

# BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

## 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 huistijl teneinde een goed product af te leveren en maximaal tegemoet te komen aan de wensen van de klant.’

#### 1.3 SECTOREN

- Distributie (PC119 Handel in voedingswaren, PC201 Zelfstandige kleinhandel)

#### 1.4 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

##### Hoofdindieners

Koninklijk Unie van de Floristen van België

Belgische Tuincentra Vereniging vzw

##### Mede-indieners

## 1.5 REFERENTIEKADER

### Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): D120901 Verkoper van bloemen en planten (m/v), 1 juli 2013
- Competent-fiche (SERV): D120901 Verkoper van bloemen en planten (m/v), 1 juli 2013
- Andere: Bloemendetailhandel, Aequor, 2013
- Andere: Bloemendetailhandel, Aequor, 2013
- Competent-fiche (SERV): D120901 Bloemen en planten verkopen, 23 maart 2015
- Andere: Bloemendetailhandel, Aequor 2013

### Relatie tot het referentiekader

De Competent-fiche D120901 Verkoper van bloemen en planten (m/v) werd als basis gebruikt voor het opstellen van dit dossier. Inhoudelijk werden alle competenties uit de basisactiviteiten van de bovenvermelde fiche geselecteerd en aangevuld met informatie uit het referentiekader 'Bloemendetailhandel' indien noodzakelijk.

De basisactiviteiten werden wel hertaald naar de gebruikelijke terminologie binnen de sector. Ze werden tevens aangevuld met input van de betrokken arbeidsmarktactoren om de activiteiten van de beroepsuitoefening van de florist zo correct en nauwkeurig mogelijk weer te geven.

Alle specifieke activiteiten werden geselecteerd, met uitzondering van 'de organisatie boekhoudkundig en administratief beheren' en 'medewerkers opleiden in vaktechnieken'. Deze laatste activiteitenblokken behoren tot de groep van ondernemerscompetenties en zullen in een afzonderlijk dossier worden opgenomen.

## 2. Competenties

### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<b>1. Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</b>				
• Past de veiligheids-, kwaliteits-, en milieuvoorschriften toe			✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Kennis van bedrijfsprocedures</li> <li>• Kennis van het onderhoudsplan</li> <li>• Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken</li> <li>• Kennis van de hygiënische richtlijnen</li> <li>• Kennis van de persoonlijke beschermingskledij (PBM)</li> <li>• Grondige kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen</li> <li>• Grondige kennis van milieubewust werken en omgaan met afval/afvalsortering</li> </ul>
• Werkt conform de bedrijfsprocedure(s) of stelt ze op			✓	
• Werkt economisch en kostprijzbewust			✓	
• 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			✓	
• Respekteert 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)		✓		
<b>2. Bouwt de eigen deskundigheid op</b>				
• Volgt ontwikkelingen en trends van de markt	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van mondeling rapporteren</li> <li>• Kennis van informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied</li> <li>• Kennis van verpakkingstechnieken</li> <li>• Kennis van de markt</li> <li>• Kennis van het bedrijfsconcept,</li> </ul>
• Schoolt zich permanent bij, intern en extern	✓			
• Raadpleegt relevante informatiebronnen (handleidingen, internet, ...)	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integreert nieuwe ervaringen in de dagdagelijkse werksituatie</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• huisstijl</li> <li>• Kennis van de concurrenten en hun posities</li> <li>• Grondige kennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied</li> <li>• Grondige kennis presentatietechnieken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overlegt met de verantwoordelijke over een persoonlijk ontwikkelingsplan</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt ontwikkelingen en trends van de markt op</li> </ul>	✓			
<b>3. Werkt in teamverband</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiceert effectief en efficiënt</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van registratiesoftware</li> <li>• Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van mondeling rapporteren</li> <li>• Kennis van onderhandelingstechnieken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporteert indien van toepassing aan leidinggevende</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt efficiënt samen met collega's</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op indien van toepassing</li> </ul>	✓			
<b>4. Bepaalt de (eigen) werkvolgorde</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt de dagplanning op en stelt prioriteiten</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van opmaken van een (dag/week/maand)planning</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalt de werkvolgorde</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raadpleegt de lijst met de bestellingen en levertijden voor de dag</li> </ul>	✓			
<b>5. Koopt bloemen planten, accessoires aan volgens de gemaakte afspraken</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderscheidt kwaliteit van bloemen, planten, accessoires</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van opvragen, vergelijken en interpreteren van offertes</li> <li>• Basiskennis van grafische opmaak van etiketten en (graf)linten</li> <li>• Kennis van controle en opvolging van leveringen</li> <li>• Kennis van het opvolgen van de voorraad</li> <li>• Kennis van technieken voor het</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt bij het aankopen rekening met het seizoenaanbod, het marktaanbod, houdbaarheid en verzorging</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt zich op de hoogte van de marktprijs en handelt prijsbewust</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koopt tijdig in op basis van het benodigde</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
inkoopvolume en inkoopbudget				gebruik van fyto-sanitaire 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 onderhandelings technieken • 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
• 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			✓	
<b>6. Verzorgt, bewaakt en registreert de voorraad volgens het "first-in first-out"-principe</b>				
• Registreert de voorraad van de verkoopprijs en het magazijn	✓			• Kennis van registratiesoftware • Kennis van controle en opvolging van leveringen • Kennis van het opvolgen van de voorraad
• Gebruikt registratiesoftware			✓	
• Sorteert de producten in de koelcel			✓	
• Vult de voorraad van de verkoopprijs en			✓	

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
het magazijn aan				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van technieken voor het gebruik van fyto-sanitaire producten</li> <li>• Kennis van bedrijfsprocedures</li> <li>• Kennis van mondeling rapporteren</li> <li>• Kennis van opmaken van een (dag/week/maand)planning</li> <li>• Kennis van het "first-in, first-out"-principe</li> <li>• Kennis van de leer van plantenziektes</li> <li>• Kennis van de condities voor optimaal bewaren van bloemen en planten</li> <li>• Grondige kennis van kwaliteitseisen voor producten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert de voorraad regelmatig op kwantiteit en kwaliteit</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt maatregelen om de voorraad te corrigeren indien nodig (seizoensgebonden producten opruimen, open bloemen weggoaien, uitgebloeide planten weggoaien, ...)</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Let op afwijkingen door beschadigingen en of derving van producten</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanteert het "first-in first-out"-principe</li> </ul>	✓			
<b>7. Verzorgt producten en materialen</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt vazen, materialen en gereedschap schoon en desinfecteert</li> </ul>			✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van registratiesoftware</li> <li>• Kennis van het opvolgen van de voorraad</li> <li>• Kennis van technieken voor het gebruik van fyto-sanitaire producten</li> <li>• Kennis van veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Kennis van mondeling rapporteren</li> <li>• Kennis van opmaken van een (dag/week/maand)planning</li> <li>• Kennis van het "first-in, first-out"-principe</li> <li>• Kennis van de leer van plantenziektes</li> <li>• Kennis van schoonmaaktechnieken van bloemen en recipiënten</li> <li>• Kennis van milieuvoorschriften</li> <li>• Grondige kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen</li> <li>• Grondige kennis van materialen en hun eigenschappen</li> <li>• Grondige kennis van</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiest verzorgingsproducten en de recipiënten voor elke soort bloemen</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt de bloemen schoon en zet ze in de gepaste recipiënten</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herkent schade en afwijkingen aan de producten</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt actie bij schade en afwijkingen aan de producten</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalt wanneer producten ververst moeten worden</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ververst producten</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt de gepaste voedingsstoffen in de juiste dosering</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schikt de bloemen in de winkel</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vult bij vanuit de voorraad</li> </ul>			✓	

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanteert verzorgingsproducten volgens voorschriften</li> </ul>			✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>verzorgingsproducten voor bloemen en planten</li> <li>Grondige kennis van bloemen en planten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Herkent ziekten die planten aantasten</li> </ul>	✓			
<b>8. Maakt het werkblad, het gereedschap en de ruimtes schoon en houdt ze hygiënisch</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt de verkoopsruimte opgeruimd met extra aandacht voor de balie</li> </ul>			✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van het onderhoudsplan</li> <li>Kennis van de persoonlijke beschermingskledij (PBM)</li> <li>Grondige kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen</li> <li>Grondige kennis van materialen en hun eigenschappen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Slijpt messen waar nodig</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikt schoonmaakmaterieel</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikt een hoeveelheid product volgens het oppervlak en de vervuiling</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ruimt aan het eind van de verkoopdag de werkruimte op of laat dit doen</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Maakt de verkoopruimte gereed om klanten te ontvangen voor de openingstijd</li> </ul>			✓	
<b>9. Verzorgt de winkelpresentatie</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Maakt een presentatieplan op</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>Basiskennis van belichting van de etalage en winkelruimte</li> <li>Basiskennis van grafische opmaak van etiketten en (graf)linten</li> <li>Kennis van opbouw en inhoud van een presentatieplan</li> <li>Kennis van informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied</li> <li>Kennis van opmaken van een (dag/week/maand)planning</li> <li>Kennis van het kleuren pallet bij bloemen en planten</li> <li>Kennis van etikettering</li> <li>Kennis van de markt</li> <li>Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl</li> <li>Kennis van de concurrenten en hun posities</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Voert het presentatieplan uit</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Voorziet het nodige materieel en materiaal i.f.v. het presentatieplan</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt de geschikte temperatuur in van de verkoopsruimte</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt planten ten toon volgens het presentatieplan (kleur, belichting, lichtinval, soort, eigenschappen, thema,...)</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgt dat de producten op een aantrekkelijke wijze worden gepresenteerd</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verzorgt de winkelpresentatie rekening</li> </ul>			✓	

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
houdend met trends en huisstijl				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van kleuren en vormen van accessoires</li> <li>• Kennis van instore-communicatie</li> <li>• Grondige kennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied</li> <li>• Grondige kennis presentatietechnieken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorziet de producten van een verzorgd etiket met prijsaanduiding</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt de prijsaanduidingen grafisch op zodat het geheel een nette en verzorgde indruk uitstraalt</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorziet de geschikte lichtinval en/of belichting</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combineert displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzorgt de instore-communicatie: maakt pancarten op en zorgt dat (promotie)acties visueel duidelijk zijn voor de klant(en)</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijzigt regelmatig de opstelling (sfeerbeleving) en verandert de wandelroute</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt rekening met preventie van winkeldiefstal bij de presentatie</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleedt de etalage aan op basis van een ontwerp</li> </ul>			✓	
<b>10. Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van klantgericht werken</li> <li>• Kennis van het "first-in, first-out"-principe</li> <li>• Kennis van het kleuren pallet bij bloemen en planten</li> <li>• Kennis van etikettering</li> <li>• Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl</li> <li>• Grondige kennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied</li> <li>• Grondige kennis van technieken voor bloemstukken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>			✓	



Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bepaalt welke materialen geschikt zijn om op een creatieve en vaktechnische wijze bloemwerk te maken volgens de huisstijl</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>Grondige kennis van technieken voor opmaken van boeketten</li> <li>Grondige kennis van vaktechnieken</li> <li>Grondige kennis van de prijzen van de producten</li> <li>Grondige kennis van materialen en hun eigenschappen</li> <li>Grondige kennis van bloemen en planten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Schat het aantal bloemen en de samenstelling het boeket in in functie van het budget van de klant</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Maakt boeketten creatief en vaktechnisch op rekening houdend met trends en huisstijl</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikt het juiste materiaal, (hand)gereedschap, bindartikelen en bevestigingsmaterialen</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikt de geschikte technieken*</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Combineert materialen op basis van eigenschappen, kleur, vorm, structuur en seizoenen</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kiest de juiste kleuren uit het kleurenallet rekening houdend met de kleurtoon, kleurtint en de symbolische waarde van kleuren</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Past kleuren uit het kleurenallet toe in een compositie</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt met grote vaardigheid in een vlot tempo bloemenwerk of plantenarrangementen samen die voldoen aan de opdracht en de huisstijl</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ontwerpt en creëert composities in meerdere prijsklassen</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt rekening met de bederfelijkheid en de kwetsbaarheid van de producten</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikt een recipiënt in functie van het te maken ontwerp</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Creëert de juiste sfeer en ambiance in de ontwerpen</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Droogt vegetatief materiaal</li> </ul>			✓	

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bewerkt vegetatief en niet-vegetatief materiaal door te lijmen, rijgen, klemmen, weven, vlechten, wikkelen, buigen, insnoeren, stapelen, vouwen</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Past verschillende stijlen van composities toe</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plaatst eventueel bloemdecoraties tijdens evenementen (particulieren, ondernemingen,...)</li> </ul>			✓	
<p>* 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, ...</p>				
<b>11. Innoveert in de werkzaamheden met de producten</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Innoveert het aanbod</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied</li> <li>Kennis van verpakkingsmaterialen m.b.t. het eigen product</li> <li>Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl</li> <li>Kennis van instore-communicatie</li> <li>Grondige kennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied</li> <li>Grondige kennis presentatietechnieken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gaat actief op zoek naar trends en ontwikkelingen</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Past deze trends toe in het ontwerp en creatie van de arrangementen en decoraties</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Past deze trends toe in de ontwikkeling van het bedrijfsconcept en huisstijl</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderscheidt zich door creativiteit en behendigheid</li> </ul>	✓			
<b>12. Bepaalt de commerciële prijs en berekent de verkoopprijs</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bepaalt de procedures voor het berekenen van de verkoopprijs</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>Grondige kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs</li> <li>Grondige kennis van de prijzen van de producten</li> <li>Grondige kennis van wettelijke basis voor het berekenen van de kostprijs (BTW-wetgeving, ...)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Berekent alle gebruikte materialen en eventuele overige kosten nauwkeurig in de kostprijs</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Berekent de verkoopprijs van het gemaakte bloemwerk of plantenarrangement volgens de procedures van het bedrijf</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bepaalt de commerciële prijs* en/of de verkoopprijs* die de klant moet betalen</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
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, ...)				
Verkoops prijs: kostprijs plus winstmarge				
<b>13. Onthaalt de klant(en)</b>				
• Onthaalt en begroet de klant(en), stelt zich toegankelijk en klantvriendelijk op	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van de typologie van de klanten</li> <li>• Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl</li> <li>• Kennis van onthaal van klanten</li> <li>• Kennis van de principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Kennis van functionele rekenvaardigheid m.b.t. het afrekenen met de klant en de prijscontrole</li> <li>• Kennis van bestelprocedures</li> <li>• Kennis voor de opmaak van een bedrijfseigen bestelbon</li> <li>• Grondige kennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied</li> <li>• Grondige kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoops prijs en de commerciële prijs</li> <li>• Grondige kennis van de prijzen van de producten</li> </ul>
• 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	✓			
<b>14. Neemt bestellingen aan</b>				
• Neemt de bestelling in de verkoopruimte op ook telefonisch	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van registratiesoftware</li> <li>• Kennis van controle en opvolging van leveringen</li> <li>• Kennis van (schriftelijke en mondelinge)</li> </ul>

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registreert bestellingen via andere kanalen, zoals e-mail, e-commerce, ...</li> </ul>	✓			communicatietechnieken <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van klantgericht werken</li> <li>• Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl</li> <li>• Kennis van onthaal van klanten</li> <li>• Kennis van de principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Kennis voor de opmaak van een bedrijfseigen bestelbon</li> <li>• Grondige kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs</li> <li>• Grondige kennis van de prijzen van de producten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vult een bestelbon in</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voert een klantgerichte communicatie</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiqueert duidelijke en ondubbelzinnig met de klant over de bestelling</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registreert de benodigde informatie volgens bedrijfsprocedure</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeert de klant over de leveringstarieven, leveringstijden en de beschikbaarheid van producten</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeert betrokken collega's en/of leidinggevende bij (niet-standaard)bestellingen</li> </ul>	✓			
<b>15. Verpakt het product</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalt mede door de verpakking de huisstijl</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van verpakkingstechnieken</li> <li>• Kennis van verpakkingsmaterialen m.b.t. het eigen product</li> <li>• Kennis van transporttechnieken voor het verplaatsen van boeketten, bloemstukken, planten, accessoires,...</li> <li>• Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiest het geschikte verpakkingsmateriaal uit volgens de huisstijl, het gebruik, aard of bestemming</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verpakt de producten en bestellingen volgens de huisstijl, het gebruik, aard of bestemming</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Past verschillende inpaktechnieken toe, met de nodige handvaardigheid, volgens de huisstijl</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt bloemen, planten, boeketten, bloemstukken, bloembakken, accessoires, ... klaar of verpakt ze, om deze op een verantwoorde manier te transporteren</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hecht het gepaste snijbloemenvoedsel aan de verpakking</li> </ul>			✓	
<b>16. Handelt de verkoop af en registreert de klantgegevens</b>				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Berekent hoeveel de klant moet betalen en telt hierbij eventueel bijkomende kosten (levering aan huis,...)	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van registratiesoftware</li> <li>• Kennis van bedrijfsprocedures</li> <li>• Kennis van mondeling rapporteren</li> <li>• Kennis van de principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Kennis van functionele rekenvaardigheid m.b.t. het afrekenen met de klant en de prijscontrole</li> <li>• Kennis van bestelprocedures</li> <li>• Kennis voor de opmaak van een bedrijfseigen bestelbon</li> <li>• Kennis van maatregelen in het kader van de GDPR- wetgeving</li> <li>• Grondige kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs</li> <li>• Grondige kennis van de prijzen van de producten</li> </ul>
• 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	✓			
<b>17. Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting</b>				
• Maakt een dagrapport van de kassa	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van registratiesoftware</li> <li>• Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van bedrijfsprocedures</li> <li>• Kennis van controle en natellen van de kassa</li> </ul>
• Telt eventueel de kassa na en verklaart kasverschillen	✓			
• Controleert eventueel ontvangsten en kassaverrichtingen	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lost storingen aan de kassa op</li> </ul>		✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de werking van afrekeningssystemen</li> <li>• Kennis voor de opmaak van een bedrijfseigen bestelbon</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bergt eventueel het geld op en/of stort het op voorgeschreven wijze</li> </ul>	✓			
<b>18. Handelt klachten af</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luistert naar de klant met een klacht</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van klachtenbehandeling</li> <li>• Kennis van registratiesoftware</li> <li>• Kennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van klantgericht werken</li> <li>• Kennis van onthaal van klanten</li> <li>• Kennis van de principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Kennis van onderhandelingstechnieken</li> <li>• Grondige kennis van kwaliteitseisen voor producten</li> <li>• Grondige kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs, verkoopprijs en de commerciële prijs</li> <li>• Grondige kennis van de prijzen van de producten</li> <li>• Grondige kennis van materialen en hun eigenschappen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registreert eventuele klachten</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpreteert de klacht</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalueert de klacht, gaat na of de klacht kan opgelost worden en op welke manier</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt een oplossing of een compenserende maatregel voor aan de klant</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>		✓		

## 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 kleuren pallet 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 afrekeningsystemen
  - 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 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 kleurenpallet rekening houdend met de kleurtoon, kleurtint en de symbolische waarde van kleuren
- Past kleuren uit het kleurenpallet 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 verkoopruimte op ook telefonisch
- Registreert bestellingen via andere kanalen, zoals e-mail, e-commerce, ...
- Vult een bestelbon in
- Voert een klantgerichte communicatie
- Communiceert duidelijk 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 storingen 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 kostprijzbewust
- 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
- Respekteert 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 schoonmaakmateriaal
- 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.

## 3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

### 3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

#### Tewerkstelling

Er zit een groei in specifieke markten zoals de bedrijvenmarkt, workshops, bloemdecoratie en standenbouw.

Er bestaan geen officiële cijfers over de tewerkstelling van de floristen in Vlaanderen. De sector zelf schat dat er ongeveer 4.300 floristen tewerkgesteld worden in Vlaanderen.

#### Vacatures

In dit luik baseren wij ons uitsluitend op de cijfers die wij verkregen hebben via de VDAB. Deze cijfers hebben enkel en alleen betrekking op de dossiers die verwerkt werden door de VDAB consultants. Wij merken hierbij op dat de VDAB niet op de hoogte wordt gebracht van alle vacatures in deze sector. Heel wat vacatures worden kenbaar gemaakt in de winkel zelf via uitzendbureaus of mediakanalen. Bedrijven trachten hun vacatures ook in te vullen via beurzen, eigen netwerken en contacten met scholen. Het aanbod van vacatures ligt dus in werkelijkheid nog hoger dan wat hieronder wordt weergegeven door de cijfers.

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de sector

i. Spreiding over de betrokken sectoren

### Verkoper van bloemen en planten

**142** Ontvangen vacatures  
(in de periode dec 2016 - nov 2017)

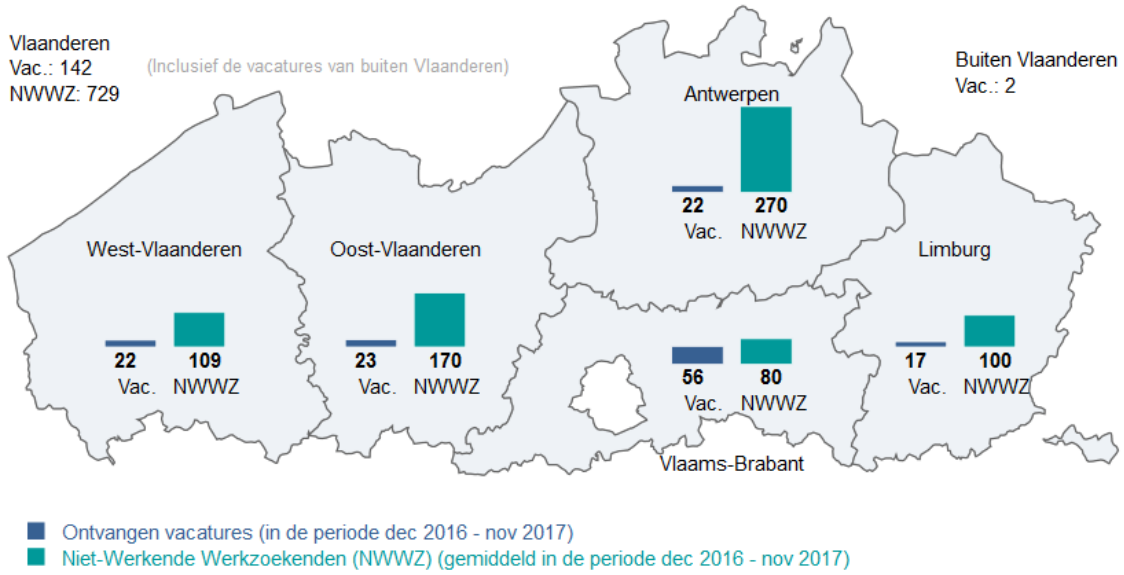
**21** Openstaande vacatures  
(einde nov 2017)

**684** Niet-werkende werkzoekenden (NWWZ)  
(einde nov 2017)

**729** Niet-werkende werkzoekenden (NWWZ)  
(gemiddeld in de periode dec 2016 - nov 2017)

Vlaanderen - november 2017 - Vacatures in Normaal Economisch Circuit (zonder Uitzendopdrachten) rechtstreeks aan VDAB gemeld (NECzU\_R)

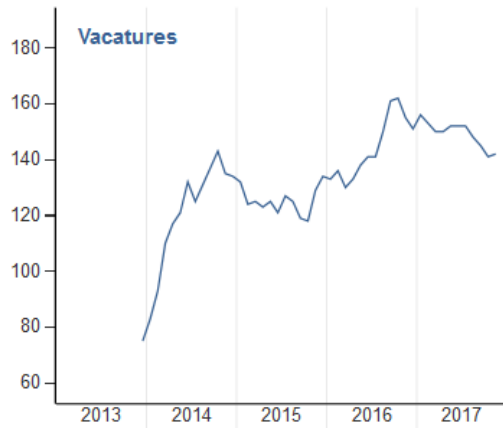
**Verkoper van bloemen en planten**  
 november 2017



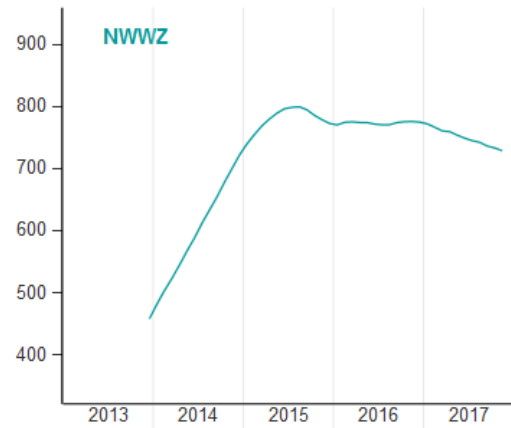
## Evolutie van het aantal vacatures en van het aantal Niet-Werkende Werkzoekenden (NWWZ)

in Vlaanderen

### Verkoper van bloemen en planten



Ontvangen vacatures  
in de laatste 12 maanden



Niet-Werkende Werkzoekenden (NWWZ)  
gemiddeld van de laatste 12 maanden



**I. Aantal vacatures**

**i. Spreiding over de betrokken sectoren**

Ontvangen vacatures HB1827 Verkoper van bloemen en planten																Openstaande vacatures	
	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Westhoek	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen		TOTAAL
NEC zonder		1			2					0				1		4	1
uitzendopdr.	01. Primaire sector				27											27	1
	02. Dranken, voeding en tabak																
	11. Overige industrie								3	2						5	
	14. Groot- en kleinhandel	15	5	6	2	9	14	3	13	8	2	18	8	2	8	0	113
	22. Ontspanning, cultuur en sport												1		1	2	
TOTAAL		15	6	6	2	38	14	3	13	11	2	20	8	3	9	1	151

**ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, spreiding, evolutie)**

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie)

HB1827 Verkoper van bloemen en planten

Maand/Jaartal	01/2016	02/2016	03/2016	04/2016	05/2016	06/2016	07/2016	08/2016	09/2016	10/2016	11/2016	12/2016
NEC rechtstreeks aan VDAB gemeld	19	15	18	17	19	22	19	27	25	24	19	17
Uitzendopdrachten	102	157	143	116	89	78	62	54	71	68	50	47
NEC via wervings- en selectiekantoren	6	7	10	8	15	15	5	5	12	14	18	8
TOTAAL	127	179	171	141	123	115	86	86	108	106	87	72

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding)

#### HB1827 Verkoper van bloemen en planten

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Westhoek	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
NEC rechtstreeks aan VDAB gemeld			1		3	6	2	1	2		0		1	1		17
Uitzendopdrachten	2	3	5	1	3	3		15	4	1	2	2		4	2	47
NEC via wervings- en selectiekantoren		1						2	2		2	1				8
<b>TOTAAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>72</b>

#### II. Evolutie van het aantal vacatures (in de tijd)

##### HB1827 Verkoper van bloemen en planten

Jaartal	2013	2014	2015	2016
NEC rechtstreeks aan VDAB gemeld	75	134	134	151
Uitzendopdrachten	343	644	923	841
NEC via wervings- en selectiekantoren	19	47	74	111
<b>TOTAAL</b>	<b>437</b>	<b>825</b>	<b>1131</b>	<b>1103</b>

### III. Spreiding van het aantal vacatures per provincie en/of regio

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	kortrijk-Roeselare	Oostende-Westhoek	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Nikolaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	Totaal
HB1827 Verkoper van bloemen en planten																
NEC rechtstreeks aan VDAB gemeld	15	6	6	2	38	14	3	13	11	2	20	8	3	9	1	151
Uitzendopdrachten	40	55	33	38	58	54	16	152	82	34	138	49	10	78	4	841
NEC via wervings- en selectiekantoren	5	3		17	3	8	1	36	6	4	11	3	1	4	9	111
<b>TOTAAL</b>	<b>60</b>	<b>64</b>	<b>39</b>	<b>57</b>	<b>99</b>	<b>76</b>	<b>20</b>	<b>201</b>	<b>99</b>	<b>40</b>	<b>169</b>	<b>60</b>	<b>14</b>	<b>91</b>	<b>14</b>	<b>1103</b>

### V. Knelpuntberoep i. Zo ja, duiding oorzaak (kwantitatief/kwalitatief)

Verkoper van bloemen en planten is geen knelpuntberoep

## 4. Samenhang

De activiteiten van de florist bouwen voort op die van de medewerker florist. Een medewerker florist kan met het verwerven van bijkomende competenties doorgroeien tot een florist.

