

Leerlijn: Dienstverlening

Leerroute: 4/5

| Leerjaar 1 | | |
|------------|--|--|
| Periode | Onderdeel | Doelen |
| 1a | Omgaan met klanten | Wast handen voor het werken. |
| | Omgaan met klanten | Laat de klant weten dat de klant is opgemerkt (kan ik u helpen) |
| | 1 Artikelen aanvullen/ controleren/ spiegelen/ prijzen | Weet wat bijvullen is. |
| | Inventariseren | Inventariseert een bekend artikel met een voorbeeld/hulpmiddel (foto, picto, telblad) in een bak (max. 20 artikelen) |
| | Inventariseren | Groepeert met concreet materiaal aantallen in groepen van 5 en 10 stuks (max. 20 artikelen) |
| | Bezoekers ontvangen en te woord staan/verder helpen | Heeft een verzorgd uiterlijk (visite kaartje voor de school) |
| | Bezoekers ontvangen en te woord staan/verder helpen | Staat op een correcte en vriendelijke manier bezoekers te woord (goedemorgen/goedemiddag, waarmee kan ik u helpen?) |
| 1b | Artikelen aanvullen/controleren/ spiegelen en prijzen | Tilt/ Draagt/Zet de dozen op de juiste wijze (tiltechniek) |
| | Artikelen aanvullen/controleren/ spiegelen en prijzen | Gebruikt de juiste snijtechniek om een doos open te maken met een breekmes. |
| | Artikelen aanvullen/controleren/ spiegelen en prijzen | Rijdt goederen van magazijn naar winkel met een rolcontainer. |
| | Verzamelen bestelling | Benoemt 20 materialen uit de werkvoorraad. |
| | Verzamelen bestelling | Kent de verschillende mogelijkheden van transport (school) |
| | Bezoekers ontvangen en te woord staan/verder helpen | Zorgt ervoor dat de balie er netjes uitziet. |
| | Bezoekers ontvangen en te woord staan/verder helpen | Luistert goed naar de vraag/ opdracht van de bezoeker. |
| 2a | Schoonmaken | Veeft/swiffert de vloer. |
| | Schoonmaken | Raapt kleine voorwerpen op. |
| | Afval, emballage en milieu | Sorteert per soort afval en voer dat op juiste wijze af. |
| | Het plaatsen van artikelen | Sorteert uit een bak met veel voorkomende artikelen meerdere artikelen (minimaal 5) |
| | Het plaatsen van artikelen | Legt 5 verschillende veel voorkomende artikelen terug in het magazijn. |
| | Telefoneren | Pakt de telefoon op na de beltoon, groet de beller en zeg mijn naam. |
| | Telefoneren | Vraagt de beller 'wie wilt u spreken?' |
| 2b | Afval, emballage en milieu | Benoemt waarom het belangrijk is om afval te scheiden (milieu) |
| | Helpt achter de toonbank (servicebalie) / bedienen kassa | Verzamelt materialen om in te pakken. |
| | 2.06. Helpt achter de toonbank (servicebalie) / bedienen kassa | Pakt producten/ artikelen op de juiste wijze in een plastic zak/ boodschappen tas |

| | | |
|--|--|---|
| | Onderhoud en inrichting van het magazijn | Ik maak een schap leeg, stof het af en plaats de artikelen/voorwerpen op dezelfde plek weer terug. |
| | Onderhoud en inrichting van het magazijn | Ik pak op de juiste manier iets van de bovenste schap (ik gebruik indien nodig een opstap, til niet alleen te zware voorwerpen) |
| | Telefoneren | Noteert in logboek (telnr., beller, datum, tijdstip) |

| Leerjaar 2 | | |
|------------|---|--|
| Periode | Onderdeel | Doelen |
| 1a | Omgaan met klanten | Beantwoordt vragen of verwijst de klant door. |
| | 2 Artikelen aanvullen/controleren/spiegelen en prijzen | Opent en pak de doos uit en plaats de artikelen op de juiste plek in de vakken/ schappen (bijvullen) |
| | Artikelen aanvullen/controleren/spiegelen en prijzen | Brengt promotiemateriaal aan |
| | Inventariseren | Inventariseert een bekend artikel in een bak/schap (max. 100 artikelen) |
| | Inventariseren | Inventariseert aan de hand van een lijst of artikelen in de werkvoorraad aanwezig zijn. (max 5 verschillende artikelen; max. 20 stuks per artikel) |
| | Bezoekers ontvangen en te woord staan/verder helpen | Benadert mijn leidinggevende als voor ontvangst getekend moet worden/als de vraag van een bezoeker niet beantwoord kan worden. |
| 1b | Schoonmaken | Ruimt gebroken artikelen op. |
| | Schoonmaken | Mopt de vloer |
| | Schoonmaken | Zeemt/ lapt de ramen en vitrines. |
| | Verzamelen bestelling | Verzamelt een bestelling met een bestellijst in schrift of met foto's. (max. 5 artikelen, max. 20 stuks) en laat deze controleren. |
| | Verzamelen bestelling | Legt de verzamelde bestelling in de daarvoor bestemde transportbak. |
| | 4 Bezoekers ontvangen en te woord staan/verder helpen | Neemt goederen in ontvangst en leg het op de afgesproken plek. |
| 2 | Afval, emballage en milieu | Stapelt lege kratten en maak ze gereed voor afvoer. |
| | Afval, emballage en milieu | Gebruikt de steekwagen op de juiste manier. |
| | Helpen achter de toonbank (servicebalie) bedienen kassa | Helpt achter de toonbank/producten inpakken. (cadeau, tas, mandje, klantvriendelijkheid en veiligheid) |
| | Het plaatsen van artikelen | Sorteert uit een bak met veel voorkomende artikelen meerdere artikelen. (10 verschillende artikelen) |
| | Het plaatsen van artikelen | Plaatst artikelen die binnenkomen (van de leverancier of retour van klanten) in de werkvoorraad. |
| | Telefoneren | Vertelt: ik bel voor, ik bel over. |
| 2b | Pakbon/vrachtbrief | Controleert de pakbon met inhoud van de levering. |
| | Pakbon/vrachtbrief | Neemt de pakbon in ontvangst. |
| | Pakbon/vrachtbrief | Benoemt en herkent de kolommen van een pakbon (artikelnummer, artikelnaam en de aantallen) |
| | Onderhoud en inrichting van het magazijn | Maakt een schap leeg, stoft het af en plaatst weer terug op dezelfde plek van boven naar beneden. |
| | Onderhoud en inrichting van het magazijn | Plaatst nieuw materiaal bij de goede categorie. |
| | Telefoneren | Sluit het gesprek op voorgeschreven manier af. |

| Leerjaar 3/4 | | |
|--------------|---|--|
| Periode | Onderdeel | Doelen |
| 1a | Omgaan met klanten | Loopt met de klant mee om te wijze waar hij of zij moet zijn. |
| | Omgaan met klanten | Sluit het gesprek op de juiste wijze af. |
| | Aanvullen, controleren, spiegelen en prijzen | Spiegelt het vak (etiket naar voren en de "oude" artikelen vooraanzetten) |
| | Inventariseren | Inventariseert aan de hand van een lijst of artikelen in de werkvoorraad aanwezig zijn. (max 10 verschillende artikelen; max 50 stuks per artikel) |
| | Inventariseren | Inventariseert aan de hand van een lijst of voldoende artikelen in de werkvoorraad aanwezig zijn. (max. 20 artikelen) |
| | Bezoekers ontvangen en te woord staan/verder helpen | Schrijft bezoekers in/uit d.m.v. een bezoekregister. |
| 1b | Aanvullen, controleren, spiegelen en prijzen | Controleert artikelen op houdbaarheidsdatum en verwijder over datum artikelen. |
| | Aanvullen, controleren, spiegelen en prijzen | Voorziet artikelen van de juiste prijs (prijstang) |
| | Aanvullen, controleren, spiegelen en prijzen | Controleert of producten of prijsinformatie goed zichtbaar is. |
| | Verzamelen bestelling | Gebruikt de juiste transportmiddelen (let op omvang, veiligheid etc.) |
| | Verzamelen bestelling | Verzamelt een bestelling met een bestellijst in schrift of met foto's (willekeurig aantal artikelen) en controleer het zelf. |
| | Informatie opzoeken | Zoekt een intern telefoonnummer op in de lijst. |
| 2a | Schoonmaken | Reinigt de winkelschappen. |
| | Afval, emballage en milieu | Controleert de vracht op zichtbare breuk/schade. |
| | Afval, emballage en milieu | Verzamelt de benodigde hulpmiddelen om goederen op te pakken en te transporteren. |
| | Het plaatsen van artikelen | Controleert aan de hand van de pakbon of de leverancier de juiste artikelen geleverd heeft (het hoeft het niet opgeruimd te worden) |
| | Het plaatsen van artikelen | Plaatst artikelen die binnenkomen (van de leverancier of retour van klanten) in de werkvoorraad na controle van de pakbon. |
| | Informatie geven | Wijst mondeling de bezoeker de weg binnen het gebouw. |
| 2b | Omgaan met klanten | Controleert (zorgvuldig) of de geleverde goederen overeenkomen met de pakbon |
| | Helpen achter de toonbank (servicebalie) bedienen kassa | Werkt hygiënisch en veilig (hoe werk je, pak je in, regels en voorschriften) |
| | Helpen achter de toonbank (servicebalie) bedienen kassa | Zorgt dat de presentatie er verzorgd uit ziet. |
| | Onderhoud en inrichting van het magazijn | Kiest het juiste opslagmiddel (schap, bak) |
| | Onderhoud en inrichting van het magazijn | Weet dat zware pakketten beneden moeten staan. |
| | Informatie geven | Wijst op een plattegrond aan waar een gevraagde ruimte zich bevindt in het gebouw. |

Leerjaar 5/6 Werken in de Winkel (SVA1)

| Periode | Onderdeel | Doelen |
|---------|--|---|
| 1a | Goederen winkelklaar maken en de artikel presentatie verzorgen/onderhouden | Onderhoudt het schap door het vak te spiegelen. |
| | Goederen winkelklaar maken en de artikel presentatie verzorgen/onderhouden | Zorgt dat de werkplek er netjes en opgeruimd uitziet tijdens en na mijn werk. |
| | Goederen winkelklaar maken en de artikel presentatie verzorgen/onderhouden | Werkt ergonomisch (o.a. goed tillen, bukken en heffen) |
| | Klanten ontvangen | Vraagt hulp aan mijn leidinggevende of collega, als ik een vraag van een klant niet weet. |
| | Klanten ontvangen | Is vriendelijk tegen klanten en personeel. |
| | Gedrag | Is eerlijk en zorgvuldig in de omgang met de eigendommen van een ander. |
| | Gedrag | luistert goed naar de opdracht. |
| | Gedrag | Luistert goed bij feedback van leidinggevende of collega's naar opmerkingen en kritiek en vraagt wat beter kan. |
| 1b | Goederen winkelklaar maken en de artikel presentatie verzorgen/onderhouden | Rijdt op de juiste manier met een rolcontainer en een dolly met kratten. |
| | Goederen winkelklaar maken en de artikel presentatie verzorgen/onderhouden | Werkt hygiënisch en veilig. |
| | Goederen winkelklaar maken en de artikel presentatie verzorgen/onderhouden | Meldt breuk artikelen. |
| | Goederen winkelklaar maken en de artikel presentatie verzorgen/onderhouden | Meldt over datum artikelen THT (Ten minste Houdbaar Tot) en TGT (Te Gebruiken Tot) |
| | Goederen winkelklaar maken en de artikel presentatie verzorgen/onderhouden | Repareert zelf de verpakkingen bij lichte schade zodat deze weer verkocht kunnen worden. |
| | Klanten ontvangen | Spreekt duidelijk en verzorgt Nederlands. |
| | Klanten ontvangen | Ontvang klanten op een passende manier. |
| | Gedrag | Houdt vertrouwen in eigen kunnen als een opdracht niet in 1 keer goed blijkt uitgevoerd is. |
| 2a | Goederen winkelklaar maken en de artikel presentatie verzorgen/onderhouden | Verwerkt afval volgens de voorschriften van het bedrijf. |
| | Goederen winkelklaar maken en de artikel presentatie verzorgen/onderhouden | Zorg dat de klanten geen overlast hebben van mijn werkzaamheden. |
| | Goederen winkelklaar maken en de artikel | Kan doormiddel van het schapkaartje op het schap zien of het artikel in het vak hoort. Dat |

| | | |
|----|--|---|
| | presentatie verzorgen/ onderhouden | gebeurt de streepjescode of het artikel nummer te controleren. |
| | Goederen winkelklaar maken en de artikel presentatie verzorgen/ onderhouden | Maakt een artikel of schap dat vervuild is schoon. |
| | Klanten ontvangen | Vraagt de klant naar zijn wens. |
| | Klanten ontvangen | Loopt met een klant mee om het juiste artikel aan te wijzen. |
| | Gedrag | Is tijdens het uitvoeren van mijn opdracht kritisch op mijn werk. |
| | Gedrag | Werkt geconcentreerd aan mijn taak. |
| 2b | Goederen winkelklaar maken en de artikel presentatie verzorgen/ onderhouden | Weet het verschil tussen emballage en afval. |
| | Goederen winkelklaar maken en de artikel presentatie verzorgen/ onderhouden | Weet wat derving is en hoe te handelen daarin. |
| | Klanten ontvangen | Schakelt een leidinggevende of collega in bij klachten of bijzondere vragen of opmerkingen. |
| | Klanten ontvangen | Wenst de klant een prettige dag. |
| | Klanten ontvangen | Kent het "RAAK" principe. |
| | Klanten ontvangen | Neemt gepaste actie als ik constateer dat een klant iets in zijn jas of tas doet. |
| | Gedrag | Voert de opdrachten/ taken uit zoals afgesproken. |
| | Gedrag | Blijft rustig bij veranderingen in het werk of als er door druk problemen ontstaan. |

Leerjaar 5/6 Werken in het schoolmagazijn (SVA1)

| Periode | Onderdeel | Doelen |
|---------|--|---|
| 1a | Inventariseren (administratieve voorraad met werkvoorraad vergelijken) | Weet het verschil tussen administratieve- en werkvoorraad. |
| | Inventariseren (administratieve voorraad met werkvoorraad vergelijken) | Logt in op het programma Kiem en start "magazijnbeheer" op. |
| | Inventariseren (administratieve voorraad met werkvoorraad vergelijken) | Zoekt de artikelen op die op de telbon vermeld staan. |
| | Inventariseren (administratieve voorraad met werkvoorraad vergelijken) | Noteert de administratieve voorraad op de telbon. |
| | Inventariseren (administratieve voorraad met werkvoorraad vergelijken) | Noteert de werkvoorraad op de telbon |
| | Inventariseren (administratieve voorraad met werkvoorraad vergelijken) | brenkt verslag uit van de bevindingen aan de docent en breng indien nodig de correctie aan in de administratieve voorraad. |
| 1b | Verbruiks- en gebruiksgoederen uitleveren (pakbon en uitleenbon maken) | Weet wat verbruiks- en gebruiksgoederen zijn en kan van beiden voorbeelden geven. |
| | Verbruiks- en gebruiksgoederen uitleveren (pakbon en uitleenbon maken) | Logt in op het programma Kiem en start "magazijnbeheer" op. |
| | Verbruiks- en gebruiksgoederen uitleveren (pakbon en uitleenbon maken) | Stelt aan de hand van een bestelling een pakbon samen van verbruiksartikelen. |
| | Verbruiks- en gebruiksgoederen uitleveren (pakbon en uitleenbon maken) | Stelt aan de hand van een bestelling een uitleenbon samen van gebruiksartikelen. Zodat deze uitgeleend kan worden aan de klant. |
| | Verbruiks- en gebruiksgoederen uitleveren (pakbon en uitleenbon maken) | Noteert als er een artikel onder miniumvoorraad komt. |
| | Verbruiks- en gebruiksgoederen uitleveren (pakbon en uitleenbon maken) | Controleert de bonnen op juistheid. |
| | Verbruiks- en gebruiksgoederen uitleveren (pakbon en uitleenbon maken) | Bergt de bonnen op in de juiste map. |
| 2a | Samenwerken en overleggen | Vraagt vooraf goed door op wat er gedaan moet worden moet, zodat duidelijk is wat er verwacht wordt |
| | Samenwerken en overleggen | Vraagt hulp als iets niet alleen gedaan kan worden. |

| | | |
|----|---|---|
| | Samenwerken en overleggen | Voert mijn taken uit zoals is afgesproken. |
| | Samenwerken en overleggen | Snapt dat als hij/zij er niet uitkomt, hij/zij beter hulp kan vragen of extra uitleg in plaats van het zelf te doen en daarbij fouten te maken. |
| | Samenwerken en overleggen | Als mijn werkzaamheden zijn afgerond, meld ik dit aan mijn collega of leidinggevende. |
| 2b | Gebruiksgoederen innemen (retour bon maken) | Logt in op het programma kiem en start "magazijnbeheer" op. |
| | Gebruiksgoederen innemen (retour bon maken) | Pakt de juiste uitleenbon uit de opbergmap. |
| | Gebruiksgoederen innemen (retour bon maken) | Controleert het teruggebrachte artikel op eventuele afwijkingen. |
| | Gebruiksgoederen innemen (retour bon maken) | Boekt via "kiem" het teruggebrachte retour in de voorraad. |
| | Gebruiksgoederen innemen (retour bon maken) | Bergt de retourbon op in de juiste map en verwijder de uitleenbon. |