b>	<b>34</b>
8.1	Concordantietabel.....	34
8.2	Minimumdoelen basisvorming .....	35
8.3	Doelen die leiden naar één of meer beroepskwalificaties .....	36

