

BEROEPSKWALIFICATIE

Assistent florist



BK-0356-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Assistent florist

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 helpt klanten teneinde een goed product af te leveren en maximaal tegemoet te komen aan de wensen van de klant.'

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

3

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 milieuvorschriften toe

- Werkt conform de bedrijfsprocedure(s)
- Werkt economisch en kostprijbewust
- Maakt schoon volgens onderhoudsplan en de bedrijfsprocedures
- Werkt ergonomisch (hef- en tiltechnieken, ...)
- Draagt werk- en beschermkledij volgens de (hygiënische) richtlijnen
- 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 schoonmaakmaterialen en –middelen
- Kennis van de hygiënische richtlijnen
- Kennis van de persoonlijke beschermkledij
- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Kennis van presentatietechnieken
- 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

Competentie 3:

Werkt in teamverband

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

Met inbegrip van kennis:

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

Competentie 4:

Voert de werkopdrachten uit

- Ontvangt de opdracht van de verantwoordelijke
- Volgt de werkplanning op
- Raadpleegt de lijst met bestellingen en levertijden voor de dag

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van het lezen en begrijpen van een (dag/week/maand)planning

Competentie 5:

Verwerkt de aangekochte bloemen en planten, accessoires aan volgens de gemaakte afspraken

- Neemt de aangekochte bloemen en planten, accessoires aan
- Controleert bij uitpakken de kwaliteit en de kwantiteit van de aangekochte bloemen en planten, accessoires aan de hand van de bestellijst
- Kiest de methode om de bloemen schoon te maken
- Maakt de aangekochte bloemen, schoon en zet ze op water
- Verdeelt de voorraad bloemen over het magazijn en verkoopruimte
- Verwijdert bloemen uit de verkoopruimte die los niet meer verkoopbaar zijn (houdbaarheid, ...)
- Kijkt de planten in de verkoopruimte na (verzorging, controle op ziekte)
- Geeft de planten eventueel water en zet ze op de voorziene plaats
- Rapporteert aan de verantwoordelijke bij problemen met kwantiteit en kwaliteit

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van controle en opvolging van leveringen
- Basiskennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Basiskennis van het opvolgen van de voorraad
- Basiskennis van technieken voor het gebruik van fytosanitaire producten
- Kennis van veiligheidsvoorschriften
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van opbouw en inhoud van een presentatieplan
- Kennis van mondeling rapporteren
- Kennis van het "first-in, first-out"-principe
- Kennis van kwaliteitseisen voor producten
- 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
- Grondige kennis van materialen en hun eigenschappen
- Grondige kennis van bloemen en planten

Competentie 6:

Verzorgt en bewaakt de voorraad van de verkooppriimte en het magazijn volgens het “first-in first-out”-principe

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

Met inbegrip van kennis:

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

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
- Sorteert het leeggoed
- Herkent de belangrijkste ziekten die planten aantasten
- Rapporteert problemen met kwaliteit en ziektes van planten in de verkooppriimte

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van registratiesoftware
- Basiskennis van het opvolgen van de voorraad
- Basiskennis van technieken voor het gebruik van fytosanitaire producten
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van het lezen en begrijpen van een (dag/week/maand)planning
- Kennis van het “first-in, first-out”-principe
- Kennis van kwaliteitseisen voor producten

- Kennis van de leer van plantenziektes
- Kennis van schoonmaaktechnieken van bloemen en recipiënten
- 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:

Onderhoudt het werkblad, het gereedschap en de (verkoop)ruimtes en houdt ze hygiënisch

- Houdt de verkoopruimte opgeruimd met extra aandacht voor de balie
- Onderhoudt de werkruimte
- Controleert de staat van het materieel
- 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
- Maakt de verkoopruimte gereed om klanten te ontvangen voor de openingstijd

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van het onderhoudsplan
- Kennis van schoonmaakmaterialen en –middelen
- Grondige kennis van materialen en hun eigenschappen

Competentie 9:

Werkt mee aan de winkelpresentatie

- Verzamelt het nodige materieel en materiaal i.f.v. het presentatieplan
- Geeft invulling aan het presentatieplan op een eigen creatieve wijze
- Stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan
- Stelt planten ten toon volgens het presentatieplan (kleur, belichting, lichtinval, soort, eigenschappen, thema,...)
- Doet suggesties aan de leidinggevenede om het presentatieplan origineel en creatiever te maken
- Brengt etiket aan met prijsaanduiding
- Maakt de prijsaanduidingen uniform en verzorgd
- Brengt de beschikbare verzorgingstips aan bij planten of plantensoort
- Maakt gebruik van beschikbare displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie
- Brengt de beschikbare instore-communicatie aan
- Kleedt de etalage aan op basis van een ontwerp

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van instore-communicatie
- Basiskennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van opbouw en inhoud van een presentatieplan
- Kennis van informatiebronnen m.b.t. trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Kennis van het lezen en begrijpen van een (dag/week/maand)planning

- Kennis van het kleurenpalet bij bloemen en planten
- Kennis van etikettering
- Kennis van de markt
- Kennis van het bedrijfsconcept, huisstijl
- Kennis van kleuren en vormen van accessoires

Competentie 10:

Stelt bloemwerk en plantenarrangementen samen

- Beslist over de samenstelling van bloemwerk en plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen conform de huisstijl en/of richtlijnen van de florist
- Maakt bloemwerk op een creatieve en vaktechnisch wijze conform de huisstijl
- Maakt bloemwerk en plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen
- Houdt rekening met de wensen van de klant bij het maken van een compositie op bestelling
- Schat het aantal bloemen en de samenstelling voor het boeket in functie van het budget van de klant
- Maakt boeketten vaktechnisch op
- Houdt rekening met de groeifactoren en eigenschappen van de verschillende bloemen en planten
- Verzamelt geschikte materialen volgens opdracht
- Gebruikt het juiste materiaal, (hand)gereedschap, bindartikelen en bevestigingsmaterialen
- Kiest de geschikte technieken
- Past verschillende technieken toe
- Past (nieuwe) trends en technieken toe volgens instructies van de verantwoordelijke
- Combineert materialen op basis van eigenschappen, kleur, vorm, structuur en seizoenen
- Kiest de juiste kleuren uit het kleurenpalet rekening houdend met de kleurtoon, kleurtint en de symbolische waarde van kleuren
- Maakt composities in meerdere prijsklassen
- Gebruikt het gepaste recipiënt in functie van het te maken ontwerp
- Werkt mee aan de eventuele plaatsing van bloemdecoraties tijdens evenementen (particulieren, ondernemingen,...)

Met inbegrip van kennis:

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

Competentie 11:

Berekent en maakt een inschatting van de commerciële prijs volgens de gemaakte afspraken/procedures

- Berekent de kostprijs van het gemaakte bloemwerk of plantenarrangement (gebruikte materialen, uurloon, overige kosten) volgens de procedures van het bedrijf
- Maakt een inschatting van de commerciële prijs die klant moet betalen volgens de gemaakte afspraken/procedures op basis van de kostprijs

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs en de commerciële prijs
- Kennis van de prijzen van de producten

Competentie 12:

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:

- Basiskennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Basiskennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Basiskennis van de typologie van de klanten
- Kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs en de commerciële prijs
- Kennis van de prijzen van de producten
- 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

Competentie 13:

Neemt bestellingen aan volgens opdracht

- Neemt de bestelling telefonisch of in de verkooppuimte op
- 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 volgens de richtlijnen van de leidinggevende

- Informeert betrokken collega's en leidinggevende bij (niet-standaard)bestellingen

Met inbegrip van kennis:

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

Competentie 14:

Verpakt het product

- 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, volgens de huisstijl
- Maakt bloemen, planten, boeketten, bloemstukken, bloembakken, accessoires, ... klaar of verpakt ze, om deze op een verantwoorde manier te transporteren

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 15:

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
- 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:

- Basiskennis van registratiesoftware
- Kennis van mondeling rapporteren
- Kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs en de commerciële prijs
- Kennis van de prijzen van de producten
- 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

Competentie 16:

Ontvangt klachten

- Luistert naar de klant met een klacht
- Interpreteert de klacht
- Geeft de klacht door aan de leidinggevende

Met inbegrip van kennis:

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

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van registratiesoftware
- Basiskennis van instore-communicatie
- Basiskennis van controle en opvolging van leveringen
- Basiskennis van trends en ontwikkelingen in het vakgebied
- Basiskennis van (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken
- Basiskennis van het opvolgen van de voorraad
- Basiskennis van technieken voor het gebruik van fytosanitaire producten
- Basiskennis van de typologie van de klanten

- Kennis van veiligheidsvoorschriften
- Kennis van klantgericht werken
- Kennis van bedrijfsprocedures
- Kennis van het onderhoudsplan
- Kennis van presentatietechnieken
- 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 het lezen en begrijpen van een (dag/week/maand)planning
- Kennis van het “first-in, first-out”-principe
- Kennis van kwaliteitseisen voor producten
- Kennis van de leer van plantenziektes
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Kennis van het kleuren pallet bij bloemen en planten
- Kennis van technieken voor bloemstukken
- Kennis van technieken voor opmaken van boeketten
- Kennis van vaktechnieken
- Kennis van schoonmaaktechnieken van bloemen en recipiënten
- Kennis van schoonmaakmaterialen en –middelen
- Kennis van rekenvaardigheden m.b.t. het berekenen van de kostprijs en de commerciële prijs
- Kennis van de prijzen van de producten
- 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 beschermkledij
- 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 voor de opmaak van een bedrijfseigen bestelbon
- Kennis van kleuren en vormen van accessoires

- 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

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
- Communiceert effectief en efficiënt
- Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken
- Rapporteert aan leidinggevende
- Werkt efficiënt samen met collega's

- Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op
- Ontvangt de opdracht van de verantwoordelijke
- Volgt de werkplanning op
- Raadpleegt de lijst met bestellingen en levertijden voor de dag
- Controleert bij uitpakken de kwaliteit en de kwantiteit van de aangekochte bloemen en planten, accessoires aan de hand van de bestellijst
- Kiest de methode om de bloemen schoon te maken
- Verdeelt de voorraad bloemen over het magazijn en verkoopruimte
- Verwijdert bloemen uit de verkoopruimte die los niet meer verkoopbaar zijn (houdbaarheid, ...)
- Kijkt de planten in de verkoopruimte na (verzorging, controle op ziekte)
- 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 de belangrijkste ziekten die planten aantasten
- Controleert de staat van het materieel
- Geeft invulling aan het presentatieplan op een eigen creatieve wijze
- Stelt planten ten toon volgens het presentatieplan (kleur, belichting, lichtinval, soort, eigenschappen, thema,...)
- Doet suggesties aan de leidinggevenede om het presentatieplan origineel en creatiever te maken
- Maakt de prijsaanduidingen uniform en verzorgd
- Brengt de beschikbare verzorgingstips aan bij planten of plantensoort
- Beslist over de samenstelling van bloemwerk en plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen conform de huisstijl en/of richtlijnen van de florist
- Maakt bloemwerk op een creatieve en vaktechnisch wijze conform de huisstijl
- Houdt rekening met de wensen van de klant bij het maken van een compositie op bestelling
- Schat het aantal bloemen en de samenstelling voor het boeket in functie van het budget van de klant
- Houdt rekening met de groeifactoren en eigenschappen van de verschillende bloemen en planten
- Kiest de geschikte technieken
- Past (nieuwe) trends en technieken toe volgens instructies van de verantwoordelijke
- 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
- Maakt composities in meerdere prijsklassen
- Gebruikt het gepaste recipiënt in functie van het te maken ontwerp
- Berekent de kostprijs van het gemaakte bloemwerk of plantenarrangement (gebruikte materialen, uurloon, overige kosten) volgens de procedures van het bedrijf
- Maakt een inschatting van de commerciële prijs die klant moet betalen volgens de gemaakte afspraken/procedures op basis van de kostprijs
- 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 telefonisch of in de verkooppriimte op
- Voert een klantgerichte communicatie
- Communiceert 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 volgens de richtlijnen van de leidinggevende
- Informeert betrokken collega's en leidinggevende bij (niet-standaard)bestellingen
- 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 klantengeroutheidssysteem of korting toe
- Ontvangt de betaling (cash, betaalkaart, kredietkaart, kortingsbon, ...) of registreert de aankoop bij uitgestelde betaling
- Checkt of de klant tevreden is
- Rondt het gesprek af
- Luistert naar de klant met een klacht
- Interpreteert de klacht
- Geeft de klacht door aan de leidinggevende

Probleemoplossende vaardigheden

- Meldt problemen i.v.m. veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn, aan de leidinggevende(n)
- Rapporteert aan de verantwoordelijke bij problemen met kwantiteit en kwaliteit
- Neemt maatregelen om de voorraad te corrigeren indien nodig (seizoensgebonden producten opruimen, open bloemen weggooien, uitgebloeide planten weggooien, ...)
- Meldt problemen met de voorraad
- Neemt actie bij schade en afwijkingen aan de producten
- Rapporteert problemen met kwaliteit en ziektes van planten in de verkooppriimte

Motorische vaardigheden

- Past de veiligheids-, kwaliteits-, en milieuvoorschriften toe
- Werkt conform de bedrijfsprocedure(s)
- Werkt economisch en kostprijsbewust
- Maakt schoon volgens onderhoudsplan en de bedrijfsprocedures
- Werkt ergonomisch (hef- en tiltechnieken, ...)
- Draagt werk- en beschermkledij volgens de (hygiënische) richtlijnen
- 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
- Neemt de aangekochte bloemen en planten, accessoires aan
- Maakt de aangekochte bloemen, schoon en zet ze op water
- Geeft de planten eventueel water en zet ze op de voorziene plaats
- Vult de voorraad van de verkoopruimte en het magazijn aan
- Onderhoudt de koelcel
- Sorteert de producten in de koelcel
- 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
- Sorteert het leeggoed
- Houdt de verkoopruimte opgeruimd met extra aandacht voor de balie
- Onderhoudt de werkruimte
- 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
- Maakt de verkoopruimte gereed om klanten te ontvangen voor de openingstijd
- Verzamelt 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
- Brengt etiket aan met prijsaanduiding
- Maakt gebruik van beschikbare displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie
- Brengt de beschikbare instore-communicatie aan
- Kleedt de etalage aan op basis van een ontwerp
- Maakt bloemwerk en plantenarrangementen voor alle gangbare gelegenheden en toepassingen
- Maakt boeketten vaktechnisch op
- Verzamelt geschikte materialen volgens opdracht
- Gebruikt het juiste materiaal, (hand)gereedschap, bindartikelen en bevestigingsmaterialen
- Past verschillende technieken toe
- Werkt mee aan de eventuele plaatsing van bloemdecoraties tijdens evenementen (particulieren, ondernemingen,...)
- Verpakt de producten en bestellingen volgens de huisstijl, het gebruik, aard of bestemming
- Past verschillende inpaktechnieken toe, volgens de huisstijl
- Maakt bloemen, planten, boeketten, bloemstukken, bloembakken, accessoires, ... klaar of verpakt ze, om deze op een verantwoorde manier te transporteren
- 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
- Overhandigt het wisselgeld en de kassabon

Omgevingscontext

- De assistent florist werkt in een bloemendetailhandel of in een ander bedrijf met een aparte bloemenafdeling (vb. een tuincenter)

- De assistent florist verricht zijn beroepsactiviteiten in de winkel, in de ruimte waar het bloemwerk gemaakt wordt en/of in het magazijn
- Hij voert diverse werkzaamheden uit : het maken van bloemwerk en plantenarrangementen, verzorgen, presenteren van winkel en product, verzorgen van de voorraad. Hij/zij volgt standaardwerkwijzen op. Hij werkt klantgericht.
- De assistent florist werkt met levende, kwetsbare producten die een beperkte houdbaarheidsdatum hebben. De assistent florist hanteert de afgesproken kwaliteitsnormen
- De assistent florist werkt vaak onder wisselende omstandigheden en plotselinge omzetpieken
- De assistent florist moet kwaliteitsbewust en nauwkeurig zijn en de trends en ontwikkelingen in zijn vakgebied opvolgen
- De assistent florist werkt tevens volgens de wensen en verwachtingen van de klant, maar binnen het beschikbare budget en opdracht
- De assistent florist werkt in team

Handelingscontext

- De assistent florist moet de opdracht volgen en heeft optimale aandacht voor de voortgang van de werkzaamheden
- De assistent florist heeft zeer grote aandacht voor de verzorging van de “levende” producten
- De assistent florist werkt zorgvuldig en vakkundig, producten
- De assistent florist werkt zorgvuldig en met respect voor de producten en volgens de kwaliteitsnormen
- De assistent florist is aandachtig voor het hanteren van de vereiste kwaliteitsnormen, het toepassen van hygiëne-, veiligheidsreglementering en het sorteren van afval volgens de voorschriften

Autonomie

Is zelfstandig in

- het volgen van opdrachten en instructies over de uit te voeren werkzaamheden en de daarbij horende handelingen, het verzorgen van levende producten, het maken van boeketten, bloemwerk, plantenarrangementen voor diverse gelegenheden, het uitvoeren van de presentatie van de producten in winkel en etalage, het opvolgen van de kwaliteit van de producten
- het helpen van klanten bij courante bestellingen

Is gebonden aan

- de opdracht, instructies van de florist en/of leidinggevende, hygiëne-, milieu- en veiligheidsvoorschriften

Doet beroep op

- de leidinggevende voor de opdracht en bijhorende instructies, bij problemen i.v.m. de uitvoering van zijn taken, om te rapporteren over de werkzaamheden
- de leidinggevende voor opdrachten met uitzonderlijk karakter

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

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.