

Bijlage 20 bij het besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van de regelgeving over de indeling van de studiegebieden in opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging, de organisatie van het opleidingsaanbod en de modulaire structuur van de basiseducatie voor het leergebied Nederlands tweede taal en het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden administratie, afwerking bouw, ambachtelijk erfgoed, assistentie vrije zorgberoepen, chemie, ICT-technieken, maritieme diensten en mechanica-elektriciteit

Bijlage XXIX bij het besluit van de Vlaamse Regering van 11 juni 2010 betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden administratie, bedrijfsbeheer en logistiek en verkoop

---

Beroepsopleiding

Studiegebied administratie • 01.09.2024

# Commercieel Assistent

---

Opleidingsprofiel

secundair volwassenenonderwijs

BO ADM 09

REFERENTIEKADER:

ERKENDE BEROEPSKWALIFICATIE: "COMMERCIEEL ASSISTENT"

**NIVEAU BEROEPSKWALIFICATIE: 4**



---

# Commercieel Assistent

## OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding Commercieel Assistent leert men commercieel en administratief behandelen van de bestellingen van klanten, het oog hebben voor kwaliteit (service, kost, termijn, ...), het geven van technische ondersteuning en informatie aan klanten over de producten en/of diensten van de onderneming om een klantenbestand te verwerven en te behouden en zo de verkoop te stimuleren.

## RELATIE OPLEIDING BEROEPSKWALIFICATIE

Elke module is samengesteld uit de competenties en de descriptorelementen kennis en vaardigheden van de erkende beroepskwalificatie.

De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding.

## SAMENHANG

De opleiding Commercieel Assistent heeft inhoudelijk verwantschap met andere opleidingen binnen het studiegebied administratie.

Deze opleiding deelt immers een aantal competenties en kenniselementen en omvat de gemeenschappelijke module:

- Module Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen

De opleiding Commercieel Assistent heeft eveneens inhoudelijk verwantschap met de andere opleidingen binnen het studiegebied logistiek en verkoop.

Deze opleiding deelt immers een aantal competenties en kenniselementen en omvat de gemeenschappelijke module:

- Commercieel omgaan met klanten

## LINK BEROEPSKWALIFICATIE

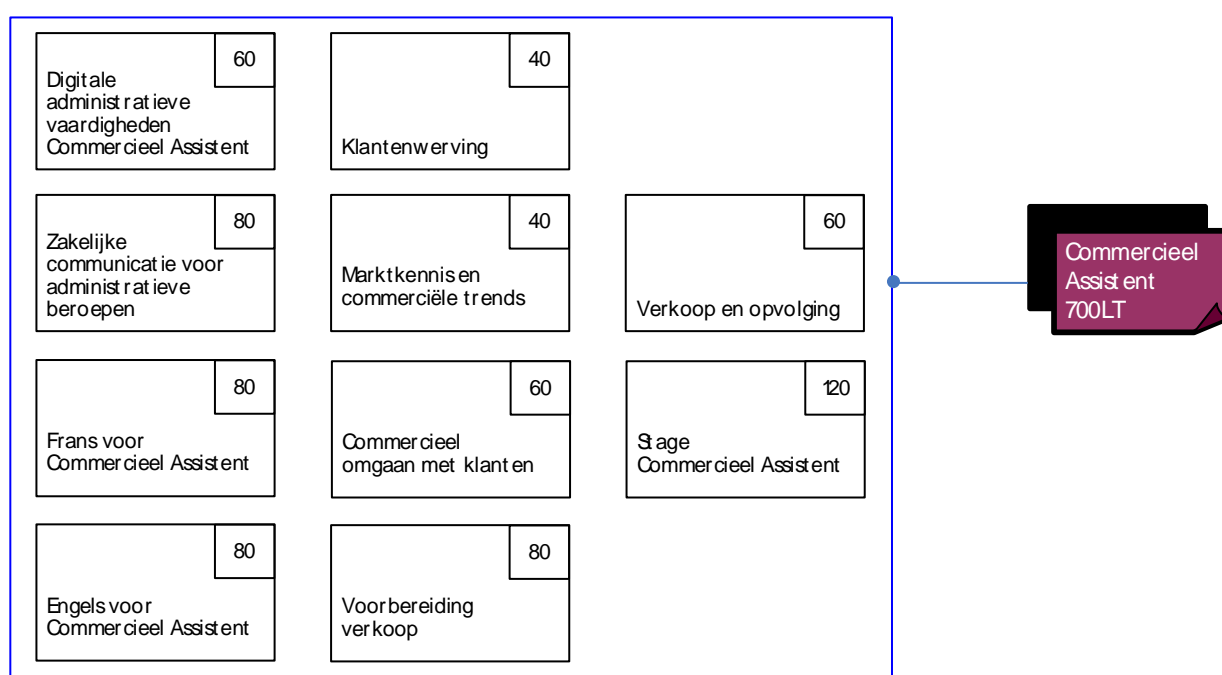
[Commercieel assistent](#) [ 2019 ]  
BK-0351-3

---

## MODULAIR TRAJECT

De opleiding Commercieel Assistent bestaat uit 10 modules:

– Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen	80 Lt	M ADM	G004
– Digitale administratieve vaardigheden Commercieel Assistent	60 Lt	M ADM	054
– Engels voor Commercieel Assistent	80 Lt	M ADM	055
– Frans voor Commercieel Assistent	80 Lt	M ADM	056
– Commercieel omgaan met klanten	60 Lt	M LVK	G023
– Klantenwerving	40 Lt	M ADM	057
– Marktkennis en commerciële trends	40 Lt	M ADM	058
– Voorbereiding verkoop	80 Lt	M ADM	059
– Verkoop en opvolging	60 Lt	M ADM	060
– Stage Commercieel Assistent	120 Lt	M ADM	061



## CERTIFICERING

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat.

Deze opleiding leidt tot het certificaat Commercieel Assistent en een bewijs van beroepskwalificatie van niveau 4 van Commercieel Assistent.

## OPLEIDINGSDUUR

De opleiding omvat in totaal 700 lestijden.

## DUAAL LEREN

De opleiding Commercieel Assistent kan duaal georganiseerd worden, vanaf 1 september 2024, conform de bepalingen van het decreet van 23 maart 2022 tot regeling van bepaalde aspecten van duale opleidingen in het volwassenenonderwijs. In dat geval omvat de werkplekcomponent minstens 50% van het totaal aantal lestijden van de opleiding op de reële werkplek.

In het kader van de werkplekcomponent moet er voorafgaandelijk een gezondheidsbeoordeling plaatsvinden indien de welzijnswetgeving dit vereist.

## DIPLOMA SO

Het certificaat leidt in combinatie met het certificaat Aanvullende Algemene Vorming tot het diploma secundair onderwijs.



---

## ATTESTEN EN VOORWAARDEN

### [SPECIFIEKE] TOELATINGS- VOORWAARDEN

- Algemeen geldende toelatingsvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs  
[Decreet volwassenenonderwijs](#)

### INSTAPVEREISTEN

---

#### GEEN PIJLEN TUSSEN MODULES

---

De cursist is niet gebonden aan een verplichte volgorde relatie in het traject en moet niet beschikken over een deelcertificaat (deelcertificaten) om aan de module te participeren.

# Modules

## MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE VOOR ADMINISTRATIEVE BEROEPEN

### SITUERING

In deze module leert men op een professionele en zakelijke manier in het Nederlands communiceren. Zowel schriftelijk (brieven, e-mails, verslagen, ...) als mondelinge (telefoongesprekken en face-to-face gesprekken) communicatie komen aan bod. Men leert efficiënt communiceren met voortdurende aandacht voor de noden van bezoekers/gasten/klanten en met aandacht voor een positieve uitstraling aan de organisatie. Men leert om zich flexibel, assertief, empathisch en discreet op te stellen.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<p><i>Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier</li> <li>– Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij</li> <li>– Handelt op een zakelijke manier</li> <li>– Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op</li> <li>– Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels</li> <li>– Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie</li> <li>– Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust</li> <li>– Respecteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf of organisatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis ergonomische technieken</li> <li>– Basiskennis klachtenbehandeling</li> <li>– Basiskennis van assertiviteitstechnieken</li> <li>– Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad, ...)</li> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften</li> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep</li> <li>– Kennis van agendabeheer</li> <li>– Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie</li> <li>– Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, actiefluisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen, kritisch denken, ...)</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf</li> <li>– Kennis van bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>– Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief</li> <li>– Kennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische</li> </ul>
BK-0434-2/3	<p><i>Handelt volgens de professionele gedragscode</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner</li> <li>– Respecteert de zakelijke omgangsvormen</li> </ul>	
BK-0434-2/12	<p><i>Verwerkt standaardverslagen, verzorgt de lay-out en stuurt deze door naar de betrokken actoren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verwerkt het verslag</li> <li>– Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)</li> <li>– Past de huisstijl toe</li> <li>– Noteert tijdens vergaderingen</li> </ul>	
BK-0204-3/1	<p><i>Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Stelt gerichte vragen</li> <li>– Maakt notities</li> <li>– Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is</li> <li>– Verstrekt informatie volgens de richtlijnen</li> <li>– Gebruikt de taal die de organisatie vraagt</li> <li>– Verwijst door naar derden in de organisatie</li> <li>– Handelt steeds klantvriendelijk</li> <li>– Behandelt klachten op een professionele manier</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon</li> <li>– Controleert de ontvangen documenten</li> <li>– Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan</li> <li>– Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie</li> <li>– Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...)</li> <li>– Kennis van ethiek</li> <li>– Kennis van GDPR</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van klantgericht telefoneren</li> <li>– Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes</li> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul>
BK-0205-3/10	<p><i>Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten</li> <li>– Analyseert de situatie</li> <li>– Stelt vragen ter verduidelijking</li> <li>– Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers</li> <li>– Zorgt voor een passende opvolging</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van rapporteringstechnieken</li> <li>– Kennis van redactionele normen</li> <li>– Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>– Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie</li> <li>– Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van technieken om nota te nemen</li> </ul>
BK-0205-3/11	<p><i>Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Legt uit hoe men de locatie bereikt</li> <li>– Voorziet bezoekers/gasten van drank</li> <li>– Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda</li> <li>– Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/gast</li> <li>– Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten</li> <li>– Versterkt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen</li> <li>– Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheden, ...</li> <li>– Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/gast(en)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing</li> <li>– Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten</li> <li>– Kennis van vergadertechnieken</li> <li>– Kennis van zakelijke communicatie</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van Standaardnederlands (kan zichzelf vloeiend en spontaan uitdrukken zonder daarvoor aantoonbaar naar woorden te moeten zoeken – kan een conversatie voeren met een cliënt – kan efficiënt rapporteren aan anderen – kan korte verslagen – kan mededelingen noteren en verwoorden)</li> </ul>
BK-0205-3/17	<p><i>Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers</li> <li>– Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door</li> <li>– Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke</li> <li>– Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul>
BK-0205-3/13	<p><i>Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega</li> <li>– Stuurt de mail tijdig door</li> <li>– Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op</li> </ul>	



## MODULE DIGITALE AMINISTRATIEVE VAARDIGHEDEN COMMERCIEEL ASSISTENT

### SITUERING

In deze module leert men zelfstandig meer uitgebreide en gespecialiseerde administratieve taken uitvoeren gekoppeld aan de commerciële flow met behulp van verschillende kantoorsoftwareprogramma's. Zorgvuldig, kwaliteitsvol en klantgericht handelen staat in alle omstandigheden voorop.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<i>Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie</li><li>– Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Basiskennis ICT</li><li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li><li>– Kennis van agendabeheer</li><li>– Kennis van kantoorsoftware</li><li>– Kennis van registratietechnieken</li><li>– Kennis van rapporteringstechnieken</li></ul>
8	<i>Registreert bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Gebruikt (kantoor)software</li><li>– Gebruikt een klantopvolgsysteem</li><li>– Creëert een nieuw klantendossier</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Basiskennis ICT</li><li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li><li>– Kennis van dossierbeheer</li><li>– Kennis van kantoorsoftware</li><li>– Kennis van registratietechnieken</li></ul>
9	<i>Volgt de betaling van bestellingen op (voorwaarden, facturatie, ...) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, ...)</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Controleert ontvangsten en gaat na welke vorderingen open staan</li><li>– Controleert afspraken gemaakt in het contract</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Basiskennis ICT</li><li>– Kennis dossierbeheer</li><li>– Kennis van kantoorsoftware</li><li>– Kennis van registratietechnieken</li></ul>
11	<i>Werkt een klanten- of prospectenbestand uit</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Gebruikt software voor het beheer van een klantenbestand</li><li>– Maakt klantenfiches aan en houdt ze up-to-date</li><li>– Stelt een klantenbestand op basis van bekomen informatie op</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li><li>– Kennis van dossierbeheer</li><li>– Kennis van kantoorsoftware</li></ul>

**SITUERING**

In deze module leert de cursist eenvoudig zakelijke communiceren in het Engels met klanten, collega's. De commercieel assistent leert telefonische contacten verzorgen, klanten ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. Men leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/commerciële gesprek, eenvoudige commerciële teksten begrijpen, een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven (e-mail, ...)

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<p><i>Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
3	<p><i>Werkt doelgroepgericht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's</li> <li>– Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
4	<p><i>Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Deelt kennis met collega's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
5	<p><i>Verstrekt informatie aan de klant</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Beantwoordt vragen van klanten over producten en/of diensten en geeft toelichting over de toepassing, de eigenschappen en de (ver)werking</li> <li>– Geeft de klant verkoopadvies</li> <li>– Verwijst door naar de verantwoordelijke en/of specialisten bij vragen die hij niet zelf kan beantwoorden</li> <li>– Onderhoudt contacten met klanten en collega's (telefoon, e-mail, brief, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
6	<p><i>Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost, ...)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Besteedt voldoende aandacht aan de klant, luistert aandachtig, stelt vragen om de exacte behoefte van de klant te bepalen</li> </ul>	<p>thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</p>
7	<p><i>Ondersteunt de verkoop</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Luistert aandachtig naar de klant en reageert diplomatisch</li> <li>– Stelt vragen om de klant te helpen bij het formuleren van de zoekvraag</li> <li>– Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen</li> <li>– Informeert de klant over de leverings- en betalingsvoorwaarden en past deze toe</li> <li>– Bespreekt eventuele problemen en knelpunten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
8	<p><i>Registreert de bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Vraagt en geeft feedback over de stand van zaken van een order</li> <li>– Bevestigt de order aan de klant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
9	<p><i>Volgt de betaling van de bestellingen op (voorwaarden, facturatie, ...) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, ...)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Stuurt aanmaningen naar slechte betalende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
10	<p><i>Volgt klachten op en stelt een oplossing voor</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Luistert naar klachten van klanten</li> <li>– Overleg met leveranciers over problemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>

11	<p><i>Werkt een klanten- of prospectenbestand uit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Legt contacten met mogelijke klanten tijdens evenementen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
12	<p><i>Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bezorgt de klant een prijsopgave</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
13	<p><i>Biedt service en legt, indien van toepassing, de technische werking uit aan de klanten of gebruikers en informeert hen over het in gebruik nemen van producten en/of aanwenden van diensten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Legt de bediening uit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
15	<p><i>Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>

## MODULE FRANS VOOR COMMERCIEEL ASSISTENT

### SITUERING

In deze module leert de cursist eenvoudig zakelijke communiceren in het Frans met klanten, collega's. De commercieel assistent leert telefonische contacten verzorgen, klanten ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. Men leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/commerciële gesprek, eenvoudige commerciële teksten begrijpen, een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven (e-mail, ...)

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
3	<p><i>Werkt doelgroepgericht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's</li> <li>– Richt de aandacht op de wensen en de belangen van klanten en op de samenwerking met collega's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
4	<p><i>Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Deelt kennis met collega's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
5	<p><i>Verstrekt informatie aan de klant</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Beantwoordt vragen van klanten over producten en/of diensten en geeft toelichting over de toepassing, de eigenschappen en de (ver)werking</li> <li>– Geeft de klant verkoopadvies</li> <li>– Verwijst door naar de verantwoordelijke en/of specialisten bij vragen die het niet zelf kan beantwoorden</li> <li>– Onderhoudt contacten met klanten en collega's (telefoon, e-mail, brief, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
6	<p><i>Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost, ...)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Besteedt voldoende aandacht aan de klant, luistert aandachtig, stelt vragen om de exacte behoefte van de klant te bepalen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>

7	<p><i>Ondersteunt de verkoop</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Luistert aandachtig naar de klant en reageert diplomatisch</li> <li>– Stelt vragen om de klant te helpen bij het formuleren van de zoekvraag</li> <li>– Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen</li> <li>– Informeert de klant over de leverings- en betalingsvoorwaarden en past deze toe</li> <li>– Bespreekt eventuele problemen en knelpunten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
8	<p><i>Registreert de bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Vraagt en geeft feedback over de stand van zaken van een order</li> <li>– Bevestigt de order aan de klant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
9	<p><i>Volgt de betaling van de bestellingen op (voorwaarden, facturatie, ...) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, ...)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Stuurt aanmaningen naar slechte betalers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
10	<p><i>Volgt klachten op en stelt een oplossing voor</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Luistert naar klachten van klanten</li> <li>– Overleg met leveranciers over problemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
11	<p><i>Werkt een klanten- of prospectenbestand uit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Legt contacten met mogelijke klanten tijdens evenementen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>

12	<p><i>Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bezorgt de klant een prijsopgave</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
13	<p><i>Biedt service en legt, indien van toepassing, de technische werking uit aan de klanten of gebruikers en informeert hen over het in gebruik nemen van producten en/of aanwenden van diensten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Legt de bediening uit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>
15	<p><i>Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> </ul>

## MODULE COMMERCIEEL OMGAAN MET KLANTEN

## SITUERING

In deze module leert de cursist met klanten omgaan in een commercieel professionele taal met aandacht voor de wensen van klanten. De cursist communiceert efficiënt, stelt zich hierbij empathisch en flexibel op en past het eigen uiterlijk en de kledij aan, aan de kenmerken van de verkoopomgeving. De cursist leert hoe een positieve uitstraling aan te nemen in een specifieke beroepscontext en bedrijfscultuur.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
3	<p><i>Werkt doelgroepgericht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's</li> <li>– Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's</li> <li>– Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen</li> <li>– Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten/collega's</li> <li>– Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven</li> <li>– Gaat authentiek en volgens de bedrijfsprocedures om met bezwaren, weerstand en klachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van informatica</li> <li>– Basiskennis multimedia</li> <li>– Basiskennis van handelswetgeving Ifv de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten</li> <li>– Kennis van verkooptechnieken</li> <li>– Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen</li> <li>– Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>– Kennis van zakelijke communicatietechnieken</li> </ul>
4	<p><i>Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>– Deelt kennis met collega's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van informatica</li> <li>– Basiskennis van multimedia</li> <li>– Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop</li> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> </ul>
BK-0447-2/7	<p><i>Gaat professioneel om met klanten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Past uiterlijk en kleding aan de kenmerken van de verkoopomgeving aan</li> <li>– Verwelkomt de klant professioneel en volgens bedrijfsinterne afspraken, ook al is het zeer druk in de winkel</li> <li>– Gebruikt digitale toepassingen om klantenprofiel te herkennen.</li> <li>– Zorgt voor een aangename sfeer</li> <li>– Neemt een uitnodigende lichaamshouding aan (armen, handen, oogcontact...)</li> <li>– Vermijdt conflicten met klanten</li> <li>– Lost eventuele ontevredenheden op</li> <li>– Gebruikt efficiënt (digitale) communicatiemiddelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van conflicthantering Ifv de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>– Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten</li> <li>– Kennis van verkooptechnieken</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Stelt mogelijkheden tot optimalisatie rond het professioneel omgaan met klanten voor aan de leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van het digitale verkoopprocessen</li> <li>– Kennis van zakelijke communicatietechnieken</li> </ul>
BK-0447-2/17	<p><i>Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Onthaalt klanten met klachten op een deskundig manier</li> <li>– Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht</li> <li>– Stelt een oplossing voor volgens de bedrijfseigen procedures</li> <li>– Gaat na of het voorstel voor de klant een oplossing biedt</li> <li>– Neemt een beslissing volgens de bedrijfseigen procedure</li> <li>– Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende</li> <li>– Sluit de klachtbehandeling deskundig af (registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken, ...)</li> <li>– Doet verbetervoorstellen i.f.v. het voorkomen gelijkaardige klachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van handelswetgeving ifv de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.</li> <li>– Kennis van conflicthantering ifv de uitvoering van de eigen taken</li> <li>– Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul>

## MODULE KLANTENWERVING

### SITUERING

In deze module leert de cursist het in kaart brengen van de markt en potentiële klanten. Men leert een strategie uitwerken en doelgroep bepalen voor het werven van klanten. De cursist leert de minimale standaarden om klanten goed te bedienen als ook de kanalen kennen voor werving, publiciteit, campagne, ...

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<p><i>Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Voert commerciële handelingen uit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> </ul>
3	<p><i>Werkt doelgroepgericht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's</li> <li>– Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Kennis van zakelijke communicatie</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> </ul>
11	<p><i>Werkt een klanten- of prospectenbestand uit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gebruikt software voor het beheer van een klantenbestand</li> <li>– Maakt klantenfiches aan en houdt ze up-to-date</li> <li>– Stelt een klantenbestand op basis van bekomen informatie op</li> <li>– Legt contacten met mogelijke klanten tijdens evenementen</li> <li>– Zoekt uit wie in een organisatie verantwoordelijk is voor de aankoop</li> <li>– Gebruikt klantgerichte argumenten en verkooptechnieken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Basiskennis van presentatietechnieken</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Basiskennis van marketingacties</li> <li>– Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht)</li> <li>– Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van verkooptechnieken</li> <li>– Kennis van zakelijke communicatie</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van technieken van commerciële klantenwerving</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van typologie van klanten of consumenten</li> <li>– Kennis van redactionele normen</li> </ul>
14.	<p><i>Volgt de internetsite van het bedrijf op (commerciële informatie)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controleert de kwaliteit van de commerciële informatie</li> <li>– Volgt de reacties van gebruikers op</li> <li>– Geeft wijzigingen door om aan te passen op commercieel vlak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis ICT</li> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Basiskennis van presentatietechnieken</li> <li>– Basiskennis van marketingacties</li> <li>– Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling</li> <li>– Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht)</li> <li>– Kennis van technieken van commerciële klantenwerving</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van redactionele normen</li> </ul>

---

16	<i>Werkt in teamverband</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Communiceert effectief en efficiënt</li><li>– Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijke</li><li>– Rapporteert aan leidinggevenden</li><li>– Werkt efficiënt samen met collega's</li><li>– Volgt aanwijzingen van verantwoordelijke op</li><li>– Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Basiskennis van conflicthantering</li><li>– Kennis van agendabeheer</li><li>– Kennis van kantoorsoftware</li><li>– Kennis van communicatietechnieken</li></ul>
----	---	--

---

## MODULE MARKTKENNIS EN COMMERCIËLE TRENDS

### SITUERING

In deze module leert de cursist producten en diensten in de markt situeren en vertalen in een commerciële actie. Men leert de markt en de prijszetting kennen op basis van SWOT-analyse, dit zowel intern als extern.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
4	<i>Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden</li><li>– Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Basiskennis ICT</li></ul>
5	<i>Verstrekt informatie aan de klant</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Verwerft inzicht in het product, kenmerken, toepassingsgebieden, gebruik</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht)</li><li>– Kennis van typologie van klanten of consumenten</li></ul>
15	<i>Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Woont productpresentaties bij</li><li>– Verzamelt informatie over marktontwikkelingen</li><li>– Verzamelt informatie over gelijkaardige producten en/of diensten</li><li>– Houdt zijn kennis van het product en het assortiment op peil</li><li>– Denkt mee over het opzetten van marketingacties</li><li>– Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de medewerkers</li><li>– Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Basiskennis ICT</li><li>– Basiskennis van marketingacties</li><li>– Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling</li><li>– Kennis van kantoorsoftware</li><li>– Kennis van communicatietechnieken</li></ul>

## MODULE VOORBEREIDING VERKOOP

### SITUERING

In deze module leert de cursist het verkoopproces, van eerste contact tot het verkoopgesprek, kennen. Men leert de principes van stockbeheer kennen zoals LIFO (last in first out), FIFO (first in first out), ... in functie van de verkoop. Men leert de verschillende soorten handelsdocumenten lezen en begrijpen. In deze module worden volgende elementen van de flow nader bekeken o.a. product- en marktkennis, productvoorstelling, klantenontvangst, offerte, in gesprek gaan met klanten en onderhandelen, aanpassingen doorvoeren, order plaatsen, ...

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<p><i>Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Voert commerciële handelingen uit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van commerciële technieken</li> </ul>
3	<p><i>Werkt doelgroepgericht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's</li> <li>– Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's</li> <li>– Wekt geen onrealistische verwachtingen</li> <li>– Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's</li> <li>– Probeert zich in wensen en problemen van klant/collega in te leven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> </ul>
5	<p><i>Verstrekt informatie aan de klant</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verwerft inzicht in het product, kenmerken, toepassingsgebieden, gebruik</li> <li>– Zoekt relevante (technische) informatie op</li> <li>– Introduceert de organisatie/het bedrijf en geeft informatie over product en/of diensten</li> <li>– Beantwoordt vragen van klanten over producten en/of diensten en geeft toelichting over de toepassing, de eigenschappen en de (ver)werking</li> <li>– Geeft de klant verkoopadvies</li> <li>– Verwijst door naar de verantwoordelijke en/of specialisten bij vragen die hij zelf niet kan beantwoorden</li> <li>– Zorgt voor vertrouwen bij de klant door begrijpelijke uitleg te geven</li> <li>– Onderhoudt contacten met klanten en collega's (telefoon, e-mail, brief, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>– Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht)</li> <li>– Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>– Kennis van procedures voor de dienst na verkoop</li> <li>– Kennis van zakelijke communicatie</li> <li>– Kennis van verkooptechnieken</li> <li>– Kennis van technieken van commerciële klantenwerving</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van typologie van klanten of consumenten</li> </ul>
6	<p><i>Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost, ...)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Besteedt voldoende aandacht aan de klant, luistert aandachtig, stelt vragen om de exacte behoefte van de klant te bepalen</li> <li>– Gaat na of het een bestaande klant is of een prospect</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Basiskennis van marketingacties</li> <li>– Kennis van agendabeheer</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Informeert bij de klant naar de eventuele ervaringen met het assortiment</li> <li>– Stelt indien nodig, bijkomende/vervangende opties/uitrusting voor in functie van de behoefte van de klant</li> <li>– Gaat de haalbaarheid van de vraag van de klant na</li> <li>– Kijkt na of producten en/of diensten direct leverbaar/beschikbaar zijn of dienen besteld te worden</li> <li>– Gaat de mogelijkheden en beperkingen van productie en levering na</li> <li>– Geeft passend verkoopadvies</li> <li>– Raadpleegt de interne productinformatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht)</li> <li>– Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>– Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen)</li> <li>– Kennis van procedures voor dienst na verkoop</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van zakelijke communicatie</li> <li>– Kennis van verkooptechnieken</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van typologie van klanten of consumenten</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van redactionele normen</li> </ul>
7	<p><i>Ondersteunt de verkoop</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ontvangt klanten en bereidt verkoopwerkzaamheden voor</li> <li>– Luistert aandachtig naar de klant en reageert diplomatisch</li> <li>– Stelt vragen om de klant te helpen bij het formuleren van de zoekvraag</li> <li>– Verkoopt of ondersteunt de verkoop en verzorgt/helpt bij offerte en ordertraject en volgt daarbij de verkoopspolitiek van het bedrijf</li> <li>– Verwerkt orders en voert bestellingen uit</li> <li>– Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen</li> <li>– Informeert de klant over de leverings- en betalingsvoorwaarden en past deze toe</li> <li>– Demonstreert producten en/of diensten aan klanten indien van toepassing</li> <li>– Presenteert een alternatief voorstel indien het gewenste artikel niet in voorraad is</li> <li>– Heeft oog voor opportuniteiten voor toekomstige of aanvullende verkoop</li> <li>– Bespreekt eventuele problemen en knelpunten</li> <li>– Geeft informatie aan externen (telefoon, e-mail, ...)</li> <li>– Doet een prijsvoorstel op basis van catalogi en/of software met eventuele acties en kortingen</li> <li>– Maakt commerciële documenten op en controleert ze (prijsaanvraag, offerte, bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon, factuur, creditnota)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis ergonomische technieken</li> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Basiskennis van presentatietechnieken</li> <li>– Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Basiskennis van marketingacties</li> <li>– Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>– Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling</li> <li>– Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht)</li> <li>– Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen)</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van verkooptechnieken</li> <li>– Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van technieken van commerciële klantenwerving</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van typologie van klanten of consumenten</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van redactionele normen</li> <li>– Kennis van rapporteringstechnieken</li> </ul>
8	<p><i>Registreert bestellingen controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Past leverings- en betalingsvoorwaarden toe</li> <li>– Voorziet orders van specificaties</li> <li>– Controleert of verzamelt de benodigde gegevens van de klant op klantvriendelijke wijze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Kennis van agendabeheer</li> <li>– Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Controleert, indien van toepassing, de kredietwaardigheid van een klant</li> <li>– Gaat na of de producten en/of diensten in voorraad/ beschikbaar zijn</li> <li>– Registreert de bestelling</li> <li>– Bevestigt de order aan de klant</li> <li>– Creëert een nieuw klantendossier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> </ul>
12	<p><i>Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bezorgt de klant een prijsopgave</li> <li>– Onderhandelt over het reëel haalbare, binnen door de leidinggevende vastgelegde grenzen</li> <li>– Komt tot duidelijke afspraken</li> <li>– Biedt bijkomende diensten aan (financiering, onderhoudscontract, verzekeringen, ...)</li> <li>– Vraagt kredietlijnen aan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Kennis van agendabeheer</li> <li>– Kennis van ondernemingsrecht Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen)</li> <li>– Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van verkooptechnieken</li> <li>– Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van typologie van klanten of consumenten</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van redactionele normen</li> </ul>

## MODULE VERKOOP EN OPVOLGING

### SITUERING

In deze module leert de cursist het verkoopproces, van verkoop tot dienst na verkoop, kennen. Men leert de verschillende soorten handelsdocumenten lezen en begrijpen. In deze module worden volgende elementen van de flow nader bekeken o.a. productkennis, dienst na verkoop, betalingen opvolgen, klachtenbehandeling, ....

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<p><i>Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Voert commerciële handelingen uit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van commerciële technieken</li> </ul>
2	<p><i>Werkt oplossingsgericht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie)</li> <li>– Analyseert de aard van de problemen</li> <li>– Merkt problemen op en signaleert ze aan de leidinggevenede</li> <li>– Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket</li> <li>– Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis ICT</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van rapporteringstechnieken</li> </ul>
3	<p><i>Werkt doelgroepgericht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's</li> <li>– Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> </ul>
7	<p><i>Ondersteunt de verkoop</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen</li> <li>– Heeft oog voor opportuniteiten voor toekomstige of aanvullende verkoop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Basiskennis van conflicthantering</li> <li>– Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht)</li> <li>– Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen)</li> <li>– Kennis van procedures voor de dienst na verkoop</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van verkooptechnieken</li> <li>– Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>– Kennis van klachtenbehandeling</li> </ul>
8	<p><i>Registreert bestellingen controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gebruikt (kantoor)software</li> <li>– Gebruikt een klantopvolgsysteem</li> <li>– Past leverings- en betalingsvoorwaarden toe</li> <li>– Corrigeert fouten in de gegevens</li> <li>– Vraagt en geeft feedback over de stand van zaken van een order</li> <li>– Gaat na of de producten en/of diensten in voorraad/ beschikbaar zijn</li> <li>– Bevestigt de order aan de klant</li> <li>– Geeft de nodige documenten door aan collega's/betrokken diensten</li> <li>– Volgt de orders op en houdt de klant op de hoogte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Kennis van agendabeheer</li> <li>– Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht)</li> <li>– Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>– Kennis van procedures voor de dienst na verkoop</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van rapporteringstechnieken</li> </ul>
9	<p><i>Volgt de betaling van bestellingen op (voorwaarden, facturatie, ...) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, ...)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controleert ontvangsten en gaat na welke vorderingen open staan</li> <li>– Controleert afspraken gemaakt in het contract</li> <li>– Stuurt aanmaningen naar slechte betalers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van ICT</li> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Basiskennis boekhoudkundig en administratief beheer</li> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Basiskennis van conflicthantering</li> <li>– Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen)</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van registratietechnieken</li> <li>– Kennis van redactionele normen</li> <li>– Kennis van rapporteringstechnieken</li> </ul>
10	<p><i>Volgt klachten op en stelt oplossingen voor</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Luistert naar klachten van klanten</li> <li>– Toetst af of een klacht gegrond is en tracht de oorzaak te achterhalen</li> <li>– Gaat na welke procedure als oplossing mogelijk of passend is en stelt dit voor aan de klant</li> <li>– Overlegt met de leidinggevende indien hij de klacht zelf niet kan oplossen</li> <li>– Gaat om met stress, moeilijke klanten, moeilijke omstandigheden</li> <li>– Handelt klachten af</li> <li>– Overleg met leveranciers over problemen</li> <li>– Controleert of de garantie van toepassing is</li> <li>– Voert volgens bedrijfsprocedure controles uit voor klachten en garanties</li> <li>– Registreert binnenkomende klachten en rapporteert erover</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>– Basiskennis van conflicthantering</li> <li>– Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>– Kennis van ondernemingsrecht (toepassingsgericht)</li> <li>– Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>– Kennis van dossierbeheer</li> <li>– Kennis van procedures voor de dienst na verkoop</li> <li>– Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>– Kennis van kantoorsoftware</li> <li>– Kennis van communicatietechnieken</li> <li>– Kennis van typologie van klanten of consumenten</li> <li>– Kennis van klachtenbehandeling</li> </ul>
13	<p><i>Biedt service en legt, indien van toepassing, de technische werking uit aan klanten of gebruikers en informeert hen over het in gebruik nemen van producten en/of aanwenden van diensten</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>– Basiskennis van presentatietechnieken</li> <li>– Kennis van procedures voor de dienst na verkoop</li> </ul>

---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informeert en begeleidt de gebruikers bij de levering van producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten</li> <li>- Werkt mee bij het in dienst nemen van nieuwe producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten</li> <li>- Begeleidt waar nodig de gebruikers bij de introductie/levering van de nieuwe of gewijzigde toepassingen</li> <li>- Legt de bediening uit</li> <li>- Vertaalt, indien nodig, technische informatie in begrijpbare taal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>- Kennis van typologie van klanten of consumenten</li> <li>- Kennis van communicatietechnieken</li> </ul>
--	--

---

## MODULE STAGE VOOR COMMERCIEEL ASSISTENT

### SITUERING

In deze module implementeert de cursist op geïntegreerde wijze de verworven kennis en vaardigheden in een praktijkgerichte context in een commerciële omgeving.

De onderliggende kennis wordt verworven in de modules waaraan die kennis gekoppeld is (zie hoger in dit document).

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
5	<i>Verstrekt informatie aan de klant</i>	
6	<i>Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost, ...)</i>	
7	<i>Ondersteunt de verkoop</i>	
8	<i>Registreert bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in</i>	
9	<i>Volgt de betaling van bestellingen op (voorwaarden, facturatie, ...) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, ...)</i>	
12	<i>Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst</i>	
13	<i>Biedt service en legt, indien van toepassing, de technische werking uit aan klanten of gebruikers en informeert hen over het in gebruik nemen van producten en/of aanwenden van diensten</i>	
16	<i>Werkt in teamverband</i>	

---

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van de regelgeving over de indeling van de studiegebieden in opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging, de organisatie van het opleidingsaanbod en de modulaire structuur van de basiseducatie voor het leergebied Nederlands tweede taal en het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden administratie, afwerking bouw, ambachtelijk erfgoed, assistentie vrije zorgberoepen, chemie, ICT-technieken, maritieme diensten en mechanica-elektriciteit.

Brussel, (datum).

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Jan JAMBON

De Vlaamse minister van Onderwijs, Sport, Dierenwelzijn en Vlaamse Rand,

Ben WEYTS

De Vlaamse minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale Economie en Landbouw,

Jo BROUNS