

BEROEPSKWALIFICATIE

Florist



BK-0177-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Florist

De benaming wordt niet gebruikt in de Competent-fiche D120901 Verkoper van bloemen en planten (m/v). De Competent-fiche gebruikt wel de titel van “Bloemist”. Deze titel wordt echter foutief gebruikt. De titel ‘Bloemist’ wordt voorbehouden voor een ander beroep uit de tuinbouwsector.

1.2 DEFINITIE

‘Verzorgt, verwerkt en/of verkoopt en verpakt bloemen en planten voor binnen (snijbloemen, boeketten en groene planten, bloemstukken, decoraties, gedroogde bloemen, accessoires, ...) en buiten (beplantingen voor bloembakken, terrasplanten, bloembollen, zorgproducten), neemt bestellingen aan en geeft advies aan klanten conform de eigen huisstijl teneinde een goed product af te leveren en maximaal tegemoet te komen aan de wensen van de klant.’

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

4

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 2, 2020

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn

- Past de veiligheids-, kwaliteits-, en milieuvoorschriften toe
- Werkt conform de bedrijfsprocedure(s) of stelt ze op
- Werkt economisch en kostprijbewust
- Laat schoonmaken of maakt schoon volgens onderhoudsplan en de bedrijfsprocedures (magazijn, koelcel, winkel, werkruimte, berging, materiaal, ...)
- Werkt ergonomisch (hef- en tiltechnieken, ...)
- Draagt werk- en beschermkledij volgens de (hygiënische) richtlijnen conform de huisstijl
- Respecteert de persoonlijke hygiëne (handen wassen, wondbedekking, eetverbod, ...)
- Sorteert en behandelt het afval volgens de richtlijnen
- Ruimt systematisch op
- Vermijdt risico's voor zichzelf en andere
- Werkt ordelijk
- Gaat op een veilige manier met de verschillende gereedschappen om
- Meldt problemen i.v.m. veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn, aan de leidinggevende(n)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van veiligheidsvoorschriften
- Kennis van bedrijfsprocedures
- Kennis van het onderhoudsplan
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Kennis van de hygiënische richtlijnen
- Kennis van de persoonlijke beschermingskledij (PBM)
- Grondige kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
- Grondige kennis van milieubewust werken en omgaan met afval/afvalsortering

Competentie 2:

Bouwt de eigen deskundigheid op

- Volgt ontwikkelingen en trends van de markt
- Schoolt zich permanent bij, intern en extern
- Raadpleegt relevante informatiebronnen (handleidingen, internet, ...)
- Integreert nieuwe ervaringen in de dagdagelijkse werksituatie
- Overlegt met de verantwoordelijke over een persoonlijk ontwikkelingsplan
- Volgt ontwikkelingen en trends van de markt op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van mondeling rapporteren
- Kennis van informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Kennis van verpakkingstechnieken
- Kennis van de markt
- Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl
- Kennis van de concurrenten en hun posities
- Grondige kennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Grondige kennis presentatietechnieken

Competentie 3:

Werkt in teamverband

- Communiceert effectief en efficiënt
- Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken
- Rapporteert indien van toepassing aan leidinggevende
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op indien van toepassing

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van registratiesoftware
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Kennis van mondeling rapporteren
- Kennis van onderhandelingstechnieken

Competentie 4:

Bepaalt de (eigen) werkvolgorde

- Maakt de dagplanning op en stelt prioriteiten
- Bepaalt de werkvolgorde
- Raadpleegt de lijst met de bestellingen en levertijden voor de dag

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van opmaken van een (dag/week/maand)planning

Competentie 5:

Koopt bloemen planten, accessoires aan volgens de gemaakte afspraken

- Onderscheidt kwaliteit van bloemen, planten, accessoires
- Houdt bij het aankopen rekening met het seizoenaanbod, het marktaanbod, houdbaarheid en verzorging
- Stelt zich op de hoogte van de marktprijs en handelt prijsbewust
- Koopt tijdig in op basis van het benodigde inkoopvolume en inkoopbudget
- Vraagt indien nodig offertes op
- Maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers volgens de gemaakte afspraken
- Onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit en eventueel de leveringsvoorwaarden volgens de gemaakte afspraken
- Registreert de inkoop
- Controleert de aankoop en evalueert de kwaliteit
- Rapporteert de inkoopgegevens aan de leidinggevende
- Laat de bloemen en planten verzorgen of voert dit zelf uit

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van opvragen, vergelijken en interpreteren van offertes
- Basiskennis van grafische opmaak van etiketten en (graf)linten
- Kennis van controle en opvolging van leveringen
- Kennis van het opvolgen van de voorraad
- Kennis van technieken voor het gebruik van fytosanitaire producten
- Kennis van opbouw en inhoud van een presentatieplan
- Kennis van mondeling rapporteren
- Kennis van het "first-in, first-out"-principe
- Kennis van de leer van plantenziektes
- Kennis van schoonmaaktechnieken van bloemen en recipiënten

- Kennis van de condities voor optimaal bewaren van bloemen en planten
- Kennis van etikettering
- Kennis van onderhandelingstechnieken
- Grondige kennis van kwaliteitseisen voor producten
- Grondige kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
- Grondige kennis van materialen en hun eigenschappen
- Grondige kennis van verzorgingsproducten voor bloemen en planten
- Grondige kennis van bloemen en planten
- Grondige kennis presentatietechnieken

Competentie 6:

Verzorgt, bewaakt en registreert de voorraad volgens het “first-in first-out”-principe

- Registreert de voorraad van de verkoopprijs en het magazijn
- Gebruikt registratiesoftware
- Sorteert de producten in de koelcel
- Vult de voorraad van de verkoopprijs en het magazijn aan
- Controleert de voorraad regelmatig op kwantiteit en kwaliteit
- Neemt maatregelen om de voorraad te corrigeren indien nodig (seizoensgebonden producten opruimen, open bloemen weggooien, uitgebloeide planten weggooien, ...)
- Let op afwijkingen door beschadigingen en of derving van producten
- Hanteert het “first-in first-out”-principe

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van registratiesoftware
- Kennis van controle en opvolging van leveringen
- Kennis van het opvolgen van de voorraad
- Kennis van technieken voor het gebruik van fytosanitaire producten
- Kennis van bedrijfsprocedures
- Kennis van mondeling rapporteren
- Kennis van opmaken van een (dag/week/maand)planning
- Kennis van het “first-in, first-out”-principe
- Kennis van de leer van plantenziektes
- Kennis van de condities voor optimaal bewaren van bloemen en planten
- Grondige kennis van kwaliteitseisen voor producten

Competentie 7:

Verzorgt producten en materialen

- Maakt vazen, materialen en gereedschap schoon en desinfecteert
- Kiest verzorgingsproducten en de recipiënten voor elke soort bloemen
- Maakt de bloemen schoon en zet ze in de gepaste recipiënten
- Herkent schade en afwijkingen aan de producten
- Neemt actie bij schade en afwijkingen aan de producten
- Bepaalt wanneer producten ververst moeten worden
- Ververst producten
- Gebruikt de gepaste voedingsstoffen in de juiste dosering
- Schikt de bloemen in de winkel
- Vult bij vanuit de voorraad
- Hanteert verzorgingsproducten volgens voorschriften

- Herkent ziekten die planten aantasten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van registratiesoftware
- Kennis van het opvolgen van de voorraad
- Kennis van technieken voor het gebruik van fytosanitaire producten
- Kennis van veiligheidsvoorschriften
- Kennis van mondeling rapporteren
- Kennis van opmaken van een (dag/week/maand)planning
- Kennis van het "first-in, first-out"-principe
- Kennis van de leer van plantenziektes
- Kennis van schoonmaaktechnieken van bloemen en recipiënten
- Kennis van milieuvoorschriften
- Grondige kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
- Grondige kennis van materialen en hun eigenschappen
- Grondige kennis van verzorgingsproducten voor bloemen en planten
- Grondige kennis van bloemen en planten

Competentie 8:

Maakt het werkblad, het gereedschap en de ruimtes schoon en houdt ze hygiënisch

- Houdt de verkoopsruimte opgeruimd met extra aandacht voor de balie
- Slijpt messen waar nodig
- Gebruikt schoonmaakmaterieel
- Gebruikt een hoeveelheid product volgens het oppervlak en de vervuiling
- Ruimt aan het eind van de verkoopdag de werkruimte op of laat dit doen
- Maakt de verkoopruimte gereed om klanten te ontvangen voor de openingstijd

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van het onderhoudsplan
- Kennis van de persoonlijke beschermingskledij (PBM)
- Grondige kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
- Grondige kennis van materialen en hun eigenschappen

Competentie 9:

Verzorgt de winkelpresentatie

- Maakt een presentatieplan op
- Voert het presentatieplan uit
- Voorziet het nodige materieel en materiaal i.f.v. het presentatieplan
- Stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan
- Stelt de geschikte temperatuur in van de verkoopruimte
- Stelt planten ten toon volgens het presentatieplan (kleur, belichting, lichtinval, soort, eigenschappen, thema,...)
- Zorgt dat de producten op een aantrekkelijke wijze worden gepresenteerd
- Verzorgt de winkelpresentatie rekening houdend met trends en huisstijl
- Voorziet de producten van een verzorgd etiket met prijsaanduiding
- Maakt de prijsaanduidingen grafisch op zodat het geheel een nette en verzorgde indruk uitstraalt

- Voorziet de geschikte lichtinval en/of belichting
- Combineert displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie
- Verzorgt de instore-communicatie: maakt pancarten op en zorgt dat (promotie)acties visueel duidelijk zijn voor de klant(en)
- Wijzigt regelmatig de opstelling (sfeerbeleving) en verandert de wandelroute
- Houdt rekening met preventie van winkeldiefstal bij de presentatie
- Kleedt de etalage aan op basis van een ontwerp

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van belichting van de etalage en winkelruimte
- Basiskennis van grafische opmaak van etiketten en (graf)linten
- Kennis van opbouw en inhoud van een presentatieplan
- Kennis van informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Kennis van opmaken van een (dag/week/maand)planning
- Kennis van het kleuren pallet bij bloemen en planten
- Kennis van etikettering
- Kennis van de markt
- Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl
- Kennis van de concurrenten en hun posities
- Kennis van kleuren en vormen van accessoires
- Kennis van instore-communicatie
- Grondige kennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Grondige kennis presentatietechnieken

Competentie 10:

Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen

- Ontwerpt commercieel verantwoord bloemwerk en plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen die passen bij de huisstijl en voldoen aan de wensen van de klant en/of aan specifiek gevraagd maatwerk
- Maakt commercieel verantwoord bloemwerk en plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen die passen bij de huisstijl en voldoen aan de wensen van de klant en/of aan specifiek gevraagd maatwerk
- Bepaalt welke materialen geschikt zijn om op een creatieve en vaktechnische wijze bloemwerk te maken volgens de huisstijl
- Schat het aantal bloemen en de samenstelling het boeket in in functie van het budget van de klant
- Maakt boeketten creatief en vaktechnisch op rekening houdend met trends en huisstijl
- Gebruikt het juiste materiaal, (hand)gereedschap, bindartikelen en bevestigingsmaterialen
- Gebruikt de geschikte technieken*
- Combineert materialen op basis van eigenschappen, kleur, vorm, structuur en seizoenen
- Kiest de juiste kleuren uit het kleuren pallet rekening houdend met de kleurtoon, kleurtint en de symbolische waarde van kleuren
- Past kleuren uit het kleuren pallet toe in een compositie
- Stelt met grote vaardigheid in een vlot tempo bloemenwerk of plantenarrangementen samen die voldoen aan de opdracht en de huisstijl
- Ontwerpt en creëert composities in meerdere prijsklassen
- Houdt rekening met de bederfelijkheid en de kwetsbaarheid van de producten
- Gebruikt een recipiënt in functie van het te maken ontwerp

- Creëert de juiste sfeer en ambiance in de ontwerpen
- Droogt vegetatief materiaal
- Bewerkt vegetatief en niet-vegetatief materiaal door te lijmen, rijgen, klemmen, weven, vlechten, wikkelen, buigen, insnoeren, stapelen, vouwen
- Past verschillende stijlen van composities toe
- Plaatst eventueel bloemdecoraties tijdens evenementen (particulieren, ondernemingen,...)

* Technieken: bloem- en blad op draad zetten, vastzetten van stelen, gebruik van ondergronden zoals steekschuim, korenschoofmethode, lineaire technieken, rijgen, klemmen, weven, vlechten, wikkelen, buigen, insnoeren, stapelen, vouwen, ...

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Kennis van klantgericht werken
- Kennis van het "first-in, first-out"-principe
- Kennis van het kleurenallet bij bloemen en planten
- Kennis van etikettering
- Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl
- Grondige kennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Grondige kennis van technieken voor bloemstukken
- Grondige kennis van technieken voor opmaken van boeketten
- Grondige kennis van vaktechnieken
- Grondige kennis van de prijzen van de producten
- Grondige kennis van materialen en hun eigenschappen
- Grondige kennis van bloemen en planten

Competentie 11:

Innoveert in de werkzaamheden met de producten

- Innoveert het aanbod
- Gaat actief op zoek naar trends en ontwikkelingen
- Past deze trends toe in het ontwerp en creatie van de arrangementen en decoraties
- Past deze trends toe in de ontwikkeling van het bedrijfsconcept en huisstijl
- Onderscheidt zich door creativiteit en behendigheid

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Kennis van verpakkingsmaterialen m.b.t. het eigen product
- Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl
- Kennis van instore-communicatie
- Grondige kennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Grondige kennis presentatietechnieken

Competentie 12:

Bepaalt de commerciële prijs en berekent de verkoopprijs

- Bepaalt de procedures voor het berekenen van de verkoopprijs
- Berekent alle gebruikte materialen en eventuele overige kosten nauwkeurig in de kostprijs

- Berekent de verkoopprijs van het gemaakte bloemwerk of plantenarrangement volgens de procedures van het bedrijf
- Bepaalt de commerciële prijs* en/of de verkoopprijs* die de klant moet betalen volgens de procedures van het bedrijf (bovenop de gebruikte materialen, uurloon, overige kosten)

* Commerciële prijs: aangepaste prijszetting van het product om een meerverkoop te realiseren (aanbiedingen, ...)

Verkoopprijs: kostprijs plus winstmarge

Met inbegrip van kennis:

- Grondige kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs
- Grondige kennis van de prijzen van de producten
- Grondige kennis van wettelijke basis voor het berekenen van de kostprijs (BTW-wetgeving, ...)

Competentie 13:

Onthaalt de klant(en)

- Onthaalt en begroet de klant(en), stelt zich toegankelijk en klantvriendelijk op
- Schat in om welk type klant het gaat en met welk doel hij/zij binnenkomt
- Observeert en bepaalt het moment om de klant te benaderen
- Achterhaalt de wensen van de klant en toont de mogelijkheden van het assortiment
- Adviseert de klant bij het maken van keuzes
- Informeert de klant over het product, de toepassing, de verzorging
- Checkt de tevredenheid van de klant

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Kennis van de typologie van de klanten
- Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl
- Kennis van onthaal van klanten
- Kennis van de principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van functionele rekenvaardigheid m.b.t. het afrekenen met de klant en de prijscontrole
- Kennis van bestelprocedures
- Kennis voor de opmaak van een bedrijfseigen bestelbon
- Grondige kennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Grondige kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs
- Grondige kennis van de prijzen van de producten

Competentie 14:

Neemt bestellingen aan

- Neemt de bestelling in de verkoopruimte op ook telefonisch
- Registreert bestellingen via andere kanalen, zoals e-mail, e-commerce, ...
- Vult een bestelbon in
- Voert een klantgerichte communicatie
- Communiqueert duidelijke en ondubbelzinnig met de klant over de bestelling
- Registreert de benodigde informatie volgens bedrijfsprocedure

- Informeert de klant over de leveringstarieven, leveringstijden en de beschikbaarheid van producten
- Informeert betrokken collega's en/of leidinggevende bij (niet-standaard)bestellingen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van registratiesoftware
- Kennis van controle en opvolging van leveringen
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Kennis van klantgericht werken
- Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl
- Kennis van onthaal van klanten
- Kennis van de principes van klantvriendelijkheid
- Kennis voor de opmaak van een bedrijfseigen bestelbon
- Grondige kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs
- Grondige kennis van de prijzen van de producten

Competentie 15:

Verpakt het product

- Bepaalt mede door de verpakking de huisstijl
- Kiest het geschikte verpakkingsmateriaal uit volgens de huisstijl, het gebruik, aard of bestemming
- Verpakt de producten en bestellingen volgens de huisstijl, het gebruik, aard of bestemming
- Past verschillende inpaktechnieken toe, met de nodige handvaardigheid, volgens de huisstijl
- Maakt bloemen, planten, boeketten, bloemstukken, bloembakken, accessoires, ... klaar of verpakt ze, om deze op een verantwoorde manier te transporteren
- Hecht het gepaste snijbloemenvoedsel aan de verpakking

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van verpakkingstechnieken
- Kennis van verpakkingsmaterialen m.b.t. het eigen product
- Kennis van transporttechnieken voor het verplaatsen van boeketten, bloemstukken, planten, accessoires,...
- Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl

Competentie 16:

Handelt de verkoop af en registreert de klantgegevens

- Berekent hoeveel de klant moet betalen en telt hierbij eventueel bijkomende kosten (levering aan huis,...)
- Controleert of de juiste prijzen werden gehanteerd
- Registreert de verkoop door de kassa te bedienen
- Drukt, zo nodig, de automatische factuur af
- Verwerkt actie- en cadeaubonnen en/of geeft ze mee
- Past eventueel klantengetrouwheidssysteem of korting toe
- Registreert klantgegevens, al dan niet in een databank
- Stelt een gepersonaliseerd document in het kader van GDPR

- Laat de klant een toestemming ondertekenen om zijn/haar gegevens te registreren
- Ontvangt de betaling (cash, betaalkaart, kredietkaart, kortingsbon, ...) of registreert de aankoop bij uitgestelde betaling
- Overhandigt het wisselgeld en de kassabon
- Checkt of de klant tevreden is
- Rondt het gesprek af

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van registratiesoftware
- Kennis van bedrijfsprocedures
- Kennis van mondeling rapporteren
- Kennis van de principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van functionele rekenvaardigheid m.b.t. het afrekenen met de klant en de prijscontrole
- Kennis van bestelprocedures
- Kennis voor de opmaak van een bedrijfseigen bestelbon
- Kennis van maatregelen in het kader van de GDPR- wetgeving
- Grondige kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs
- Grondige kennis van de prijzen van de producten

Competentie 17:

Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting

- Maakt een dagrapport van de kassa
- Telt eventueel de kassa na en verklaart kasverschillen
- Controleert eventueel ontvangsten en kassaverrichtingen
- Lost storingen aan de kassa op
- Bergt eventueel het geld op en/of stort het op voorgeschreven wijze

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van registratiesoftware
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Kennis van bedrijfsprocedures
- Kennis van controle en natellen van de kassa
- Kennis van de werking van afrekeningssystemen
- Kennis voor de opmaak van een bedrijfseigen bestelbon

Competentie 18:

Handelt klachten af

- Luistert naar de klant met een klacht
- Registreert eventuele klachten
- Interpreteert de klacht
- Evalueert de klacht, gaat na of de klacht kan opgelost worden en op welke manier
- Stelt een oplossing of een compenserende maatregel voor aan de klant
- Meldt de klacht, indien van toepassing, aan de leidinggevende en/of roept hulp in wanneer hij de klacht niet zelf tot een oplossing kan brengen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van klachtenbehandeling

- Kennis van registratiesoftware
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Kennis van klantgericht werken
- Kennis van onthaal van klanten
- Kennis van de principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van onderhandelingstechnieken
- Grondige kennis van kwaliteitseisen voor producten
- Grondige kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs
- Grondige kennis van de prijzen van de producten
- Grondige kennis van materialen en hun eigenschappen

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van opvragen, vergelijken en interpreteren van offertes
- Basiskennis van belichting van de etalage en winkelruimte
- Basiskennis van grafische opmaak van etiketten en (graf)linten
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van registratiesoftware
- Kennis van controle en opvolging van leveringen
- Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Kennis van het opvolgen van de voorraad
- Kennis van technieken voor het gebruik van fytosanitaire producten
- Kennis van de typologie van de klanten
- Kennis van veiligheidsvoorschriften
- Kennis van klantgericht werken
- Kennis van bedrijfsprocedures
- Kennis van het onderhoudsplan
- Kennis van opbouw en inhoud van een presentatieplan
- Kennis van mondeling rapporteren
- Kennis van informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Kennis van opmaken van een (dag/week/maand)planning
- Kennis van het "first-in, first-out"-principe
- Kennis van de leer van plantenziektes
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Kennis van het kleurenpallet bij bloemen en planten
- Kennis van schoonmaaktechnieken van bloemen en recipiënten
- Kennis van de condities voor optimaal bewaren van bloemen en planten
- Kennis van etikettering
- Kennis van verpakkingstechnieken
- Kennis van verpakkingsmaterialen m.b.t. het eigen product
- Kennis van transporttechnieken voor het verplaatsen van boeketten, bloemstukken, planten, accessoires,...
- Kennis van de hygiënische richtlijnen
- Kennis van de persoonlijke beschermingskledij (PBM)
- Kennis van de markt

- Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl
- Kennis van onthaal van klanten
- Kennis van de principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van functionele rekenvaardigheid m.b.t. het afrekenen met de klant en de prijscontrole
- Kennis van bestelprocedures
- Kennis van de concurrenten en hun posities
- Kennis van onderhandelingstechnieken
- Kennis van milieuvoorschriften
- Kennis van controle en natellen van de kassa
- Kennis van de werking van afrekeningssystemen
- Kennis voor de opmaak van een bedrijfseigen bestelbon
- Kennis van kleuren en vormen van accessoires
- Kennis van instore-communicatie
- Kennis van maatregelen in het kader van de GDPR- wetgeving

- Grondige kennis van kwaliteitseisen voor producten
- Grondige kennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Grondige kennis van technieken voor bloemstukken
- Grondige kennis van technieken voor opmaken van boeketten
- Grondige kennis van vaktechnieken
- Grondige kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
- Grondige kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs
- Grondige kennis van de prijzen van de producten
- Grondige kennis van materialen en hun eigenschappen
- Grondige kennis van milieubewust werken en omgaan met afval/afvalsortering
- Grondige kennis van verzorgingsproducten voor bloemen en planten
- Grondige kennis van bloemen en planten
- Grondige kennis presentatietechnieken
- Grondige kennis van wettelijke basis voor het berekenen van de kostprijs (BTW-wetgeving, ...)

Cognitieve vaardigheden

- Volgt ontwikkelingen en trends van de markt
- Schoolt zich permanent bij, intern en extern
- Raadpleegt relevante informatiebronnen (handleidingen, internet, ...)
- Integreert nieuwe ervaringen in de dagdagelijkse werksituatie
- Overlegt met de verantwoordelijke over een persoonlijk ontwikkelingsplan
- Volgt ontwikkelingen en trends van de markt op
- Communiceert effectief en efficiënt
- Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken
- Rapporteert indien van toepassing aan leidinggevende
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op indien van toepassing
- Maakt de dagplanning op en stelt prioriteiten
- Bepaalt de werkvolgorde
- Raadpleegt de lijst met de bestellingen en levertijden voor de dag

- Onderscheidt kwaliteit van bloemen, planten, accessoires
- Houdt bij het aankopen rekening met het seizoenaanbod, het marktaanbod, houdbaarheid en verzorging
- Stelt zich op de hoogte van de marktprijs en handelt prijsbewust
- Koopt tijdig in op basis van het benodigde inkoopvolume en inkoopbudget
- Vraagt indien nodig offertes op
- Maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers volgens de gemaakte afspraken
- Onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit en eventueel de leveringsvoorwaarden volgens de gemaakte afspraken
- Registreert de inkoop
- Controleert de aankoop en evalueert de kwaliteit
- Rapporteert de inkoopgegevens aan de leidinggevende
- Registreert de voorraad van de verkoopruimte en het magazijn
- Controleert de voorraad regelmatig op kwantiteit en kwaliteit
- Let op afwijkingen door beschadigingen en of derving van producten
- Hanteert het "first-in first-out"-principe
- Kiest verzorgingsproducten en de recipiënten voor elke soort bloemen
- Herkent schade en afwijkingen aan de producten
- Bepaalt wanneer producten ververst moeten worden
- Gebruikt de gepaste voedingsstoffen in de juiste dosering
- Herkent ziekten die planten aantasten
- Gebruikt een hoeveelheid product volgens het oppervlak en de vervuiling
- Maakt een presentatieplan op
- Voorziet het nodige materieel en materiaal i.f.v. het presentatieplan
- Stelt planten ten toon volgens het presentatieplan (kleur, belichting, lichtinval, soort, eigenschappen, thema,...)
- Zorgt dat de producten op een aantrekkelijke wijze worden gepresenteerd
- Maakt de prijsaanduidingen grafisch op zodat het geheel een nette en verzorgde indruk uitstraalt
- Voorziet de geschikte lichtinval en/of belichting
- Combineert displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie
- Houdt rekening met preventie van winkeldiefstal bij de presentatie
- Ontwerpt commercieel verantwoord bloemwerk en plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen die passen bij de huisstijl en voldoen aan de wensen van de klant en/of aan specifiek gevraagd maatwerk
- Bepaalt welke materialen geschikt zijn om op een creatieve en vaktechnische wijze bloemwerk te maken volgens de huisstijl
- Schat het aantal bloemen en de samenstelling het boeket in functie van het budget van de klant
- Combineert materialen op basis van eigenschappen, kleur, vorm, structuur en seizoenen
- Kiest de juiste kleuren uit het kleuren pallet rekening houdend met de kleurtoon, kleurtint en de symbolische waarde van kleuren
- Past kleuren uit het kleuren pallet toe in een compositie
- Ontwerpt en creëert composities in meerdere prijsklassen
- Houdt rekening met de bederfelijkheid en de kwetsbaarheid van de producten
- Gebruikt een recipiënt in functie van het te maken ontwerp
- Creëert de juiste sfeer en ambiance in de ontwerpen
- Innoveert het aanbod
- Gaat actief op zoek naar trends en ontwikkelingen
- Past deze trends toe in het ontwerp en creatie van de arrangementen en decoraties

- Past deze trends toe in de ontwikkeling van het bedrijfsconcept en huisstijl
- Onderscheidt zich door creativiteit en behendigheid
- Bepaalt de procedures voor het berekenen van de verkoopprijs
- Berekent alle gebruikte materialen en eventuele overige kosten nauwkeurig in de kostprijs
- Berekent de verkoopprijs van het gemaakte bloemwerk of plantenarrangement volgens de procedures van het bedrijf
- Bepaalt de commerciële prijs* en/of de verkoopprijs* die de klant moet betalen volgens de procedures van het bedrijf (bovenop de gebruikte materialen, uurloon, overige kosten)
- Onthaalt en begroet de klant(en), stelt zich toegankelijk en klantvriendelijk op
- Schat in om welk type klant het gaat en met welk doel hij/zij binnenkomt
- Observeert en bepaalt het moment om de klant te benaderen
- Achterhaalt de wensen van de klant en toont de mogelijkheden van het assortiment
- Adviseert de klant bij het maken van keuzes
- Informeert de klant over het product, de toepassing, de verzorging
- Checkt de tevredenheid van de klant
- Neemt de bestelling in de verkoopruijnte op ook telefonisch
- Registreert bestellingen via andere kanalen, zoals e-mail, e-commerce, ...
- Vult een bestelbon in
- Voert een klantgerichte communicatie
- Communiqueert duidelijke en ondubbelzinnig met de klant over de bestelling
- Registreert de benodigde informatie volgens bedrijfsprocedure
- Informeert de klant over de leveringstarieven, leveringstijden en de beschikbaarheid van producten
- Informeert betrokken collega's en/of leidinggevende bij (niet-standaard)bestellingen
- Bepaalt mede door de verpakking de huisstijl
- Kiest het geschikte verpakkingsmateriaal uit volgens de huisstijl, het gebruik, aard of bestemming
- Berekent hoeveel de klant moet betalen en telt hierbij eventueel bijkomende kosten (levering aan huis,...)
- Controleert of de juiste prijzen werden gehanteerd
- Past eventueel klantengetrouwheidssysteem of korting toe
- Stelt een gepersonaliseerd document in het kader van GDPR
- Ontvangt de betaling (cash, betaalkaart, kredietkaart, kortingsbon, ...) of registreert de aankoop bij uitgestelde betaling
- Checkt of de klant tevreden is
- Rondt het gesprek af
- Maakt een dagrapport van de kassa
- Telt eventueel de kassa na en verklaart kasverschillen
- Controleert eventueel ontvangsten en kassaverrichtingen
- Bergt eventueel het geld op en/of stort het op voorgeschreven wijze
- Luistert naar de klant met een klacht
- Registreert eventuele klachten
- Interpreteert de klacht
- Evalueert de klacht, gaat na of de klacht kan opgelost worden en op welke manier
- Stelt een oplossing of een compenserende maatregel voor aan de klant

Probleemoplossende vaardigheden

- Meldt problemen i.v.m. veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn, aan de leidinggevende(n)

- Neemt maatregelen om de voorraad te corrigeren indien nodig (seizoensgebonden producten opruimen, open bloemen weggooien, uitgebloeide planten weggooien, ...)
- Neemt actie bij schade en afwijkingen aan de producten
- Lost storingsen aan de kassa op
- Meldt de klacht, indien van toepassing, aan de leidinggevende en/of roept hulp in wanneer hij de klacht niet zelf tot een oplossing kan brengen

Motorische vaardigheden

- Past de veiligheids-, kwaliteits-, en milieuvoorschriften toe
- Werkt conform de bedrijfsprocedure(s) of stelt ze op
- Werkt economisch en kostprijsbewust
- Laat schoonmaken of maakt schoon volgens onderhoudsplan en de bedrijfsprocedures (magazijn, koelcel, winkel, werkruimte, berging, materiaal, ...)
- Werkt ergonomisch (hef- en tiltechnieken, ...)
- Draagt werk- en beschermkledij volgens de (hygiënische) richtlijnen conform de huisstijl
- Respecteert de persoonlijke hygiëne (handen wassen, wondbedekking, eetverbod, ...)
- Sorteert en behandelt het afval volgens de richtlijnen
- Ruimt systematisch op
- Vermijdt risico's voor zichzelf en andere
- Werkt ordelijk
- Gaat op een veilige manier met de verschillende gereedschappen om
- Laat de bloemen en planten verzorgen of voert dit zelf uit
- Gebruikt registratiesoftware
- Sorteert de producten in de koelcel
- Vult de voorraad van de verkoopruimte en het magazijn aan
- Maakt vazen, materialen en gereedschap schoon en desinfecteert
- Maakt de bloemen schoon en zet ze in de gepaste recipiënten
- Ververst producten
- Schikt de bloemen in de winkel
- Vult bij vanuit de voorraad
- Hanteert verzorgingsproducten volgens voorschriften
- Houdt de verkoopsruimte opgeruimd met extra aandacht voor de balie
- Slijpt messen waar nodig
- Gebruikt schoonmaakmaterieel
- Ruimt aan het eind van de verkoopdag de werkruimte op of laat dit doen
- Maakt de verkoopruimte gereed om klanten te ontvangen voor de openingstijd
- Voert het presentatieplan uit
- Stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan
- Stelt de geschikte temperatuur in van de verkoopruimte
- Verzorgt de winkelpresentatie rekening houdend met trends en huisstijl
- Voorziet de producten van een verzorgd etiket met prijsaanduiding
- Verzorgt de instore-communicatie: maakt pancarten op en zorgt dat (promotie)acties visueel duidelijk zijn voor de klant(en)
- Wijzigt regelmatig de opstelling (sfeerbeleving) en verandert de wandelroute
- Kleedt de etalage aan op basis van een ontwerp

- Maakt commercieel verantwoord bloemwerk en plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen die passen bij de huisstijl en voldoen aan de wensen van de klant en/of aan specifiek gevraagd maatwerk
- Maakt boeketten creatief en vaktechnisch op rekening houdend met trends en huisstijl
- Gebruikt het juiste materiaal, (hand)gereedschap, bindartikelen en bevestigingsmaterialen
- Gebruikt de geschikte technieken*
- Stelt met grote vaardigheid in een vlot tempo bloemenwerk of plantenarrangementen samen die voldoen aan de opdracht en de huisstijl
- Droogt vegetatief materiaal
- Bewerkt vegetatief en niet-vegetatief materiaal door te lijmen, rijgen, klemmen, weven, vlechten, wikkelen, buigen, insnoeren, stapelen, vouwen
- Past verschillende stijlen van composities toe
- Plaatst eventueel bloemdecoraties tijdens evenementen (particulieren, ondernemingen,...)
- Verpakt de producten en bestellingen volgens de huisstijl, het gebruik, aard of bestemming
- Past verschillende inpaktechnieken toe, met de nodige handvaardigheid, volgens de huisstijl
- Maakt bloemen, planten, boeketten, bloemstukken, bloembakken, accessoires, ... klaar of verpakt ze, om deze op een verantwoorde manier te transporteren
- Hecht het gepaste snijbloemenvoedsel aan de verpakking
- Registreert de verkoop door de kassa te bedienen
- Drukt, zo nodig, de automatische factuur af
- Verwerkt actie- en cadeaubonnen en/of geeft ze mee
- Registreert klantgegevens, al dan niet in een databank
- Laat de klant een toestemming ondertekenen om zijn/haar gegevens te registreren
- Overhandigt het wisselgeld en de kassabon

Omgevingscontext

- De florist werkt in een bloemendetailhandel of in een ander bedrijf met een aparte bloemenafdeling (vb. een tuincenter)
- Hij verricht zijn beroepsactiviteiten in de winkel, in de ruimte waar het bloemwerk gemaakt wordt, in het magazijn en achter zijn bureau voor de administratieve opvolging van bepaalde taken
- Hij voert diverse werkzaamheden uit: het maken van bloemwerk en plantenarrangementen, verkopen, verzorgen, presenteren van winkel en product, voorraadbeheer en inkopen en eventuele administratieve opvolging van bepaalde taken (registreren, gegevens bijhouden). Hij werkt klantgericht en geeft advies aan klanten.
- De florist werkt vaak onder wisselende omstandigheden en plotselinge omzetpieken
- In contact met klanten moet de florist communicatief en sociaal vaardig zijn
- De florist moet kwaliteitsbewust, nauwkeurig, creatief en volgens de laatste inzichten in vormgeving en trends zijn werkzaamheden invullen. Hij moet hiervoor de ontwikkelingen in zijn vakgebied op de voet volgen
- De florist werkt tevens volgens de wensen en verwachtingen van de klant, maar binnen het beschikbare budget
- De florist werkt in team

Handelingscontext

- De florist waarborgt een optimale zorg voor de klant en de voortgang van de werkzaamheden
- De florist heeft zeer grote aandacht voor de verzorging van de “levende” producten
- De florist werkt zorgvuldig en vakkundig, met respect voor de producten en volgens de kwaliteitsnormen
- De florist is aandachtig voor het hanteren van de vereiste kwaliteitsnormen, het toepassen van hygiëne-, veiligheid-, milieureglementering en het sorteren van afval volgens de voorschriften

Autonomie

Is zelfstandig in

- het plannen van en prioriteiten stellen in zijn dagtaken, het ontwerpen en maken van boeketten, bloemwerk, plantenarrangementen voor diverse gelegenheden, de presentatie, de controle van de afgeleverde goederen op kwaliteit, de verkoop en het adviseren van klanten
- het bepalen van het aanbod en de huisstijl, zowel creatief als innovatief

Is gebonden aan

- bedrijfsprocedure, de wensen van de klant, hygiëne-, veiligheids- en milieu- en wettelijke voorschriften

Doet beroep op

- de leidinggevende, indien van toepassing, om te rapporteren over zijn werkzaamheden; om te overleggen over de aankoop en het beheer van de voorraad, over het budget, het presenteren van bloemen, planten en overige producten in de winkel, het kassabeheer.

Verantwoordelijkheid

- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Bouwt de eigen deskundigheid op
- Werkt in teamverband
- Voert de werkopdrachten uit
- Verwerkt de aangekochte bloemen en planten, accessoires aan volgens de gemaakte afspraken
- Verzorgt en bewaakt de voorraad van de verkoopruimte en het magazijn volgens het “first-in first-out”-principe
- Verzorgt producten en materialen
- Onderhoudt het werkblad, het gereedschap en de (verkoop)ruimtes en houdt ze hygiënisch
- Werkt mee aan de winkelpresentatie
- Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen
- Berekent en maakt een inschatting van de commerciële prijs volgens de gemaakte afspraken/procedures
- Onthaalt de klant(en)
- Neemt bestellingen aan volgens opdracht
- Verpakt het product
- Handelt de verkoop af en registreert de klantgegevens
- Ontvangt klachten

- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Bouwt de eigen deskundigheid op
- Werkt in teamverband
- Bepaalt de (eigen) werkvolgorde
- Koopt bloemen planten, accessoires aan volgens de gemaakte afspraken
- Verzorgt, bewaakt en registreert de voorraad volgens het “first-in first-out”-principe
- Verzorgt producten en materialen
- Maakt het werkblad, het gereedschap en de ruimtes schoon en houdt ze hygiënisch
- Verzorgt de winkelpresentatie
- Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen
- Innoveert in de werkzaamheden met de producten
- Bepaalt de commerciële prijs en berekent de verkoopprijs
- Onthaalt de klant(en)
- Neemt bestellingen aan
- Verpakt het product
- Handelt de verkoop af en registreert de klantgegevens
- Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting
- Handelt klachten af

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.