

# Handreiking taalprofielen Duits in de beroepscontext

---

Advies en leiding  
in de verkoop

# 1. Leeswijzer Handreiking taalprofielen Keuzedelen Duits in de beroepscontext

## 1.1 Inleiding

Deze handreiking hoort bij de keuzedelen Duits in de beroepscontext en specifiek bij (de) kwalificatiedossier(s) zoals benoemd in hoofdstuk 2.

De handreiking is een hulpmiddel om de algemeen beschreven inhoud van het keuzedeel Duits in de beroepscontext door middel van beroepsspecifieke aanwijzingen een beroepsgerichte invulling te geven. De keuzedelen Duits zijn namelijk omwille van toepasbaarheid generiek uitgewerkt voor alle mbo-opleidingen. Dit doet echter geen recht aan de specifieke invulling van het gebruik van een moderne vreemde taal in een beroepscontext. Zo zijn niet voor alle beroepen alle taalvaardigheden even relevant of zijn soms juist tientallen meer en minder relevante beroepsvoorbeelden aan te wijzen.

In deze handreiking is in samenwerking met vakdocenten en docenten Duits per opleidingscluster van een bepaalde sector gewerkt aan een invulling passend bij het betreffende beroep. Bij de generieke 'can-do-statements' uit het keuzedeel worden representatieve voorbeelden gegeven van beroepshandelingen uit het kwalificatiedossier waarbij taalvaardigheid nodig is. Het zijn praktische voorbeelden van hoe taalvaardigheden in die specifieke beroepscontext kunnen worden ingevuld. Ze laten zien welke mogelijkheden het kwalificatiedossier biedt bij het leren van taal in de beroepscontext. Hiermee willen we docenten ondersteunen bij het nader uitwerken van keuzedelen Duits voor de opleidingsclusters die zij bedienen in de onderwijspraktijk. Het overzicht is niet uitputtend en het staat een ieder vrij om het aan te vullen.

De handreiking bestaat uit de volgende onderdelen:

- Tabel taalprofiel (hoofdstuk 2)
- Algemene vaardigheden Duits: taal- en bedrijfscultuur (hoofdstuk 2)

De handreiking is onderdeel van het 'Servicedocument Keuzedelen Duits in de beroepscontext Duits in het MBO: Deutsch für den Beruf'. Hierin wordt het belang en de positie van (keuzedelen) Duits in het mbo weergegeven. Tevens wordt beschreven op welke wijze Duits in het mbo kan worden aangeboden.

## 1.2 Leeswijzer tabel taalprofiel

De taalprofielen zijn uitgewerkt in handzame tabellen per kwalificatiedossier (KD):

- |                       |                                                                                                     |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Naam KD & taal niveau | Over welk dossier en welk taalniveau gaat het? <b>A</b>                                             |
| Context               | Waar is de beroepsbeoefenaar werkzaam? <b>B</b>                                                     |
| Verantwoording        | Hoe talig is het dossier? Welke talen komen voor en wat is het indicatieve niveau hiervan? <b>C</b> |

| Luisteren <b>D</b>                             |                                                                                                        |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschrijving Keuzedeel Duits A2:               | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid                                       |
| 'Can do statements' uit het keuzedeel <b>E</b> | Beroepsspecifiek(e) voorbeeld(en) voor alle profielen (afgeleid uit het basisdeel van het KD) <b>F</b> |
|                                                | Indien van toepassing: Beroepsspecifiek(e) voorbeeld(en) per profiel <b>G</b>                          |

Nadat is aangegeven op welk kwalificatiedossier het taalprofiel betrekking heeft **A** wordt in de tabel beschreven wat de context **B** is waarin een medewerker werkzaam is en de verantwoording **C** voor de noodzaak van het gebruik van een moderne vreemde taal binnen het beroep. Aangegeven wordt 'hoe talig' het betreffende dossier is. Als er in het verantwoordingsdeel van het KD specifiek Duits en/of een (tweede) m.v.t. zijn benoemd, dan wordt dit en de bijbehorend niveau(s) hier **C** in de tabel aangegeven. Let wel: dit zijn indicatieve niveaus. Onderwijsinstellingen zijn niet verplicht deze taalniveaus op het aangegeven niveau af te toetsen, ze zijn bedoeld als niveau-indicatie bij het invullen van beroepsgerichte handelingen.

Vervolgens worden in de tabel per taalvaardigheid **D** van links naar rechts beschreven:

- de inhoud van het keuzedeel Duits in 'can do statements' **E**. Voor alle duidelijkheid: de beschrijving in deze kolom komen rechtstreeks uit het keuzedeel zelf en zijn dus één op één overgenomen.
- representatieve voorbeelden van beroepsgerichte invulling van de taalvaardigheden **F**.

De kolom met beroepsspecifieke voorbeelden geeft allereerst die voorbeelden weer die voor alle profielen van het betreffende KD gelden (het zgn. basisdeel uit het KD). In een aantal gevallen worden de beroepsspecifieke voorbeelden aangevuld met voorbeelden specifiek geldend voor een of meerdere profielen **G**.

De beroepsspecifieke voorbeelden zijn afgeleid van het dossier. Uiteraard in eerste instantie zoveel als mogelijk gebaseerd op vaardigheden die in het dossier reeds benoemd zijn als 'ook noodzakelijk in een m.v.t.'. Echter, er zijn ook voorbeelden opgenomen van beroepsvaardigheden die in het Nederlands zo vaak voorkomen dat deze ook relevant zijn wanneer je het beroep in een moderne vreemde taal gaat uitoefenen. Vervolgens is de lijst aangevuld met voorbeelden van vakdocenten en docenten Duits uit de praktijk. De genoemde voorbeelden zijn bedoeld als handvat. Het is geen totaaloverzicht van alle denkbare handelingen en het zijn zeker geen aanvullende eisen.

### Betrokkenen uitwerking taalprofiel

Aan dit specifieke taalprofiel hebben meegewerkt:

- J. Verbaarschott (Deltion College)
- F. Furda (Deltion College)
- A. Thijs (Deltion College)
- J. van Berlo (InAspire)

Nijmegen, voorjaar 2015

Projectgroep Duits in het mbo

## 2. Uitwerking Taalprofiel context Advies en leiding in de verkoop

### 2.1 Taalprofiel A2

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Context        | De beroepsbeoefenaar werkt in de meeste gevallen in een winkel binnen het MKB of GWB, binnen de food- en/of non-foodsector. Hij werkt meestal binnen een verkoopteam onder leiding van een manager of ondernemer. Vanuit zijn functie en vakdeskundigheid heeft hij een begeleidende en adviserende rol over verkoop, advies en winkelbeheer. De branche en de specifieke functie zijn bepalend voor de accenten in de taakuitvoering. |
| Verantwoording | Het zal in het werk voornamelijk gaan om mondeling communiceren met Duitse klanten en collega's. Dit maakt dat met name luisteren, spreken en gesprekken voeren belangrijke vaardigheden zijn. Lezen en schrijven zijn beperkt noodzakelijk. Dit KD is een 'redelijk talig' KD.                                                                                                                                                        |

In het kwalificatiedossier staat aangegeven dat voor de uitvoering van de betreffende beroepen Engels of Duits vereist is. In de verantwoordingsinformatie horend bij het dossier staat verder dat lezen en luisteren ingeschaald is op het niveau B1. Gesprekken voeren, spreken en schrijven op A2.

NB. Voor de communicatie in dit beroep achten we voor dit keuzedeel minimaal niveau A2 vereist.

| Luisteren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschrijving Keuzedeel Duits A2:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- kan gesprekken tussen moedertaalsprekers, bijvoorbeeld gesprekken tussen buitenlandse collega's, zakenrelaties, opdrachtgevers, gasten en klanten verstaan</li> <li>- kan het onderwerp in gesprekken om hem heen, wanneer er langzaam en duidelijk gesproken wordt over eenvoudige en vertrouwde onderwerpen en die van direct belang zijn voor hem bepalen</li> <li>- kan zinnen en de meest frequente woorden die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf en zijn beroepscontext) begrijpen</li> <li>- kan hoofdzaken in korte, heldere en eenvoudige boodschappen, uitleg en aankondigingen begrijpen</li> <li>- kan eenvoudige aanwijzingen en instructies (in werkverband), bijvoorbeeld over de werking van een apparaat begrijpen</li> <li>- kan hoofdpunten van korte en duidelijke boodschappen, aankondigingen in werkverband of berichten op radio en tv als onderwerp en context bekend zijn en wanneer er langzaam en duidelijk wordt gesproken begrijpen</li> <li>- kan op basis van een idee over de betekenis van het geheel van korte teksten over alledaagse en concrete werk gerelateerde onderwerpen, de waarschijnlijke betekenis van onbekende woorden uit de context afleiden</li> <li>- Kan luisteren naar collega's, leveranciers, klanten, etc.</li> </ul> | <p><b>Alle profielen (basisdeel)</b></p> <p><b>B1-K1</b> Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie<br/>Kan gesproken informatie over het vakgebied begrijpen (instructiefilmpjes, voicemails, etc.)</p> <p><b>B1-K2</b> Optimaliseert verkoop<br/>Kan (langzaam en duidelijk) gesproken informatie over het vakgebied begrijpen (instructiefilmpjes, voicemails, social media, presentaties in het werkoverleg, etc.)</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><b>Specifiek voor profielen</b></p> <p>Niet van toepassing</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Lezen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschrijving Keuzedeel Duits A2:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- kan korte, eenvoudige brieven, circulaires, faxen en e-mails over vertrouwde onderwerpen, die hij in zijn werk tegenkomt, begrijpen</li> <li>- kan alledaagse borden en mededelingen, bijvoorbeeld als hij onderweg is voor zijn werk, begrijpen</li> <li>- kan specifieke voorspelbare informatie in eenvoudige, alledaagse (werk)teksten zoals advertenties, menu's en dienstregelingen, lijsten, overzichten en formulieren vinden en begrijpen</li> <li>- kan specifieke informatie in eenvoudig schriftelijk materiaal dat hij tegenkomt zoals brieven, brochures of korte krantenartikelen die gebeurtenissen beschrijven vinden</li> <li>- kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven en goed gestructureerde instructies bij apparatuur die men in het dagelijks leven of werk tegenkomt begrijpen</li> </ul> | <p><b>Alle profielen (basisdeel)</b></p> <p><b>B1-K1</b> Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie<br/>Kan zaken lezen zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voorraad- en bestelgegevens</li> <li>- geleidedocumenten</li> <li>- richtlijnen en instructies</li> <li>- (online)informatiesysteem (webshop, intra/internet)</li> </ul> <p><b>B1-K2</b> Optimaliseert verkoop<br/>Kan eenvoudig geschreven informatie (binnen het vakgebied) begrijpen en leest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vakbladen/websites/brancheinformatie</li> <li>- Informatie over trends en ontwikkelingen</li> <li>- Sociale media</li> <li>- (online) verzoek tot serviceverlening, bestelling of klacht</li> <li>- Artikel/productinformatie</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>Specifiek voor alle profielen</b></p> <p><b>P-K1</b> Voert (advies- en) verkoopactiviteiten uit<br/>Leest werkplanningen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Gesprekken voeren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschrijving Keuzedeel Duits A2:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- kan sociale contacten tot stand brengen door in alledaagse (werk)situaties op een eenvoudige manier (on)bekenden te groeten, afscheid te nemen, zichzelf of anderen voor te stellen, te bedanken, te reageren op uitnodigingen, suggesties en verontschuldiging indien direct tot hem gericht en langzaam en duidelijk gesproken, en ze zelf doen</li> <li>- kan met medewerking van de gesprekspartner het gesprek op gang houden</li> <li>- kan op eenvoudige wijze voorkeur en mening over vertrouwde alledaagse onderwerpen uitdrukken</li> <li>- kan zeggen wat hij denkt in een formele vergadering als hij rechtstreeks wordt aangesproken, op voorwaarde dat hij, indien nodig, om herhaling kan vragen</li> <li>- kan aangeven dat hij de gesprekspartner volgt en begrijpt, als de gesprekspartner zich daarvoor inspant, wat er gedaan moet worden</li> <li>- kan op correcte, eenvoudige en duidelijke wijze informatie over (werk gerelateerde) reizen vragen en maakt gebruik van het openbaarvervoer</li> <li>- kan op correcte, eenvoudige en duidelijke wijze informatie vragen over (werk gerelateerde) zaken en doet eenvoudige transacties in winkels, postkantoren en banken, bijvoorbeeld voor zijn werk</li> <li>- kan informatie over hoeveelheden, nummers, prijzen, etc. die hij nodig heeft voor zijn werk geven en ontvangen</li> <li>- kan eenvoudige aanwijzingen en (werk)instructies geven en opvolgen</li> <li>- kan binnen eenvoudige en dagelijkse werktaken waarin gevraagd wordt om een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie communiceren</li> </ul> | <p><b>Alle profielen (basisdeel)</b></p> <p><b>B1-K1</b> Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie<br/>Kan overleggen met collega's, leveranciers, klanten, etc. over bv</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dagelijkse/veel voorkomende werkzaamheden</li> <li>- prioriteiten en aandachtspunten m.b.t. de goederenontvangst en -opslag (met collega's)</li> </ul> <p><b>B1-K2</b> Optimaliseert verkoop<br/>Kan klanten in de winkel ontvangen, begroeten, wegwijs maken, informeren en afscheid nemen<br/>Kan eenvoudig gesprek voeren met de klant over</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de klantbehoefte, assortiment of mogelijke activiteiten in de winkel.</li> <li>- Verzoek tot serviceverlening, bestelling of klacht (en de terugkoppeling hierover)</li> </ul> <p>Kan overleggen met collega's over bijvoorbeeld zijn/haar werkzaamheden, de klant, verzoeken tot serviceverlening, bestelling of klacht.<br/>Kan tijdens werkoverleg ervaringen van de werkvloer, samenwerkingsaspecten en opvallende zaken inbrengen.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>Specifiek voor profiel Eerste verkoper</b></p> <p><b>P1-K1-W1</b> Voert verkoopgesprekken<br/>Kan eenvoudige vragen van klanten beantwoorden, verwijst de klant door (wanneer hij de vragen niet toereikend kan beantwoorden), stelt de klant hiervan op de hoogte en draagt de klant aan de collega over.<br/>Kan ter raadpleging met een collega overleggen</p> <p><b>P1-K1-W2</b> Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar<br/>Kan de klant een eenvoudig advies of suggestie geven voor het gebruik van het artikel/product</p> <p><b>P1-K1-W3</b> Handelt de verkoop af<br/>Kan de klant informatie over de afhandeling van de verkoop geven (deelt de klant mee hoeveel hij moet betalen, wanneer van toepassing belt hij klanten na om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn voor de klant, etc.)</p>                                                                                                                                                                                                                   |

## Gesprekken voeren (Vervolg)

| Beschrijving Keuzedeel Duits A2: | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <p><b>Specifiek voor profiel Verkoopsspecialist</b><br/>P2-K1 Voert verkoop- en adviesactiviteiten uit</p> <p>P2-K1-W1 Adviseert en voert verkoopgesprekken<br/>Kan contact maken met de klant, stelt vragen<br/>Informeert de klant over het product (en vergelijkbare producten)</p> <p>P2-K1-W2 Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar<br/>Kan de klant een eenvoudig advies of suggesties geven voor het gebruik van het artikel/product.</p> <p>P2-K1-W3 Handelt de verkoop af<br/>Geeft de klant informatie over de afhandeling van de verkoop (deelt de klant mee hoeveel hij moet betalen, wanneer van toepassing belt hij klanten na om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn voor de klant, etc.)</p> |
|                                  | <p><b>Specifiek voor profiel Verkoopadviseur</b><br/>P3-K1 Voert verkoop- en adviesgesprekken</p> <p>P3-K1-W2 Doet een aanbod met prijsberekening<br/>Kan met klant gesprek voeren over een eenvoudig klantgericht aanbod</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                  | <p><b>Specifiek voor profiel Verkoopsspecialist groene detailhandel</b><br/>B1-K1 Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie<br/>Voert gesprek met leidinggevende over toewijzing van werkzaamheden</p> <p>P4-K1 Werkt met natuurlijke/levende producten en verkoopt</p> <p>P4-K1-W2 Adviseert over het volledige assortiment<br/>Kan op eenvoudige wijze klanten adviseren over de natuurlijke/levende producten (beantwoordt vragen en achterhaalt behoeften m.b.t. het natuurlijke/levende product, legt duidelijk uit wat de mogelijkheden zijn, wat de beste verzorging is en/of hoe de natuurlijke/levende producten kunnen worden gebruikt, etc.)</p>                                                                                |

## Spreken

| Beschrijving Keuzedeel Duits A2:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- kan op een eenvoudige manier zijn familie, collega's, opdrachtgevers, klanten, gasten, woonomstandigheden, onderwijservaring, huidige of meest recente baan en producten en diensten vanuit zijn werk beschrijven</li> <li>- kan in eenvoudige bewoording mensen, plaatsen en eigendommen beschrijven</li> <li>- kan een eenvoudig, kort, vooraf inge oefend praatje over een bekend onderwerp (product of dienst) houden, of een aankondiging of mededeling doen</li> <li>- kan op eenvoudige vragen als hij om herhaling kan vragen, en enige hulp geboden wordt bij het formuleren van het antwoord, reageren</li> </ul> | <p><b>Alle profielen (basisdeel)</b><br/>B1-K2 Optimaliseert verkoop<br/>Kan (tijdens werkoverleg) verbetervoorstellen mondeling verwoorden in een eenvoudige korte presentatie (zoals aanpassingen in de etalage, winkelinrichting, productaanbod, schappenplan, etc.)</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>Specifiek voor profiel Eerste verkoper</b><br/>P1-K2 Geeft leiding aan een verkoopteam<br/>Kan medewerkers instrueren over werktijden of uit te voeren werkzaamheden</p>                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>Specifiek voor de profiel Verkoopsspecialist</b><br/>Niet van toepassing</p>                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>Specifiek voor de profiel Verkoopadviseur</b><br/>Niet van toepassing</p>                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>Specifiek voor profiel Verkoopsspecialist groene detailhandel</b><br/>Niet van toepassing</p>                                                                                                                                                                         |

## Schrijven

| Beschrijving Keuzedeel Duits A2:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- kan een korte, eenvoudige boodschap noteren als om herhaling of herformulering gevraagd wordt</li><li>- kan korte eenvoudige aantekeningen of boodschappen gerelateerd aan zaken van onmiddellijke noodzaak, bijvoorbeeld werk (e-mail, bestelformulier, offerte, aanvraag, klachtenformulier etc.) schrijven</li><li>- kan een aantal eenvoudige frases en zinnen over familie, leefomstandigheden, educatieve achtergrond, huidige of meest recente baan schrijven</li><li>- kan eenvoudig persoonlijke brieven om dankbaarheid of verontschuldiging over te brengen, bijvoorbeeld aan een collega, opdrachtgever, klant of gast schrijven</li></ul> | <p><b>Alle profielen (basisdeel)</b></p> <p><b>B1-K1</b> Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie<br/>Kan eenvoudige schriftelijke informatie (notitie/e-mail) geven over bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- dagelijkse/veel voorkomende werkzaamheden</li><li>- prioriteiten en aandachtspunten m.b.t. de goederenontvangst en -opslag (met collega's)</li><li>- afwijkingen aan de levering (met de vervoerder/leverancier)</li></ul> <p>- Kan eenvoudige standaardformulieren invullen, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- (interne of online)bestelformulieren</li><li>- Voorraadlijsten</li><li>- organisatiespecifiek (online)informatiesysteem</li></ul> <p><b>B1-K2</b> Optimaliseert verkoop<br/>Kan eenvoudige standaardformulieren invullen (bijvoorbeeld reparatie-/tegoedbon en/of garantiebewijs) of schriftelijke (notities/e-mail) informatie geven<br/>Kan klantcontact administratief afhandelen</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>Specifiek voor profiel Eerste verkoper</b></p> <p><b>P1-K1</b> Handelt de verkoop af<br/>Wanneer van toepassing mailt hij klanten om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn voor de klant.</p> <p><b>P1-K2</b> Geeft leiding aan een verkoopteam<br/>Kan werkplanningen opstellen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>Specifiek voor profiel Verkoopsspecialist</b><br/>Niet van toepassing</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>Specifiek voor profiel Verkoopadviseur</b></p> <p><b>P3-K1</b> Voert verkoop- en adviestrajecten uit<br/>Kan eenvoudige standaardoffertes invullen<br/>Kan (klant)informatie vastleggen in een (digitaal) (klant)dossier<br/>Kan een standaard verkoopcontract of orderbevestiging invullen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>Specifiek voor profiel Verkoopsspecialist groene detailhandel</b><br/>Niet van toepassing</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 2.2 Taalprofiel B1

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Context        | De beroepsbeoefenaar werkt in de meeste gevallen in een winkel binnen het MKB of GWB, binnen de food- en/of non-foodsector. Hij werkt meestal binnen een verkoopteam onder leiding van een manager of ondernemer. Vanuit zijn functie en vakdeskundigheid heeft hij een begeleidende en adviserende rol over verkoop, advies en winkelbeheer. De branche en de specifieke functie zijn bepalend voor de accenten in de taakuitvoering. |
| Verantwoording | Het zal in het werk voornamelijk gaan om mondeling communiceren met Duitse klanten en collega's. Dit maakt dat met name luisteren, spreken en gesprekken voeren belangrijke vaardigheden zijn. Lezen en schrijven zijn beperkt noodzakelijk. Dit KD is een 'redelijk talig' KD.                                                                                                                                                        |

In de verantwoordingsinformatie van het KD staat aangegeven:

- Duits of Engels: lezen en luisteren B1; gesprekken voeren, spreken en schrijven A2

NB. Voor de communicatie in dit beroep achten we voor dit keuzedeel minimaal niveau A2 vereist.

| Luisteren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Beschrijving Keuzedeel Duits B1:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- kan in het algemeen de hoofdpunten van een uitgebreide discussie over zijn eigen vakgebied om hem heen, wanneer er duidelijk gearticuleerd wordt in de standaardtaal volgen</li><li>- kan ongecompliceerde korte praatjes over vertrouwde onderwerpen uit zijn eigen vak- of interessegebied in grote lijnen, wanneer er duidelijk gearticuleerde standaardtaal gesproken wordt, volgen</li><li>- kan zowel eenvoudige als meer complexe technische informatie, zoals gebruiksaanwijzingen voor apparaten, die hij nodig heeft in zijn vakgebied begrijpen</li><li>- kan gedetailleerde aanwijzingen met betrekking tot zijn werkzaamheden opvolgen</li><li>- kan hoofdpunten van radionieuwsberichten en eenvoudig geluidsmateriaal over vertrouwde onderwerpen in zijn vakgebied, indien langzaam en duidelijk gepresenteerd, begrijpen</li><li>- kan de betekenis van onbekende woorden en zinnen en over onderwerpen die gerelateerd zijn aan zijn vakgebied en interesses aan de hand van de context herleiden</li></ul> | <b>Alle profielen (basisdeel)</b><br><b>B1-K1</b> Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie<br>Kan gesproken informatie over het vakgebied begrijpen (instructiefilmpjes, voicemail, etc.)<br>Kan luisteren naar collega's, leveranciers, klanten, etc.<br><br><b>B1-K2</b> Optimaliseert verkoop<br>Kan gesproken informatie over het vakgebied begrijpen (instructiefilmpjes, voicemail, social media, presentaties in het werkoverleg, etc.) |                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Specifiek voor profielen</b><br>Niet van toepassing |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                        |



## Lezen

| Beschrijving Keuzedeel Duits B1:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- kan de beschrijving van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke en zakelijke brieven begrijpen</li><li>- kan de feitelijke informatie in eenvoudige zakelijke brieven goed genoeg begrijpen om adequaat te kunnen reageren</li><li>- kan in alledaags materiaal, zoals brieven, brochures en korte officiële documenten relevante informatie vinden en begrijpen</li><li>- kan significante punten herkennen in eenvoudige (kranten) artikelen over bekende onderwerpen</li><li>- kan duidelijk geschreven, ondubbelzinnige instructies bij een apparaat begrijpen</li><li>- kan de betekenis van onbekende woorden in vertrouwde of werk gerelateerde teksten binnen de context afleiden</li></ul> | <p><b>Alle profielen (basisdeel)</b><br/><b>B1-K1</b> Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie<br/>Kan zaken lezen zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- voorraad- en bestelgegevens</li><li>- geleidedocumenten</li><li>- presentatieplannen</li><li>- richtlijnen en instructies</li><li>- (online)informatiesysteem (webshop, intra/internet)</li></ul> <p><b>B1-K2</b> Optimaliseert verkoop<br/>Kan de hoofdpunten uit geschreven informatie (binnen het vakgebied) begrijpen en leest:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vakbladen/websites/brancheinformatie</li><li>- Informatie over trends en ontwikkelingen</li><li>- Sociale media</li><li>- (online) verzoek tot serviceverlening, bestelling of klacht</li><li>- Artikel/productinformatie</li></ul> <p><b>Specifiek voor alle profielen</b><br/><b>P-K1</b> Voert (advies- en) verkoopactiviteiten uit<br/>Leest en filtert de hoofdpunten uit:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- functieprofielen en sollicitatiebrieven van sollicitanten lezen</li><li>- werkplanningen</li><li>- garantiebepalingen</li><li>- loyalty-programma's</li><li>- etc.</li></ul> |

## Gesprekken voeren

| Beschrijving Keuzedeel Duits B1:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- kan in sociale (werk)contacten gevoelens over alledaagse zaken of vakgebonden onderwerpen uitdrukken en hierop reageren</li><li>- kan zijn persoonlijke mening en standpunt duidelijk overbrengen en ernaar vragen in gesprekken over onderwerpen die binnen het eigen interesse- en/of werkgebied liggen</li><li>- kan commentaar op standpunten van anderen geven</li><li>- kan duidelijk en verstaanbaar spreken</li><li>- kan aan routinematige formele discussies in standaardtaal over vertrouwde (werk gerelateerde) onderwerpen (feitelijke informatie, instructies, praktische problemen) deelnemen</li><li>- kan de belangrijkste standaardtransacties die zich voor doen bij het reizen, het regelen van vervoer of onderdak en bij contacten met autoriteiten tijdens een (werk)bezoek aan het buitenland afhandelen</li><li>- kan bij het bespreken van hoe verder te gaan met een klus of mogelijke oplossingen voor iets, duidelijk zeggen wat hij ervan vindt en waarom</li><li>- kan minder routinematige situaties in winkels, postkantoren, banken of bij leveranciers, bijvoorbeeld bij het terugbrengen van een aankoop of bij klachten over producten en/of diensten afhandelen</li><li>- kan eenvoudige feitelijke informatie achterhalen en doorgeven</li><li>- kan om gedetailleerde aanwijzingen en informatie vragen en opvolgen</li><li>- kan in beperkte mate initiatieven in een vraaggesprek nemen, bijvoorbeeld over een nieuw onderwerp beginnen</li><li>- kan eenvoudige face-to-face gesprekken over bekende onderwerpen waarvoor persoonlijke interesse bestaat voeren</li><li>- kan herhalen wat iemand heeft gezegd om te bevestigen dat men elkaar begrepen heeft</li></ul> | <p><b>Alle profielen (basisdeel)</b><br/><b>B1-K1</b> Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie<br/>Kan verbetervoorstel mondeling verwoorden (denk aan onderwerpen m.b.t. assortiment, servicegraad, swot analyses, marketing p's)</p> <p><b>B1-K2</b> Optimaliseert verkoop<br/>Kan mondeling zaken regelen, informatie geven en contacten onderhouden<br/>Kan met de leidinggevende gesprek voeren over verbetervoorstellen m.b.t. het aanbod, de communicatiekanalen, de klantbenadering, de personele bezetting, etc.<br/>Kan met de klant een gesprek voeren over de te bereiken uitkomst van een verzoek of klacht</p> |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Beschrijving Keuzedeel Duits B1:</p> | <p>Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                         | <p><b>Specifiek voor profiel Eerste verkoper</b><br/> <b>P1-K1</b> Geeft uitvoering aan verkoopactiviteiten<br/> <b>P1-K1-W1</b> Voert verkoopgesprekken<br/>                 Kan (standaard)vragen van klanten over leveringsvoorwaarden, levertijd en betaling beantwoorden<br/>                 Overlegt ter raadpleging met een collega/legt hulpvragen voor.</p> <p><b>P1-K1-W2</b> Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar<br/>                 Kan de klant advies of suggesties geven voor het gebruik van het artikel/product<br/>                 Kan collega's uitleg geven en hun vragen beantwoorden over het (behandelde) artikel/product</p> <p><b>P1-K1-W3</b> Handelt de verkoop af<br/>                 Kan de klant informatie geven over de afhandeling van de verkoop (schenkt o.a. aandacht aan de betaal- en leveringsmogelijkheden, bezorgkosten, garantievoorwaarden, loyalty-programma's, etc., deelt de klant mee hoeveel hij moet betalen, belt wanneer van toepassing klanten na om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn)</p> <p><b>P1-K2</b> Geeft leiding aan een verkoopteam<br/>                 Kan medewerkers instrueren over werktijden, uiterlijke presentatie, bedrijfsregels, werkzaamheden, werkwijze en procedures, te behalen resultaten, etc.</p> <p>Begeleidt en instrueert medewerkers op duidelijke wijze</p> <hr/> <p><b>Specifiek voor profiel Verkoopsspecialist</b><br/> <b>P2-K1</b> Voert verkoop- en adviesactiviteiten uit</p> <p><b>P2-K1-W1</b> Adviseert en voert verkoopgesprekken<br/>                 Kan contact maken met de klant, stelt vragen, vraagt door. Kan klantgericht aanbod formuleren en/of alternatieven voorstellen. Informeert de klant over het product (en vergelijkbare producten), zet zijn assortimentskennis inzetten tijdens het verkoop- en adviesgesprek.</p> <p><b>P2-K1-W2</b> Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar<br/>                 Kan de klant advies of suggesties geven voor het gebruik van het artikel/product.<br/>                 Kan collega's uitleg geven en hun vragen beantwoorden over het (behandelde) artikel/product</p> <p><b>P2-K1-W3</b> Handelt de verkoop af<br/>                 Geeft de klant informatie over de afhandeling van de verkoop. Hij deelt de klant mee hoeveel de klant moet betalen. Wanneer van toepassing belt hij klanten na om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn voor de klant.</p> <p><b>P2-K1-W5/W6</b><br/>                 Kan met leidinggevende verbetervoorstellen bespreken m.b.t. bijvoorbeeld het aanbod, de winkelpresentatie of promotie</p> |

## Gesprekken voeren (vervolg)

| Beschrijving Keuzedeel Duits B1: | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <p><b>Specifiek voor profiel Verkoopadviseur</b><br/><b>P3-K1</b> Voert verkoop- en adviesgesprekken<br/><b>P3-K1-W1</b><br/>Kan klanten adviseren over een totaalaanbod/combinatie van artikelen. Inventariseert met de klant de persoonlijke situatie en de smaak van de klant, stelt vragen over gebruikerswensen, budget, etc. Hij draagt ideeën aan en geeft advies.</p> <p><b>P3-K1-W2</b><br/>Kan met klant gesprek voeren over een klantgericht aanbod</p> <p><b>P3-K1-W3</b><br/>Kan met de klant het gesprek voeren waarin de verkooporder/ verkoopcontract definitief wordt.</p> <p><b>P3-K1-W5/W6</b><br/>Kan met leidinggevende verbetervoorstellen bespreken m.b.t. bijvoorbeeld het aanbod, de winkelpresentatie of promotie</p> <p><b>Specifiek voor profiel Verkoopsspecialist groene detailhandel</b><br/><b>B1-K1</b> Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie<br/>Voert gesprek met leidinggevende over bijvoorbeeld verbetervoorstellen m.b.t. de winkelpresentatie of toewijzing van werkzaamheden</p> <p><b>P4-K1</b> Werkt met natuurlijke/levende producten en verkoopt</p> <p><b>P4-K1-W2</b> Adviseert over het volledige assortiment<br/>Kan klanten adviseren over de natuurlijke/levende producten (beantwoordt vragen, achterhaalt behoeften m.b.t. het natuurlijke/levende product, legt duidelijk uit wat de mogelijkheden zijn, wat de beste verzorging is en/of hoe de natuurlijke/levende producten kunnen worden gebruikt)</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Beschrijving Keuzedeel Duits B1:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- kan eenvoudige beschrijvingen over allerlei vertrouwde onderwerpen binnen zijn interesse gebied geven</li> <li>- kan gedetailleerd verslag doen van (werk)ervaringen, en kan daarbij gevoelens en reacties beschrijven</li> <li>- kan echte of verzonden gebeurtenissen beschrijven, bijvoorbeeld vanuit zijn werk</li> <li>- kan verhalen en over zijn dromen, verwachtingen en ambities vertellen</li> <li>- kan plannen uitleggen en toelichten</li> <li>- kan een eenvoudige, voorbereide presentatie geven over een onderwerp binnen zijn werkveld en de producten/ diensten van zijn bedrijf, die ondanks afwijkend accent en intonatie over het algemeen duidelijk genoeg is om zonder moeilijkheden te volgen en waarin de hoofdpunten redelijk gedetailleerd geformuleerd zijn</li> <li>- kan hierop volgende vragen beantwoorden</li> <li>- kan eventueel wel om herhaling vragen als het spreektempo hoog lag</li> </ul> | <p><b>Alle profielen (basisdeel)</b></p> <p><b>B1-K1</b> Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie<br/>Kan collega's heldere uitleg en instructies geven, aanspreken op risico's en van feedback voorzien</p> <p><b>B1-K2</b> Optimaliseert verkoop<br/>Kan (tijdens werkoverleg) verbetervoorstellen mondeling verwoorden in een eenvoudige, voorbereide presentatie (zoals aanpassingen in de etalage, winkelinrichting, productaanbod, schappenplan, logistiek, serviceverlening, etc.)</p>                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><b>Specifiek voor profiel Eerste verkoper</b></p> <p><b>P1-K1</b> Geeft uitvoering aan verkoopactiviteiten</p> <p><b>P1-K1-W2</b> Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar<br/>Kan de klant advies of suggesties geven voor het gebruik van de (aldus behandelde) artikelen<br/>Kan medewerkers zaken m.b.t. gebruiksklaar maken uitleggen en voordoen</p> <p><b>P1-K2</b> Geeft leiding aan een verkoopteam<br/>Kan medewerkers instrueren over werktijden, uiterlijke presentatie, bedrijfsregels, werkzaamheden, (nieuwe) werkwijzen en procedures, etc.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><b>Specifiek voor profiel Verkoopsspecialist</b></p> <p><b>P2-K1</b> Voert verkoop- en adviesactiviteiten uit<br/>Kan trends en ontwikkelingen in de branche/sector presenteren.<br/>Instrueert/demonstreert nieuwe werkwijzen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><b>Specifiek voor de profiel Verkoopadviseur</b></p> <p><b>B1-K2</b> Optimaliseert de verkoop<br/>Kan trends en ontwikkelingen in de branche/sector presenteren.<br/>Instrueert/demonstreert nieuwe werkwijzen</p> <p><b>P3-K1</b> Voert verkoop- en adviestrajecten uit<br/>Demonstreert producten<br/>Kan klantwensen visueel maken/presenteren</p>                                                                                                                                                                                                                     |

## Schrijven

| Beschrijving Keuzedeel Duits B1:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- kan vrij gedetailleerde (persoonlijke) brieven schrijven over (werk)ervaringen, gevoelens en gebeurtenissen</li> <li>- kan een korte, eenvoudige zakelijke brief en/of e-mail schrijven</li> <li>- kan notities/berichten schrijven waarin eenvoudige informatie van onmiddellijke relevantie voor vrienden, mensen van diensten, docenten en anderen die in zijn dagelijks leven een rol spelen overgebracht wordt, waarbij de belangrijke punten begrijpelijk overkomen</li> <li>- kan heel korte rapporten volgens een vastgestelde standaard waarin routinematige, feitelijke informatie doorgegeven wordt en redenen voor het ondernemen van bepaalde acties aangegeven worden schrijven</li> <li>- kan eenvoudige, gedetailleerde beschrijvingen over een aantal bekende onderwerpen binnen het eigen interesse- of werkgebied maken</li> <li>- kan verslag van (werk)ervaringen doen en kan daarbij gevoelens en reacties beschrijven in eenvoudige lopende tekst</li> <li>- kan een gebeurtenis tijdens het werk, een recent (werk) uitstapje beschrijven – waar gebeurd of verzonnen</li> </ul> | <p><b>Alle profielen (basisdeel)</b><br/> <b>B1-K1</b> Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie<br/>           Kan schriftelijke informatie geven over bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dagelijkse/veel voorkomende werkzaamheden</li> <li>- prioriteiten en aandachtspunten m.b.t. de goederenontvangst en –opslag (met collega’s)</li> <li>- afwijkingen aan de levering (met de vervoerder/leverancier)</li> </ul> <p>Kan formulieren invullen, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (interne of online)bestelformulieren</li> <li>- Voorraadlijsten</li> <li>- organisatiespecifiek (online)informatiesysteem</li> </ul> <p><b>B1-K2</b> Optimaliseert verkoop<br/>           Kan reparatie-/tegoedbon en/of garantiebewijs uitschrijven<br/>           Kan klantcontact administratief afhandelen<br/>           Kan online interacties verzorgen, reacties/vragen via de website en/of social media account afhandelen</p> <p><b>Specifiek voor profiel Eerste verkoper</b><br/> <b>P1-K1</b> Handelt de verkoop af<br/>           Wanneer van toepassing mailt hij klanten om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn voor de klant.</p> <p><b>P1-K2</b> Geeft leiding aan een verkoopteam<br/>           Kan werkplanningen opstellen<br/>           Specifiek voor profiel Verkoopsspecialist</p> <p><b>P2-K1</b> Voert verkoop- en adviesactiviteiten uit<br/>           Kan verbetervoorstellen opstellen m.b.t. de winkelpresentatie en promotie (denk aan termen als sfeer- en winkelbeeld, routing, etalages, presentatieplan, promotieactiviteiten, etc.)<br/>           Specifiek voor profiel Verkoopadviseur</p> <p><b>P3-K1</b> Voert verkoop- en adviestrajecten uit<br/>           Kan offertes schrijven<br/>           Kan (klant)informatie vastleggen in een (digitaal) (klant)dossier<br/>           Kan een verkoopcontract of orderbevestiging opstellen</p> <p><b>Specifiek voor profiel Verkoopsspecialist groene detailhandel</b><br/>           Niet van toepassing</p> |

## 2.3 Taal- en bedrijfscultuur

| Taal- en bedrijfscultuur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschrijving Keuzedeel Duits A2 en B1:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling vaardigheid                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Past omgangsvormen die in Duitsland en in Duitse bedrijven gebruikelijk zijn toe</li> <li>- Past waar relevant, kennis van afwijkende normen/voorschriften in het buurland, bijvoorbeeld op het gebied van kwaliteit, arbeidsomstandigheden, milieu en veiligheid, toe die gebruikt worden in de beroepscontext</li> <li>- Kent valkuilen van interculturele communicatie en kan daarop anticiperen</li> <li>- Kan middels communicatieve vaardigheden in een Duits-Nederlands contact cultuurverschillen overbruggen</li> <li>- Is zich bewust van interculturele vooroordelen en daadwerkelijke cultuurverschillen en struikelblokken</li> <li>- Past omgangsvormen die in Duitsland en in Duitse bedrijven gebruikelijk zijn toe</li> </ul> | <p><b>Alle profielen (basisdeel)</b><br/>           Zie apart deel ‘beschrijving beroepscultuur’</p> <p><b>Specifiek voor profielen</b><br/>           Zie apart deel ‘beschrijving beroepscultuur’</p> |