

Van Raamwerk naar Referentiekader

**Overzicht taaltaken in de kwalificatiedossiers Handel
schooljaar 2011-2012**

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Leeswijzer	4
Dossiers met directe verwijzing naar taaltaken in deel C:	5
<ul style="list-style-type: none">• <i>Aankomend verkoopmedewerker</i>• <i>Verkoper</i>• <i>Verkoopspecialist</i><ul style="list-style-type: none">- <i>Verkoopspecialist detailhandel, eerste verkoper en verkoopspecialist mode</i>- <i>Verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel, Verkoopadviseur wonen en Verkoopmedewerker showroom</i>• <i>Manager handel</i>• <i>Ondernemer detailhandel</i>• <i>Balie-/shopmedewerker</i>• <i>Assistent-manager internationale handel</i><ul style="list-style-type: none">- <i>Assistent-manager internationale handel binnendienst</i>- <i>Assistent-manager internationale handel buitendienst</i>	
Dossiers zonder directe verwijzing naar taaltaken in deel C:	16
<ul style="list-style-type: none">• <i>Assistent logistiek medewerker</i>• <i>Logistiek medewerker</i>• <i>Logistiek teamleider</i>• <i>Logistiek supervisor</i>• <i>Commercieel medewerker</i><ul style="list-style-type: none">- <i>Commercieel medewerker binnendienst</i>- <i>Commercieel medewerker buitendienst</i>- <i>(Junior) accountmanager</i>	

Inleiding

Kenniscentrum Handel heeft het afgelopen jaar met vertegenwoordiging uit het onderwijs en bedrijfsleven gekeken naar de benodigde taalvaardigheid om een beroep goed uit te kunnen oefenen. Voorafgaand aan de bepaling van deze eisen is een taalprofiel (overzicht van taaltaken) per beroep gemaakt. Deze taalprofielen vormen de basis voor het beschrijven van de benodigde vaardigheid in Nederlands voor het beroep.

Met behulp van het Raamwerk Nederlands is in 2007 een vertaling van het taalprofiel (overzicht van taaltaken) naar een niveaubeschrijving voor de kwalificaties gemaakt. Deze niveaubeschrijvingen zijn in de dossiers van schooljaar 2008-2009 geplaatst.

Landelijke ontwikkelingen en discussie over het taal- en rekenniveau van deelnemers en leerlingen in de verschillende sectoren heeft de Minister van OCW doen besluiten om in 2009 het advies van de commissie Meijerink over te nemen om met behulp van de Referentiekaders Taal en Rekenen hiervoor eisen per onderwijssector vast te stellen.

Vanaf schooljaar 2010-2011 zijn voor alle mbo-niveaus eisen vanuit de drievoudige kwalificering opgenomen. Deze zijn opgenomen in deel B van het dossier. Deze eisen zijn 'aanvullend' op de eisen die vanuit het beroep zijn gesteld: deze staan opgenomen in het kwalificatiedossier en zijn op basis van de taalprofielen geformuleerd. Vanaf schooljaar 2011-2012 zijn deze ook volgens het Referentiekader Taal opgesteld. Deze beroepseisen zijn te vinden in deel D van het kwalificatiedossier en zijn net als de 'algemene' eisen ook voorwaardelijk voor het behalen van het diploma.

Tussen het Raamwerk Nederlands en het Referentiekader Taal is een aantal verschillen. De grootste verschillen zijn:

- De (sub)domeinen hebben komen sterk overeen, maar kennen een andere benaming en indeling van de vaardigheden. Zie hieronder.
Kijkend naar de subdomeinen dan is duidelijk zichtbaar dat het Raamwerk Nederlands gebaseerd is op het Common European Framework (CEF), het Europese beschrijvingskader voor de taalvaardigheid van een moderne vreemde taal (MVT).

Referentiekader Nederlandse taal	Mondelinge taalvaardigheid	Spreken	Spreken	Raamwerk Nederlands mbo
		Gesprekken voeren	Gesprekken voeren	
		Luisteren	Luisteren	
	Leesvaardigheid	Lezen	Lezen	
	Schrijfvaardigheid	Schrijven	Schrijven	
	Begrippenlijst en taalverzorging	Taalverzorging		

- De codering van de niveaus is anders: er is echter wel een vertaling te maken van de 'raamwerkniveaus' naar de 'referentiekaderniveaus', namelijk 1F – A2, 2F – B1 en 3F – B2.
- Het referentiekader onderscheidt een extra (sub)domein 'Begrippenlijst en taalverzorging'. Hierbij gaat het om de grammaticale termen en spellingsregels die voorwaardelijk zijn voor schrijfvaardigheid.

In vergelijking tot de omzetting van het Raamwerk Rekenen/wiskunde naar het Referentiekader Rekenen, is de omzetting van Nederlands minder lastig. Dit komt door de grote overeenkomsten in (sub)domeinen en niveaus.

Leeswijzer

De beroepsspecifieke taaleisen zijn opgenomen in deel D van het kwalificatiedossier. Per (sub)domein is aangegeven welk niveau voor het beroep nodig is. Dit varieert in de kwalificaties Handel van 1F tot en met 3F. Naast deze niveauaanduiding is ook een toelichting opgenomen. In deze toelichting is kort aangegeven voor welke taken het aangegeven niveau geldt en welke uitzonderingen er mogelijk zijn. Sommige evidente 'taaltaken' in de dossiers vragen een hoger of juist lager niveau dan aangegeven.

Naast de taaleisen en toelichting in deel D zijn ook taaltaken benoemd in de kolom 'Vakkennis en vaardigheden' in deel C van het dossier. Deze taaltaken zijn te herkennen aan de (t) in de kolom. De combinatie van deze taaltaak en de omschrijving van het werkproces met bijbehorende prestatie-indicatoren maakt duidelijk wat van de beginnend beroepsbeoefenaar verwacht wordt.

In dit document zijn de beroepsspecifieke taaleisen uit de dossiers opgenomen, waarbij een globale omschrijving is gegeven is welke taken uit het beroep bij de verschillende (sub)domeinen horen. Daarnaast is aangegeven welke taaltaken daaraan gekoppeld zijn (én vermeld in de kolom 'Vakkennis en vaardigheden'). Tot slot is aangegeven bij welke werkprocessen deze taaltaken voorkomen.

Hoe zijn de schema's opgebouwd?

		Naam van het kwalificatiedossier (in enkele gevallen: uitsplitsing naar kwalificatie)	
Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken in kolom Vakkennis en vaardigheden :	Werkprocessen:
Taalvaardigheid met de niveauaanduiding uit het dossier (binnen één dossier zijn de niveaus per vaardigheid van alle kwalificaties binnen Handel gelijk)	1F	Globale omschrijving van taaltaken binnen het dossier.	Voorkomende taaltaken binnen het (sub)domein
		Hier worden ook de uitzonderingen met betrekking tot het niveau benoemd.	Werkprocessen waarbij de taaltaken zijn benoemd. De genoemde werkprocessen hoeven niet voor alle kwalificaties binnen een dossier te gelden! Het overzicht in hoofdstuk 3 van het kwalificatiedossier geeft hier uitsluitend over!

Waarom is er in enkele gevallen een apart schema per kwalificatie/kwalificatiegroep gemaakt?

In enkele gevallen is een uitsplitsing voor kwalificatie(s) gemaakt, omdat deze kwalificaties qua inhoud en niveau te veel verschillen om dit in één overzicht te beschrijven. Voor de dossiers met meer kwalificaties is het belangrijk om goed te kijken welke werkprocessen voor een bepaalde kwalificatie geldt: in principe zijn alle werkprocessen met taaltaken opgenomen in de overzichten. In de bijlagen zijn de rekentaken met bijbehorend subdomein en niveau opgenomen: de beroepseisen zijn op deze analyse gebaseerd.

Waarom is er in de schema's van Commercieel medewerker en de logistiek dossier geen directe koppeling met de kolom 'Vakkennis en vaardigheden'?

Bij de logistieke dossiers en het kwalificatiedossier Commercieel medewerker is de koppeling niet aanwezig in verband met het delen van het dossier met een andere achterban, waardoor gekozen is voor een meer globale beschrijvingswijze.

Met name voor deze dossiers biedt dit document extra informatie over de taaltaken binnen de werkprocessen, die als basis hebben gediend voor de niveaubeschrijvingen.

Dossiers met directe verwijzing naar taaltaken in deel C

Aankomend verkoopmedewerker				
Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken in kolom Vakkennis en vaardigheden :	Werkprocessen:	
Mondelinge taalvaardigheid	1F	Het mondeling communiceren tijdens werkzaamheden met leidinggevende, collega's en klanten. Bijvoorbeeld het stellen van vragen, klant begroeten, eenvoudige klantvragen beantwoorden en klanten doorverwijzen.	Luisteren naar instructies	1.1 Assisteert bij de goederenontvangst en – opslag 1.2 Onderhoudt artikelpresentaties 1.3 Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn
			Informatie uitwisselen	2.1 Ontvangt de klant in de winkel 2.2 Assisteert collega's bij het verkoopgesprek
Leesvaardigheid	1F	Het lezen en begrijpen van (schriftelijke) instructies, zoals bedrijfsprocedures en presentatieplan/-voorschriften, artikelinformatie en het controleren van goederen aan de hand van transportformulieren.	Informatieve teksten lezen	1.1 Assisteert bij de goederenontvangst en – opslag 1.2 Onderhoudt artikelpresentaties
			Instructies lezen	1.1 Assisteert bij de goederenontvangst en – opslag 1.2 Onderhoudt artikelpresentaties 1.3 Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn
Schrijfvaardigheid		Voor het subdomein Schrijfvaardigheid zijn geen taken benoemd voor dit beroep.		
Taalverzorging en taalbeschouwing		Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.		

Verkoper

Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken in kolom Vakkennis en vaardigheden :	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 2F	<p>Het mondeling communiceren met leidinggevende, collega's, leveranciers en klanten. Bijvoorbeeld het afstemmen van en rapporteren over werkzaamheden, mening duidelijk maken tijdens het inventariseren van koopvraag klanten informeren en klachten aannemen.</p> <p>Voor het groeten en doorverwijzen van klanten en het luisteren naar mondelinge instructies over werkzaamheden geldt 1F</p>	<p>Aan discussie en overleg deelnemen</p>	2.6 Neemt deel aan werkoverleg
		<p>Informatie uitwisselen</p>	<p>2.1 Ontvangt en benadert klanten</p> <p>2.4 Plaast een bestelling voor een klant</p> <p>2.5 Neemt klachten aan</p> <p>2.6 Neemt deel aan werkoverleg</p> <p>3.2 Informeert de klant over de verkoopafhandeling</p>
		<p>Luisteren naar instructies</p>	<p>1.1 Ontvangt goederen</p> <p>1.2 Slaat goederen op</p> <p>1.3 Vult vaste artikelpresentaties aan</p> <p>1.4 Bouwt tijdelijke presentaties op</p>
Leesvaardigheid 2F	<p>Het lezen en verwerken van branche-, organisatie- en artikelinformatie.</p> <p>Voor het volgen van schriftelijke instructies en bedrijfsprocedures voor o.a. presentaties, kassa en ontvangst van goederen geldt 1F.</p>	<p>Informatieve teksten lezen</p>	<p>1.1 Ontvangt goederen</p> <p>1.2 Slaat goederen op</p> <p>1.3 Vult vaste artikelpresentaties aan</p> <p>1.4 Bouwt tijdelijke presentaties op</p>
		<p>Instructies lezen</p>	<p>1.1 Ontvangt goederen</p> <p>1.2 Slaat goederen op</p> <p>1.3 Vult vaste artikelpresentaties aan</p> <p>1.4 Bouwt tijdelijke presentaties op</p>
Schrijfvaardigheid 2F	<p>Het schriftelijk rapporteren aan leidinggevende en collega's, contacten onderhouden met klanten en andere organisaties over o.a. bestellingen en leveringen</p> <p>Voor het schriftelijk rapporteren over klachten geldt 3F.</p>	<p>Formulieren invullen, berichten/ advertenties/ offertes/ procedures opstellen, aantekeningen maken</p>	<p>1.2 Slaat goederen op</p> <p>2.4 Plaast een bestelling voor een klant</p> <p>2.5 Neemt klachten aan</p> <p>2.6 Neemt deel aan werkoverleg</p> <p>3.4 Sluit het afrekenstelsel af</p>
Taalverzorging en taalbeschouwing	<p>Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.</p>		

Verkoopsspecialist (kwalificaties verkoopsspecialist detailhandel, eerste verkoper, verkoopsspecialist mode)

Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken in kolom Vakkennis en vaardigheden :	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 3F	Het informeren, adviseren en het initiatief nemen in het klantencontact, het expertise overbrengen en coachen van collega's en het doen van verbetervoorstellen aan leidinggevende.	Aan discussie en overleg deelnemen	5.5 Neemt deel aan werkoverleg
		Informatie uitwisselen	1.1 Verzorgt goederenontvangst 1.2 Verzorgt goederenopslag 1.3 Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze 1.4 Verzorgt 'visual merchandising' 1.6 Verzorgt verkooppriimte en/of opslagruimte 2.1 Ontvangt en benadert klanten 2.2 Voert verkoopgesprek 2.3 Adviseert en voert verkoopgesprek 2.4 Geeft stylingadvies 2.5 Levert branchespecifiek maatwerk 3.2 Informeert de klant over de verkoopafhandeling 3.3 Bedient het afrekenstelsel
		Een monoloog (verslag, presentatie) houden	5.1 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment 5.2 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties 5.3 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel 5.4 Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen
Leesvaardigheid 2F	Het bijblijven op het vakgebied op basis van geschreven bronnen	Informatieve teksten lezen	1.1 Verzorgt goederenontvangst 1.2 Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze 5.1 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment
Schrijfvaardigheid 2F	Aantekeningen en rapportages maken	Formulieren invullen, berichten/ advertenties/ offertes/ procedures opstellen, aantekeningen maken	1.1 Verzorgt goederenontvangst 1.2 Verzorgt goederenopslag 1.5 Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen) 2.6 Bereidt vermaakwerkzaamheden voor 2.7 Plaats een bestelling voor de klant 2.8 Neemt klachten aan en/of handelt deze af 3.4 Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de geldadministratie
		Verslagen/ rapportages maken, plannen/ voorstellen opstellen	1.4 Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen) 5.1 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment 5.2 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties 5.3 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel 5.4 Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen 5.5 Neemt deel aan werkoverleg
Taalverzorging en taalbeschouwing	Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.		

Verkoopsspecialist (kwalificaties verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel, verkoopadviseur wonen, verkoopmedewerker showroom)

Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken in kolom Vakkennis en vaardigheden :	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 3F	Het informeren, adviseren en het initiatief nemen in het klantencontact, het expertise overbrengen en coachen van collega's en het doen van verbetervoorstellen aan leidinggevende.	Aan discussie en overleg deelnemen	5.5 Neemt deel aan werkoverleg
		Informatie uitwisselen	1.1 Verzorgt goederenontvangst 1.2 Verzorgt goederenopslag 1.3 Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze 1.6 Verzorgt verkooppriemte en/of opslagruimte 2.1 Ontvangt en benadert klanten 2.2 Voert verkoopgesprek 2.3 Adviseert en voert verkoopgesprek 4.2 Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming 4.4 Stelt verkooporders op 4.5 Handelt verkooporders af
		Een monoloog (verslag, presentatie) houden	5.1 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment 5.2 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties 5.4 Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen
Leesvaardigheid 2F	Het bijblijven op het vakgebied op basis van geschreven bronnen	Informatieve teksten lezen	1.1 Verzorgt goederenontvangst 1.2 Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze 5.1 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment
Schrijfvaardigheid 2F	Aantekeningen en rapportages maken	Formulieren invullen, berichten/ advertenties/ offertes/ procedures opstellen, aantekeningen maken	1.1 Verzorgt goederenontvangst 1.2 Verzorgt goederenopslag 1.5 Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen) 2.7 Plaast een bestelling voor de klant 2.8 Neemt klachten aan en/of handelt deze af 4.1 Stelt offertes op 4.3 Handelt aanvullende dienstverlening administratief af 4.4 Stelt verkooporders op 4.5 Handelt verkooporders af
		Verslagen/ rapportages maken, plannen/ voorstellen opstellen	1.4 Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen) 5.1 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment 5.2 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties 5.3 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel 5.4 Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen 5.5 Neemt deel aan werkoverleg
Taalverzorging en taalbeschouwing	Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.		

Manager handel

Taalvaardigheden (niveau):	Taaltaken in kolom Vakkennis en vaardigheden :	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 3F <p>Het mondeling rapporteren over beleid en resultaten aan het hoofdkantoor/ondernemer, het selecteren van medewerkers, aansturen van medewerkers (instrueren, corrigeren, evalueren) het verwoorden en implementeren van beleid, afhandelen van klachten, leiden van werkoverleg en spreken bij personele aangelegenheden.</p> <p>Voor het overige contact met klanten (begroeten, informeren) en medewerkers (informeren en rapporteren over werkzaamheden) geldt 2F.</p>	<p>Aan discussie en overleg deelnemen</p>	<p>1.10 Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep 1.13 Organiseert en leidt werkoverleg 3.7 Handelt klachten af</p>
	<p>Informatie uitwisselen</p>	<p>1.1 Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie 1.2 Vertaalt ondernemingsbeleid naar plannen voor de afdeling 1.6 Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover 1.7 Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau 1.9 Werft en selecteert medewerkers 1.10 Begeleidt medewerker bij het functioneren in het beroep 1.11 Organiseert ontwikkeling van medewerkers 2.1 Beheert het magazijn 2.2 Stuurt het logistieke proces van de vestiging aan 2.3 Beheert goederenontvangst en –opslag 2.4 Beheert artikelpresentaties 2.6 Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte 3.1 Voert acquisitieactiviteiten uit 3.3 Voert verkoopgesprek 3.4 Levert branchespecifiek maatwerk 3.5 Onderhandelt met de klant 3.6 Plaast een bestelling voor de klant 4.2 Informeert de klant over de verkoopafhandeling 5.2 Stelt verkooporders op 5.3 Handelt verkooporders af</p>
	<p>Naar een informatieve boodschap, voordracht/ presentatie, discussie luisteren</p>	<p>3.1 Voert acquisitieactiviteiten uit 3.2 Ontvangt en benadert klanten 3.7 Handelt klachten af</p>
	<p>Een monoloog (verslag, presentatie) houden</p>	<p>1.3 Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen 1.4 Voert activiteiten uit binnen het ondernemingsbeleid 1.7 Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau 3.1 Voert acquisitieactiviteiten uit 3.3 Voert verkoopgesprek</p>
Leesvaardigheid 3F <p>Het lezen en verwerken van beleidstukken, plannen, personeelsbeleid en (financiële) administratie, ontwikkelingen in het vakgebied, de markt en de branche.</p>	<p>Informatieve teksten lezen</p>	<p>1.3 Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen 1.4 Voert activiteiten uit binnen het ondernemingsbeleid 1.6 Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover 1.8 Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur 2.3 Beheert goederenontvangst en –opslag 3.1 Voert acquisitieactiviteiten uit</p>
Schrijfvaardigheid 3F <p>Het schriftelijk rapporteren/registreren van activiteiten, voorstellen en</p>	<p>Formulieren invullen, berichten/ advertenties/ offertes/ procedures</p>	<p>1.9 Werft en selecteert medewerkers 1.12 Verzorgt de personeelsadministratie 2.1 Beheert het magazijn 2.2 Stuurt het logistieke proces van de</p>

	<p>overzichten aan het hoofdkantoor/de centrale organisatie, plannen opstellen en schriftelijk communiceren met klanten, gemeente, etc.</p>	<p>opstellen, aantekeningen maken</p>	<p>vestiging aan 2.3 Beheert goederenontvangst en –opslag 2.5 Bewaakt de voorraad en bestelt 3.5 Onderhandelt met de klant 3.6 Plaats een bestelling voor de klant 3.7 Handelt klachten af 4.4 Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie 5.1 Stelt offertes op 5.2 Stelt verkooporders op 5.3 Handelt verkooporders af</p>
		<p>Verslagen/ rapportages maken, plannen/ voorstellen opstellen</p>	<p>1.1 Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie 1.2 Vertaalt ondernemingsbeleid naar plannen voor de afdeling 1.3 Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen 1.4 Voert activiteiten uit binnen het ondernemingsbeleid x 1.5 Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers 1.6 Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover 1.8 Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur 1.10 Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep 1.11 Organiseert ontwikkeling van medewerkers 1.13 Organiseert en leidt werkoverleg 2.2 Stuur het logistieke proces van de vestiging aan 2.4 Beheert artikelpresentaties</p>
<p>Taalverzorging en taalbeschouwing</p>	<p>Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.</p>		

Ondernemer detailhandel

Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken in kolom Vakkennis en vaardigheden :	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 3F	<p>Het onderhouden van relaties en profileren en promoten van de onderneming in verschillende contexten, het aansturen van medewerkers (instrueren, corrigeren, evalueren), het adviseren van klanten en klachten afhandelen.</p> <p>Voor het overige contact met klanten (begroeten, informeren) en medewerkers (informeren en rapporteren over werkzaamheden) geldt 2F.</p>	<p>Aan discussie en overleg deelnemen</p>	<p>1.10 Voert overleg met medewerkers</p>
		<p>Informatie uitwisselen</p>	<p>1.5 Bewaakt de financiële positie van de onderneming</p> <p>1.7 Positioneert en/of innoveert de onderneming</p> <p>1.8 Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)</p> <p>1.10 Voert overleg met medewerkers</p> <p>2.1 Beheert en verzorgt goederenontvangst</p> <p>2.2 Beheert en verzorgt goederenopslag</p> <p>2.3 Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze</p> <p>2.5 Maakt inkoopplannen voor het assortiment</p> <p>3.1 Ontvangt en benadert klanten</p> <p>3.2 Adviseert en voert verkoopgesprek</p> <p>3.3 Levert branchespecifiek maatwerk</p> <p>3.4 Verwerft opdrachten/klanten, stelt offertes op en/of onderhandelt</p> <p>3.5 Plaatsst een bestelling voor de klant</p> <p>3.6 Handelt klachten af</p> <p>4.2 Informeert de klant over de verkoopafhandeling</p> <p>4.3 Bedient het afrekensysteem</p>
		<p>Een monoloog (verslag, presentatie) houden</p>	<p>3.2 Adviseert en voert verkoopgesprek</p>
Leesvaardigheid 3F	<p>Het lezen en verwerken van beleidstukken, plannen, personeelsbeleid en (financiële) administratie, ontwikkelingen in het vakgebied, de markt en de branche.</p>	<p>Informatieve teksten lezen</p>	<p>1.1 Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming</p> <p>1.5 Bewaakt de financiële positie van de onderneming</p> <p>1.7 Positioneert en/of innoveert de onderneming</p> <p>1.8 Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)</p> <p>1.9 Bepaalt de personeelsbehoefte</p> <p>2.1 Beheert en verzorgt goederenontvangst</p> <p>2.5 Maakt inkoopplannen voor het assortiment</p>
Schrijfvaardigheid 3F	<p>Het opstellen van een ondernemingsplan, de administratie en rapportage van een onderneming verzorgen, schriftelijk communiceren met klanten, gemeente, etc. en het opstellen van offertes</p>	<p>Formulieren invullen, berichten/ advertenties/ offertes/ procedures opstellen, aantekeningen maken</p>	<p>1.9 Bepaalt de personeelsbehoefte</p> <p>2.1 Beheert en verzorgt goederenontvangst</p> <p>2.2 Beheert en verzorgt goederenopslag</p> <p>2.3 Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze</p> <p>2.4 Bewaakt de voorraad en bestelt</p> <p>3.4 Verwerft opdrachten/klanten, stelt offertes op en/of onderhandelt</p> <p>3.5 Plaatsst een bestelling voor de klant</p> <p>3.6 Handelt klachten af</p> <p>4.4 Sluit het afrekensysteem en verzorgt de geldadministratie</p>
		<p>Verslagen/ rapportages maken, plannen/ voorstellen opstellen</p>	<p>1.1 Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming</p> <p>1.2 Geeft de onderneming vorm</p> <p>1.10 Voert overleg met medewerkers</p> <p>2.5 Maakt inkoopplannen voor het assortiment</p>
Taal-	<p>Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken</p>		

verzorging en taal- beschou- wing	aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.
---	--

Balie-/shopmedewerker

Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken in kolom Vakkennis en vaardigheden :	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 2F	Het mondeling communiceren met leidinggevende, collega's, leveranciers en klanten, zoals het afstemmen van en rapporteren over werkzaamheden, mening duidelijk maken, koopvraag inventariseren in een verkoopgesprek en klanten informeren. Voor het groeten en doorverwijzen van klanten en gesproken instructies over werkzaamheden opvolgen geldt 1F.	Luisteren naar instructies	1.1 Ontvangt goederen 1.3 Verzamelt goederen 1.5 Bestelt goederen 3.1 Handelt orders af 3.2 Verzorgt verkoopadministratie
		Aan discussie en overleg deelnemen	2.5 Neemt deel aan werkoverleg
		Informatie uitwisselen	1.3 Verzamelt goederen 2.1 Informeert klanten en bezoekers over de organisatie 2.2 Voert verkoopgesprek 2.3 Stelt orders op 2.4 Behandelt klachten en verzoeken voor serviceverlening 3.2 Verzorgt verkoopadministratie
		Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie	1.5 Bestelt goederen 2.1 Informeert klanten en bezoekers over de organisatie 2.2 Voert verkoopgesprek 2.3 Stelt orders op 2.4 Behandelt klachten en verzoeken voor serviceverlening
Leesvaardigheid 2F	Het lezen en verwerken van branche- en organisatie- en artikelinformatie. Voor het volgen van (schriftelijke) instructies voor werkzaamheden geldt 1F.	Instructies lezen	1.1 Ontvangt goederen 1.3 Verzamelt goederen 1.4 Neemt de voorraad op 1.5 Bestelt goederen 3.1 Handelt orders af 3.2 Verzorgt verkoopadministratie
		Informatieve teksten lezen	1.5 Bestelt goederen
Schrijfvaardigheid 2F	Het schriftelijk rapporteren aan leidinggevende en collega's en contacten onderhouden met klanten en andere organisaties, over bijv. bestellingen en leveringen Voor het schriftelijk rapporteren over klachten geldt 1F.	Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/ procedures opstellen, aantekeningen maken	1.1 Ontvangt goederen 1.2 Slaat goederen op 1.4 Neemt de voorraad op 1.5 Bestelt goederen 2.3 Stelt orders op 2.4 Behandelt klachten en verzoeken voor serviceverlening 3.1 Handelt orders af
Taalverzorging en taalbeschouwing	Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.		

Assistent-manager internationale handel (kwalificatie assistent-manager internationale handel binnendienst)

Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken in kolom Vakkennis en vaardigheden :	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 3F	Het communiceren met collega's en leidinggevende in de gehele organisatie, tussenpersonen, leveranciers, afnemers, het benaderen en contacten onderhouden met klanten en andere relaties, het informeren van klanten en het (mondeling) rapporteren over werkzaamheden, het presenteren van het exportplan/verbetervoorstellen, het adviseren van klanten en aannemen/oplossen van klachten.	Informatie uitwisselen	2.2 Voert het verkooptraject uit 2.4 Evalueert verkoop- en offertetrajecten 3.1 Selecteert potentiële leveranciers 3.3 Handelt de inkoop (import) af 4.1 Voert de import- en exportadministratie uit 4.2 Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders 4.3 Behandelt klachten
		Naar instructies luisteren	4.1 Voert de import- en exportadministratie uit 4.3 Behandelt klachten
		Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie	2.2 Voert het verkooptraject uit 4.3 Behandelt klachten
		Een monoloog (verslag, presentatie) houden	2.2 Voert het verkooptraject uit
Leesvaardigheid 3F	Het verwerken van ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de organisatie, verzamelen van benodigde (markt)gegevens, verwerken van field- en deskresearch en controleren van export- en importgegevens.	Informatieve teksten lezen	1.1 Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit 3.1 Selecteert potentiële leveranciers 3.2 Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject
		Instructies lezen	4.2 Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders 4.3 Behandelt klachten
Schrijfvaardigheid 3F	Het verzorgen van export- en importadministratie, offertes en benodigde formulieren, bijhouden van klantendossiers, het (schriftelijk) communiceren met klanten en externe relaties en beschrijven van resultaten van field- en deskresearch en/of verwerken in plannen en voorstellen.	Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/ procedures opstellen, aantekeningen maken	1.1 Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit 2.3 Voert het offertetraject uit 2.4 Evalueert verkoop- en offertetrajecten 3.1 Selecteert potentiële leveranciers 3.2 Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject 3.3 Handelt de inkoop (import) af 3.4 Evalueert het aanbestedingstraject 4.1 Voert de import- en exportadministratie uit 4.3 Behandelt klachten
		Verslagen/ rapportages maken, plannen/ voorstellen opstellen	2.4 Evalueert verkoop- en offertetrajecten
		Zakelijke correspondentie voeren	2.3 Voert het offertetraject uit 3.1 Selecteert potentiële leveranciers 4.1 Voert de import- en exportadministratie uit
Taalverzorging en taalbeschouwing	Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.		

Assistent-manager internationale handel (kwalificatie assistent-manager internationale handel buitendienst)

Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken in kolom Vakkennis en vaardigheden :	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 3F	Het communiceren met collega's en leidinggevende in de gehele organisatie, tussenpersonen, leveranciers, afnemers, het benaderen en contacten onderhouden met klanten en andere relaties, het informeren van klanten en het (mondeling) rapporteren over werkzaamheden, het presenteren van het exportplan/verbetervoorstellen, het adviseren van klanten en aannemen/oplossen van klachten.	Aan discussie en overleg deelnemen	1.3 Maakt een exportplan per regio/per land
		Informatie uitwisselen	1.2 Brengt exportmarkten in kaart 1.4 Selecteert tussenpersonen 2.1 Voert acquisitieactiviteiten uit 2.2 Voert het verkooptraject uit 2.4 Evalueert verkoop- en offertetrajecten 4.2 Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders 4.3 Behandelt klachten
		Naar instructies luisteren	4.3 Behandelt klachten
		Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie	2.2 Voert het verkooptraject uit 4.3 Behandelt klachten
Leesvaardigheid 3F	Het verwerken van ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de organisatie, verzamelen van benodigde (markt)gegevens, verwerken van field- en deskresearch en controleren van export- en importgegevens.	Informatieve teksten lezen	1.1 Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit
		Instructies lezen	4.2 Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders 4.3 Behandelt klachten
Schrijfvaardigheid 3F	Het verzorgen van export- en importadministratie, offertes en benodigde formulieren, bijhouden van klantendossiers, het (schriftelijk) communiceren met klanten en externe relaties en beschrijven van resultaten van field- en deskresearch en/of verwerken in plannen en voorstellen.	Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/ procedures opstellen, aantekeningen maken	1.1 Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit 2.3 Voert het offertetraject uit 2.4 Evalueert verkoop- en offertetrajecten 4.2 Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders 4.3 Behandelt klachten
		Verslagen/ rapportages maken, plannen/ voorstellen opstellen	1.2 Brengt exportmarkten in kaart 1.3 Maakt een exportplan per regio/per land 1.4 Selecteert tussenpersonen 2.4 Evalueert verkoop- en offertetrajecten
		Zakelijke correspondentie voeren	2.1 Voert acquisitieactiviteiten uit 2.3 Voert het offertetraject uit
Taalverzorging en taalbeschouwing	Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.		

Dossiers zonder directe verwijzing naar taaltaken in deel C

Assistent logistiek medewerker			
Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken:	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 2F	Het communiceren tijdens werkzaamheden met collega's en leidinggevende, hulp vragen en te woord staan van leveranciers/externen.	Luisteren naar instructies	1.1 Bereidt het ontvangen en opslaan van goederen voor 1.4 Assisteert bij het opslaggereed maken en opslaan van goederen 2.1 Bereidt het verzamelen en verzendklaar maken van goederen voor
		Informatie uitwisselen	1.2 Assisteert bij het lossen van goederen 1.4 Assisteert bij het opslaggereed maken en opslaan van goederen 1.5 Rondt het ontvangen en opslaan van goederen af 2.6 Rondt het verzamelen en verzendklaar maken van goederen af.
Leesvaardigheid 2F	Het lezen en verwerken van bedrijfsprocedures en het gebruiken van formulieren om goederen te controleren.	Instructies lezen	1.1 Bereidt het ontvangen en opslaan van goederen voor 1.3 Assisteert bij het controleren van goederen 1.4 Assisteert bij het opslaggereed maken en opslaan van goederen 2.1 Bereidt het verzamelen en verzendklaar maken van goederen voor 2.3 Assisteert bij het uitvoeren van handelingen op producten (VAS-activiteiten)
Schrijfvaardigheid	Het beroep kent geen taken binnen het subdomein Schrijfvaardigheid.		
Taalverzorging en taalbeschouwing	Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.		

Logistiek medewerker

Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken:	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 2F	Het communiceren tijdens werkzaamheden met collega's en leidinggevende, hulp vragen en te woord staan van leveranciers/externen.	Luisteren naar instructies	1.1 Bereidt het ontvangen en opslaan van goederen voor 2.1 Bereidt het verzamelen en verzendklaar maken van goederen voor 3.1 Bereidt het inventariseren van de voorraad voor
		Informatie uitwisselen	1.1 Bereidt het ontvangen en opslaan van goederen voor 1.2 Lost goederen 1.5 Rondt het ontvangen en opslaan van goederen af 3.2 Inventariseert de voorraad
Leesvaardigheid 2F	Het lezen en verwerken van bedrijfsprocedures en het gebruiken van formulieren om goederen te controleren, inventariseren en het systeem te hanteren.	Instructies lezen	1.1 Bereidt het ontvangen en opslaan van goederen voor 1.3 Controleert ontvangen goederen 2.3 Voert handelingen op producten uit (VAS-activiteiten) 2.4 Maakt goederen verzendklaar 3.1 Bereidt het inventariseren van de voorraad voor 3.2 Inventariseert de voorraad
Schrijfvaardigheid	Het beroep kent geen taken binnen het subdomein Schrijfvaardigheid.		
Taalverzorging en taalbeschouwing	Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.		

Logistiek teamleider

Taalvaardigheden (niveau):	Taaltaken:	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 2F Het (mondeling) rapporteren over werkzaamheden, het communiceren met collega's over de werkzaamheden, contacten onderhouden met leveranciers, klanten, etc, en het melden van onvolkomenheden. Voor het aansturen van collega's door instrueren, controleren en hen te evalueren en verbetervoorstellen doen aan leidinggevende/vertalen van beleid geldt 3F.	Aan discussie en overleg deelnemen	1.2 Geeft leiding aan medewerkers bij de ontvangst en opslag van goederen 2.2 Geeft leiding aan medewerkers bij het verzamelen en verzendklaar maken van goederen 3.2 Geeft leiding aan medewerkers bij het inventariseren van de voorraad 4.1 Bespreekt het logistieke proces met leidinggevende 4.2 Doet een voorstel voor de teambezetting 4.3 Begeleidt de ontwikkeling van medewerkers 4.4 Draagt zorg voor de onderhoud van materieel en materiaal
	Informatie uitwisselen	1.1 Coördineert de ontvangst en opslag van goederen 1.2 Geeft leiding aan medewerkers bij de ontvangst en opslag van goederen 1.3 Lost goederen 2.1 Coördineert het verzamelen en verzendklaar maken van goederen 2.2 Geeft leiding aan medewerkers bij het verzamelen en verzendklaar maken van goederen 3.1 Coördineert de voorraadinventarisatie 3.2 Geeft leiding aan medewerkers bij het inventariseren van de voorraad 4.3 Begeleidt de ontwikkeling van medewerkers
Leesvaardigheid 2F Het verwerken van bedrijfsprocedures en administratieve (beleids)gegevens lezen. Voor het gebruiken van formulieren om goederen te controleren en inventariseren geldt 1F.	Instructies lezen	2.4 Voert handelingen op producten uit (VAS-activiteiten)
Schrijfvaardigheid 2F Het schriftelijk rapporteren aan leidinggevende en collega's, (schriftelijke) verbetervoorstellen doen en contacten onderhouden met klanten en andere organisaties, over bijv. bestellingen, klachten en leveringen.	Formulieren invullen, berichten/ advertenties/ offertes/ procedures opstellen, aantekeningen maken	1.4 Controleert ontvangen goederen 3.3 Inventariseert de voorraad 3.4 Voert goederen in het systeem in
	Verslagen/ rapportages maken, plannen/ voorstellen opstellen	
Taalverzorging en taalbeschouwing	Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.	

Logistiek supervisor

Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken:	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 3F	Het (mondeling) rapporteren over beleid en resultaten aan de centrale organisatie, het selecteren van nieuwe medewerkers, het aansturen van collega's door te stimuleren, corrigeren, instrueren, controleren en hen te evalueren, beargumenteren en implementeren van beleid, het afhandelen van klachten, onderhandelen en het leiden van werkoverleg of spreken bij personele aangelegenheden.	Aan discussie en overleg deelnemen	1.1 Doet een voorstel voor het afdelingsplan 1.2 Doet een voorstel voor het afdelingsbudget 1.3 Doet verbetervoorstellen en implementeert deze 2.3 Organiseert werkoverleg 3.1 Adviseert over de personeelsbehoefte 3.3 Begeleidt en beoordeelt medewerkers
		Informatie uitwisselen	1.3 Doet verbetervoorstellen en implementeert deze 2.2 Stuur logistieke werkzaamheden aan 2.4 Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris 3.2 Werft en selecteert medewerkers 3.3 Begeleidt en beoordeelt medewerkers 4.1 Beheert relaties 4.2 Nieuwe klanten verwerven 4.4 Handelt klachten af
		Een monoloog (verslag, presentatie) houden	1.4 Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces 2.3 Organiseert werkoverleg 4.3 Doet voorstellen voor contracten
Leesvaardigheid 3F	Het lezen en verwerken van beleid, (activiteiten)plannen en (financiële) administratie, ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de organisatie en ten behoeve van werving en selectie van medewerkers.	Informatieve teksten lezen	1.3 Doet verbetervoorstellen en implementeert deze 3.2 Werft en selecteert medewerkers 4.2 Nieuwe klanten verwerven
Schrijfvaardigheid 3F	Het (schriftelijk) rapporteren/registreren van activiteiten, voorstellen en overzichten aan het de centrale organisatie, (activiteiten)plannen opstellen, het schriftelijk communiceren met klanten, gemeente, etc., het opstellen van verbeterplannen en activiteitenplannen.	Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken	2.1 Bewaakt en administreert het logistieke proces 2.2 Stuur logistieke werkzaamheden aan 2.3 Organiseert werkoverleg 4.1 Beheert relaties 4.4 Handelt klachten af
		Verslagen/ rapportages maken, plannen/ voorstellen opstellen	1.1 Doet een voorstel voor het afdelingsplan 1.2 Doet een voorstel voor het afdelingsbudget 1.3 Doet verbetervoorstellen en implementeert deze 1.4 Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces
Taalverzorging en taalbeschouwing	Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.		

Commercieel medewerker (kwalificatie Commercieel medewerker binnendienst)

Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken:	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 3F	Het onderhouden van klantcontacten, zoals het (telefonisch) adviseren van klanten en het aannemen/oplossen van klachten. Voor het communiceren met collega's en leidinggevende in de gehele organisatie en het (mondeling) rapporteren over werkzaamheden en doen van verbetervoorstellen geldt 2F.	Aan discussie en overleg deelnemen	1.4 Stelt een activiteitenplan op 2.6 Onderhandelt met de klant/account
		Informatie uitwisselen	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie 2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor 2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten 2.3 Verkoopt productgericht 2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit 2.7 Verzorgt het (interne) ordertraject 3.1 Signaleert en behandelt klachten 3.2 Voert promotieactiviteiten uit 3.3 Onderhoudt actief contact met klanten
		Een monoloog (verslag, presentatie) houden	3.2 Voert promotieactiviteiten uit
		Naar instructies luisteren	2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit
		Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie 2.3 Acquireert klanten en/of opdrachten 2.4 Stelt offertes op en brengt ze uit 2.5 Onderhandelt met de klant/account 3.1 Signaleert en behandelt klachten 3.2 Voert promotieactiviteiten uit 3.3 Onderhoudt actief contact met klanten
Leesvaardigheid 3F	Het verwerken van ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de organisatie, het verzamelen van benodigde (markt)gegevens en het controleren van administratieve gegevens.	Informatieve teksten lezen	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie 2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor 2.7 Verzorgt het (interne) ordertraject
		Instructies lezen	3.3 Onderhoudt actief contact met klanten
Schrijfvaardigheid 3F	Het verzorgen van de administratie, benodigde formulieren en correspondentie, het opstellen van offertes en mailings, het bijhouden van klantendossiers en het (schriftelijk) contact onderhouden met relaties en klanten.	Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie 1.3 Stelt een activiteitenplan op 2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor 2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten 2.3 Verkoopt productgericht 2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit 2.6 Onderhandelt met de klant/account 2.7 Verzorgt het (interne) ordertraject 3.1 Signaleert en behandelt klachten 3.2 Voert promotieactiviteiten uit 3.3 Onderhoudt actief contact met klanten
		Zakelijke correspondentie voeren	2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit
		Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen	1.3 Stelt een activiteitenplan op
Taalverzorging en taalbeschouwing 3F	Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.		

Commercieel medewerker (kwalificatie Commercieel medewerker buitendienst)*

Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken in kolom Vakkennis en vaardigheden :	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 3F	Het communiceren met collega's en leidinggevende in de gehele organisatie, het benaderen en contacten onderhouden met klanten, etc., het informeren van klanten en het (mondeling) rapporteren over werkzaamheden, het doen van verbetervoorstellen, het adviseren van klanten en aannemen/oplossen van klachten.	Aan discussie en overleg deelnemen	1.3 Stelt een activiteitenplan op 1.6 Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen 2.6 Onderhandelt met de klant/account
		Informatie uitwisselen	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie 1.6 Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen 2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor 2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten 2.3 Verkoopt productgericht 2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit 2.8 Voert aftersales uit 3.1 Signaleert en behandelt klachten 3.2 Voert promotieactiviteiten uit 3.3 Onderhoudt actief contact met klanten
		Een monoloog (verslag, presentatie) houden	2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten 2.3 Verkoopt productgericht 3.2 Voert promotieactiviteiten uit
		Naar instructies luisteren	2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit
		Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie 2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten 2.3 Verkoopt productgericht 2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit 2.6 Onderhandelt met de klant/account 2.8 Voert aftersales uit 3.1 Signaleert en behandelt klachten 3.2 Voert promotieactiviteiten uit 3.3 Onderhoudt actief contact met klanten
Leesvaardigheid 3F	Het verwerken van ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de organisatie, verzamelen van benodigde (markt)gegevens en controleren van administratieve gegevens.	Informatieve teksten lezen	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie 2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor
		Instructies lezen	3.3 Onderhoudt actief contact met klanten
Schrijfvaardigheid 3F	Het verzorgen van input voor administratie, offertes en benodigde formulieren, bijhouden van klantendossiers en het (schriftelijk) informeren van klanten.	Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/ procedures opstellen, aantekeningen maken	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie 1.3 Stelt een activiteitenplan op 2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor 2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten 2.3 Verkoopt productgericht 2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit 2.8 Voert aftersales uit 3.1 Signaleert en behandelt klachten 3.3 Onderhoudt actief contact met klanten
		Zakelijke correspondentie voeren	2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit

		Verslagen/ rapportages maken, plannen/ voorstellen opstellen	1.3 Stelt een activiteitenplan op
Taal- verzorging en taal- beschou- wing	3F	Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.	

* In deel C van deze kwalificatie zijn wel expliciete taaltaken genoemd als bij de andere kwalificaties in de dossiers Handel

Commercieel medewerker (kwalificatie (Junior) accountmanager)

Taalvaardigheden (niveau):		Taaltaken:	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid 3F Het onderhouden van relaties met klanten, organisaties, etc., het presenteren van verbetervoorstellen, het benaderen van (potentiële) klanten volgens strategieën, het uitvoeren van acquisitie-activiteiten, het uitvoeren van aftersales-werkzaamheden, afhandelen van klachten en adviseren van accounts. Sommige taken neigen naar het niveau 4F, maar er geldt 3F.		Aan discussie en overleg deelnemen	1.5 Stelt een activiteitenplan op 2.6 Onderhandelt met de klant/account 2.8 Voert aftersales uit
		Informatie uitwisselen	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie 1.3 Voert accountanalyses uit 1.5 Stelt accountplannen op 1.6 Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen 2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor 2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten 2.3 Verkoopt productgericht 2.4 Verkoopt behoeftegericht 2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit 2.8 Voert aftersales uit 2.9 Bewaakt de voortgang van het verkooptraject bij de account 3.1 Signaleert en behandelt klachten 3.2 Voert promotieactiviteiten uit 3.4 Beheert relaties
		Een monoloog (verslag, presentatie) houden	3.2 Voert promotieactiviteiten uit
		Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie 2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten 2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit 2.6 Onderhandelt met de klant/account 3.1 Signaleert en behandelt klachten 3.2 Voert promotieactiviteiten uit 3.4 Beheert relaties
Leesvaardigheid 3F Het signaleren van marktontwikkelingen en 'new business', het verwerken van field- en deskresearch en het verwerken van accountgegevens.		Informatieve teksten lezen	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie 1.4 Voert accountanalyses uit 1.5 Stelt accountplannen op 2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor
Schrijfvaardigheid 3F Het opstellen van offertes, het rapporteren/verslagleggen van werkzaamheden, het beschrijven van resultaten van field- en deskresearch, het opstellen van verbetervoorstellen (ten aanzien van beleid) en accountgegevens en het opstellen van accountplannen en activiteitenplannen.		Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie 1.3 Stelt een activiteitenplan op 2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor 2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten 2.3 Verkoopt productgericht 2.4 Verkoopt behoeftegericht 2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit 2.6 Onderhandelt met de klant/account 2.9 Bewaakt de voortgang van het verkooptraject bij de account 3.1 Signaleert en behandelt klachten 3.2 Voert promotieactiviteiten uit 3.3 Beheert relaties
		Zakelijke correspondentie voeren	2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit

		Verslagen/ rapportages maken, plannen/ voorstellen opstellen	1.2 Doet voorstellen voor het verkoopplan 1.3 Stelt een activiteitenplan op 1.4 Voert accountanalyses uit 1.5 Stelt accountplannen op 1.6 Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen 2.8 Voert aftersales uit
Taal- verzorging en Taal- beschouwi ng	3F	Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.	