beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Optiek
Crebonr. 23035

» Allround Medewerker Optiek (Crebonr. 25054)

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Ambacht, laboratorium en gezondheidstechniek (Crebonr. 79030)

Penvoerder: Sectorkamer specialistisch vakmanschap
Gevalideerd door: Sectorkamer specialistisch vakmanschap
Op: 10-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 7

1. Beroepsspecifieke onderdelen 7

B1-K1: Voert voorbereidende handelingen op refractie uit 7

B1-K1-W1: Verzamelen van basisinformatie met de klant 8

B1-K1-W2: Automatische refractie uitvoeren 8

B1-K1-W3: Automatische non-contact tonometrie uitvoeren 9

B1-K2: Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden 10

B1-K2-W1: Verkoop- en adviesgesprek voeren 10

B1-K2-W2: Klantbestelling administreren 11

B1-K2-W3: Over optische aspecten informeren 12

B1-K2-W4: Bril afleveren 12

B1-K2-W5: Contactlensinstructie geven 13

B1-K2-W6: Aankopen registreren en afrekenen 13

B1-K2-W7: Met klachten omgaan 14

B1-K3: Voert assortimentsbeheer uit 15

B1-K3-W1: Voorraad opnemen en artikelen bestellen 15

B1-K3-W2: Levering en retouren verwerken en controleren 16

B1-K3-W3: Assortimentsaanpassing voorstellen 16

B1-K3-W4: Artikelpresentaties creëren 16

2. Generieke onderdelen 18

Profieldeel 19

P2: Allround Medewerker Optiek 19

P2-K1: Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen 19

P2-K1-W1: Voorbereiden montage (glazen en montuur) 19

P2-K1-W2: Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur 20

P2-K1-W3: Bril controleren en standaard uitrichten 20

P2-K1-W4: Brillen en zonnebrillen repareren 20

P2-K1-W5: Apparatuur en gereedschappen onderhouden 21

Leeswijzer

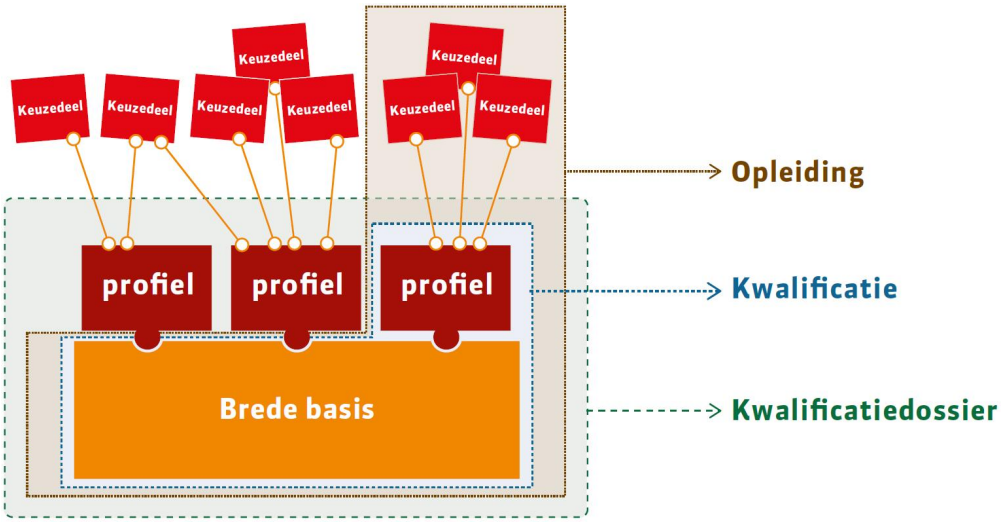
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom ‘vakkennis en vaardigheden’. Daarnaast kan in de kolom ‘gedrag’ een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Allround Medewerker Optiek	3	Nee	vakopleiding

B1-K1	Voert voorbereidende handelingen op refractie uit	B1-K1-W1	Verzamelen van basisinformatie met de klant
		B1-K1-W2	Automatische refractie uitvoeren
		B1-K1-W3	Automatische non-contact tonometrie uitvoeren

B1-K2	Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden	B1-K2-W1	Verkoop- en adviesgesprek voeren
		B1-K2-W2	Klantbestelling administreren
		B1-K2-W3	Over optische aspecten informeren
		B1-K2-W4	Bril afleveren
		B1-K2-W5	Contactlensinstructie geven
		B1-K2-W6	Aankopen registreren en afrekenen
		B1-K2-W7	Met klachten omgaan

B1-K3	Voert assortimentsbeheer uit	B1-K3-W1	Voorraad opnemen en artikelen bestellen
		B1-K3-W2	Levering en retouren verwerken en controleren
		B1-K3-W3	Assortimentsaanpassing voorstellen
		B1-K3-W4	Artikelpresentaties creëren

Profieldeel
De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Verkoopmedewerker Optiek
	Geen extra kerntaken en werkprocessen

P2	Allround Medewerker Optiek		
P2-K1	Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen	P2-K1-W1	Voorbereiden montage (glazen en montuur)
		P2-K1-W2	Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur
		P2-K1-W3	Bril controleren en standaard uitrichten
		P2-K1-W4	Brillen en zonnebrillen repareren
		P2-K1-W5	Apparatuur en gereedschappen onderhouden

P3	Opticien		
P3-K1	Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen	P3-K1-W1	Voorbereiden montage (glazen en montuur)
		P3-K1-W2	Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur
		P3-K1-W3	Bril controleren en standaard uitrichten
		P3-K1-W4	Brillen en zonnebrillen repareren
		P3-K1-W5	Apparatuur en gereedschappen onderhouden
P3-K2	Voert refractie uit	P3-K2-W1	Anamnese, vooronderzoek en voorbereidende handelingen uitvoeren
		P3-K2-W2	Monoculaire volcorrectie bepalen
		P3-K2-W3	Binoculaire zien onderzoeken
		P3-K2-W4	Nabijtoeslag vaststellen
		P3-K2-W5	Plan opstellen (advies/brilvoorschrift)

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
Een beginnend beroepsbeoefenaar in de optiekbranche werkt in een optiekbedrijf. Binnen het optiekbedrijf zijn verschillende ruimtes: verkoopruimte, werkplaats en refractieruimte. Afhankelijk van de functie die hij heeft werkt hij in één of meer van deze ruimtes.
Typerende beroepshouding
Een beginnend beroepsbeoefenaar in de optiekbranche werkt secuur, klantvriendelijk en veilig. Tijdens de werkzaamheden wordt gehandeld volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. De beginnend beroepsbeoefenaar is commercieel ingesteld én servicegericht; hij moet de juiste keuze maken tussen het commercieel belang dat hij heeft bij de verkoop van brillen en contactlenzen en de meerwaarde die de betreffende voorziening heeft voor de klant. In sommige gevallen is het nodig dat hij de klant adviseert een specialist te raadplegen. In grensgevallen moet hij keuzes maken. Het is verder van belang dat hij op de hoogte blijft van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat hij regelmatig cursussen en nascholing volgt.
Resultaat van de beroepengroep
De klant is op correcte manier en naar tevredenheid geholpen en door de (beginnend) beroepsbeoefenaar van een passend advies voorzien.

B1-K1: Voert voorbereidende handelingen op refractie uit
Complexiteit
De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt informatie ten behoeve van de refractie. De aard van de werkzaamheden is gestructureerd en kan veelal routinematig volgens standaard werkwijzen worden uitgevoerd, maar vraagt wel specifieke basiskennis en vaardigheden. De beginnend beroepsbeoefenaar moet de gemeten waarden kunnen lezen en noteren. Wanneer de werkzaamheden niet goed worden uitgevoerd, bestaat het gevaar dat er onvoldoende of onjuiste basisinformatie beschikbaar komt voor de refractie.
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend: De allround medewerker moet de gemeten waarden kunnen lezen, noteren en begrijpen.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk. De voorbereidende handelingen op de refractie voert hij zelfstandig onder verantwoordelijkheid van zijn meerdere uit. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving, schakelt hij zijn leidinggevende in. De vestigingsmanager is eindverantwoordelijk.
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend: Geen aanvulling.
Vakkennis en vaardigheden
De beginnend beroepsbeoefenaar: ▪ Kan de topsterktemeter bedienen ▪ Kan de pupildistantie meten ▪ Heeft basiskennis van refractiewaarden ▪ Heeft basiskennis van montagegegevens (hoornvliesafstand, inslijphoogte, pupildistantie) ▪ Heeft basiskennis van correctiewaarden ▪ Kan brilvoorschriften lezen en noteren

B1-K1: Voert voorbereidende handelingen op refractie uit

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
- Heeft basiskennis van de anatomie, fysiologie en pathologie van het oog
- Kan brilvoorschriften begrijpen
- Heeft kennis van refractieafwijkingen
- Heeft kennis van montagegegevens (hoornvliesafstand, inslijphoogte, pupildistantie)
- Heeft kennis van correctiewaarden
- Heeft kennis van oogdrukwaarden

B1-K1-W1: Verzamelen van basisinformatie met de klant

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt de klant op zijn gemak. Hij verzamelt de basisinformatie. Hij verzamelt gegevens van de bestaande correctie en meet de huidige bril door.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Hij geeft algemene informatie over refractieafwijkingen. Hij stelt de wensen van de klant vast en inventariseert klachten en klanthistorie.

Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft de basisinformatie die hij nodig heeft.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
De klant is geïnformeerd over refractieafwijkingen.

Gedrag

- Verwerkt de basisinformatie correct en eenduidig.
- Bedient de topsterktemeter effectief en op de juiste wijze om de huidige bril door te meten.
De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
- Gaat actief na wat de wensen van de klant zijn door te luisteren en vragen te stellen.
- Inventariseert klachten en klanthistorie zorgvuldig.
- Geeft op een voor de klant duidelijke en begrijpelijke manier uitleg over refractieafwijkingen.
De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W2: Automatische refractie uitvoeren

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt de apparatuur schoon. Hij geeft uitleg over de procedure en voert een automatische refractie uit. Hij geeft de gevonden gegevens door aan de refractionist.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Hij controleert de (correctie)waarde om te bepalen of deze binnen de te verwachten waarden valt. Hij beoordeelt of hij vervolghandelingen zelf uitvoert of het werk overdraagt.

Resultaat

Een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen voor degene die de vervolgwerkzaamheden uitvoert.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Geen aanvulling.

Gedrag

- Maakt de apparatuur zorgvuldig schoon.
- Geeft duidelijke en voor de klant begrijpelijke uitleg over het proces van de meting.
- Bedient de autorefractometer volgens voorschrift.

B1-K1-W2: Automatische refractie uitvoeren

- Werkt snel en bedreven.
- Houdt zich aan de voorgeschreven procedure(s).
De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
- Controleert de (correctie)waarde zorgvuldig volgens de geldende procedure.
De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W3: Automatische non-contact tonometrie uitvoeren

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt de apparatuur schoon. Hij geeft uitleg over de procedure en voert een oogdrukmeting uit. Hij geeft de resultaten door aan degene die de vervolgwerkzaamheden uitvoert.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Hij bepaalt of de uitkomst binnen de normale waarden ligt. Hij geeft de gemeten waarde door aan de klant en beoordeelt of hij de vervolgwerkzaamheden zelf uitvoert of het werk overdraagt.

Resultaat

Een indicatie van de oogdruk van de klant en duidelijkheid over wie de benodigde vervolgwerkzaamheden uitvoert.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
De klant is geïnformeerd.

Gedrag

- Maakt de apparatuur zorgvuldig schoon.
- Geeft voor de klant duidelijke en begrijpelijke uitleg over het proces van de meting.
- Bedient de non-contact tonometer volgens het voorschrift.
- Werkt snel en bedreven.
- Houdt zich aan de voorgeschreven procedure(s).
De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
- Controleert de gemeten waarde zorgvuldig volgens de geldende procedure.
- Geeft voor de klant duidelijke en begrijpelijke uitleg over de gemeten waarde.
De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2: Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden

Complexiteit

De complexiteit van de verkoop- en advieswerkzaamheden uit zich met name in de keuzemomenten. Bij elk klantcontact beoordeelt de beginnend beroepsbeoefenaar welk advies hij moet geven en of hij de klant beter kan doorverwijzen naar een meer ervaren collega (opticien). Hij moet dus in staat zijn om kennis toe te passen en beperkingen in de eigen kennis te signaleren. Voor het totaal aan werkzaamheden bestaan standaard werkwijzen; hij voert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures uit. Hiervoor moet hij basiskennis bezitten. De beginnend beroepsbeoefenaar staat voor de opgave om evenwicht te vinden tussen klantbelang en bedrijfsbelang: hij houdt in de gaten dat de tijd die hij besteedt aan de klant in verhouding staat tot de aankoop. Afbreukrisico's hebben vooral te maken met het verstrekken van onjuiste of niet-passende adviezen die klachten van de klant kunnen opleveren en met het niet halen van verkooptargets.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Hij moet kennis bezitten.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk. De verkoop- en advieswerkzaamheden voert hij zelfstandig onder verantwoordelijkheid van zijn meerdere uit. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving, schakelt hij zijn leidinggevende in. De vestigingsmanager is eindverantwoordelijk.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Geen aanvulling.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Kan de pasvorm van de bril corrigeren
- Kan kassahandelingen uitvoeren (inclusief BTW-bonnen maken)
- Kan brilvoorschriften begrijpen
- Kan verkoopgericht montuuradvies geven
- Kan verkoopgericht zonnebriladvies geven
- Kan klantenadministratie voeren
- Heeft basiskennis van de anatomie van het oog
- Heeft basiskennis van oog en correctie
- Heeft basiskennis van producten, diensten en materialen
- Heeft basiskennis van monturen en glazen/glasprogramma's
- Heeft basiskennis van montagegegevens (hoornvliesafstand, inslijphoogte, pupildistantie)
- Heeft basiskennis van prijsopbouw (kostensoorten, BTW, vergoedingen van zorgverzekeringen)

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
- Heeft basiskennis van krachtenleer
- Heeft kennis van prijsopbouw (kostensoorten, BTW, vergoedingen van zorgverzekeringen)
- Heeft kennis van montagegegevens (hoornvliesafstand, inslijphoogte, pupildistantie)
- Heeft kennis van monturen en glazen/glasprogramma's
- Heeft kennis van oog en correctie
- Heeft kennis van producten, diensten en materialen
- Heeft kennis van de anatomie van het oog
- Heeft kennis van de fysiologie van het oog

B1-K2-W1: Verkoop- en adviesgesprek voeren

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar observeert de klant bij binnenkomst. Hij bepaalt het moment om de klant te benaderen. Hij begroet de klant. Op basis van de inventarisatie van de wensen van de klant en (indien aanwezig) de gegevens uit de oogmeting informeert en adviseert de beginnend beroepsbeoefenaar klanten over verschillende typen (zonne)brillenglazen en (zonne)brilmonturen, voorhangers en clipovers. Hij beoordeelt welke monturen passen bij het brilvoorschrift en toont of demonstreert de producten/diensten aan de klant. Hij beantwoordt vragen en adviseert over vak- en modespecifieke eigenschappen van optische artikelen. Hij stuurt aan op verkoop en helpt de klant een keuze te maken door alternatieven te bespreken.

B1-K2-W1: Verkoop- en adviesgesprek voeren

Resultaat

De klant is geholpen door middel van een passend advies en/of verkoop, waarbij de bedrijfsbelangen niet uit het oog zijn verloren.

Gedrag

- Stemt op basis van observatie het moment en de wijze van benaderen op de klant af
- Maakt een krachtige, positieve eerste indruk.
- Stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op.
- Wekt vertrouwen bij de klant.
- Inventariseert op klantvriendelijke wijze de wensen en behoeften van de klant.
- Geeft informatie en advies aansluitend op de wensen van de klant, geeft aan waarom een product geschikt is voor de klant.
- Stuurt zonder dwang in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de wensen van de klant.
- Stemt zijn manier van communiceren af op de klant.
- Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2-W2: Klantbestelling administreren

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar meet de pupildistantie en de inslijphoogte nadat de klant een keuze heeft gemaakt en administreert de bestelling in de klantadministratie. Hij stelt de klant op de hoogte van de details van de bestelling (prijs, levertijd, leveringsvoorwaarden).

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Hij beoordeelt of de gekozen glazen en het gekozen montuur bij elkaar passen en meet de hoornvliesafstand.

Resultaat

De bestelling van de klant is opgenomen in de administratie en besteld, waarbij een indicatie van de levertijd is afgegeven.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Geen aanvulling.

Gedrag

- Meet de pupildistantie en de inslijphoogte op de juiste wijze.
- Berekent vlot en nauwkeurig de prijs en bepaalt de levertijd.
- Verwerkt en registreert de klant- en verkoopgegevens volgens de voorschriften.
- Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
- Meet de hoornvliesafstand volgens voorschrift.
- Toont technisch inzicht bij het beoordelen of glazen en montuur bij elkaar passen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen

B1-K2-W3: Over optische aspecten informeren

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar geeft klanten informatie over de brilcorrectie. Hij bespreekt de mogelijkheden om het zicht met behulp van een bril te corrigeren en de voor- en nadelen ervan. Hij signaleert of de klant behoefte heeft aan informatie over andere correctiemogelijkheden. In dat geval roept hij hulp in van een allround medewerker optiek of opticien.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Hij geeft informatie over de bril en contactlenzen. Zo nodig adviseert hij de klant een contactlensspecialist te raadplegen.

Resultaat

De klant is naar tevredenheid geïnformeerd over zijn brilcorrectie.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
De klant is naar tevredenheid geïnformeerd over zijn correctie (bril of contactlenzen).

Gedrag

- Wekt vertrouwen bij de klant.
- Informeert de klant op een voor de klant begrijpelijke manier.
- Stemt zijn manier van communiceren af op de klant.
- Controleert of de uitleg/toelichting is begrepen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
- Geeft op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over antireflexlagen, filterglazen, diktereductiesystemen, etc..

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2-W4: Bril afleveren

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de centra van de brillenglazen op de juiste plaats zitten. Hij gaat na of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de (zonne)bril comfortabel zit en past zo nodig de (zonne)bril aan.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Hij wijzigt indien nodig brilonderdelen zoals neuspads en brilveerlengtes.

Resultaat

De bril zit comfortabel, naar tevredenheid van de klant, en de optische vertekening is tot een minimum beperkt.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Geen aanvulling.

Gedrag

- Stelt volgens de voorschriften bedreven de onderdelen van de bril bij, houdt daarbij rekening met hellingshoek en doorbuiging, hij corrigeert de neuspads en veren en past de bril af.
- Houdt rekening met de wensen van de klant in relatie tot de mogelijkheden.
- Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
- Wijzigt indien nodig brilonderdelen zoals neuspads en brilveerlengtes op de voorgeschreven wijze.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen

B1-K2-W5: Contactlensinstructie geven

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de juiste lenzen en onderhoudsmiddelen gereedstaan. Hij overhandigt de benodigde contactlenzen aan de klant. Hij geeft instructie over het inzetten en uithalen, onderhoud, draagschema en onderhoudsmiddelen. Hij begeleidt het proces van lenzen inzetten en uithalen bij de klant.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Hij pakt zo nodig de benodigde hulp- en verzorgingsmiddelen. Hij legt duidelijk uit hoe de klant kan zien of een hydrofiele lens binnenste buiten of goed zit en legt bij een torische lens de markering uit. Ook instrueert hij de klant wat te doen bij een verschoven lens. Hij geeft uitleg over het gewenningsschema en geeft aan wat een normale en abnormale gewenningsverschijnselen zijn. Hij demonstreert hoe het onderhoud aan contactlenzen dient te worden uitgevoerd.

Resultaat

De klant kan de contactlenzen zelfstandig inzetten, uithalen en onderhouden.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
De klant weet hoe te handelen bij een verschoven lens of bij abnormale gewenningsverschijnselen.

Gedrag

- Stelt de klant op zijn gemak en geeft de klant motiverende uitleg, passend bij de klant en de lenzen.
- Gaat hygiënisch om met contactlenzen en vloeistoffen en overtuigt de klant van het belang daarvan.
- Geeft de klant op eenduidige en rustige wijze instructie
- Begeleidt de klant motiverend bij het hanteren van de contactlenzen.
- Geeft de juiste instructie omtrent het onderhoud van de lens.
- Werkt volgens de voorgeschreven procedure.
- Controleert of de klant de uitleg en informatie heeft begrepen.
- Stemt het werktempo af op de klant, maar blijft binnen de geldende limieten.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Geen aanvulling.

B1-K2-W6: Aankopen registreren en afrekenen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar registreert de aankopen van de klant en verrekent eventuele kortingen/acties. Hij attendeert de klant op aanvullende artikelen bij de aankoop. Hij gaat na of de klant tevreden is en attendeert hem op mogelijke nazorg. Hij rekent de aankopen af. Indien gewenst maakt hij een BTW-bon.

Resultaat

De klant heeft de artikelen afgerekend en de verkoopgegevens staan in de klantadministratie.

Gedrag

- Informeert de klant eenduidig over de service die het optiekbedrijf biedt.
- Signaleert en creëert mogelijkheden voor bijverkoop en speelt hier actief op in.
- Registreert de verkoopgegevens eenduidig en volgens voorschrift.
- Stelt vlot en nauwkeurig een BTW-bon op.
- Controleert of aan de verwachtingen en wensen van de klant wordt voldaan.
- Is klantvriendelijk zonder het belang van de organisatie uit het oog te verliezen.
- Handelt binnen de regels van het optiekbedrijf inzake registratie en verkoop.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2-W7: Met klachten omgaan
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij geeft de afhandeling van de klacht over aan zijn meerdere.
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend: Hij stelt vragen aan de klant om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij bepaalt of hij de klacht zelf kan afhandelen of moet doorverwijzen naar een collega die daar beter toe in staat is.
Resultaat
De klacht is op een klantvriendelijke manier aangenomen.
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend: De klacht is naar tevredenheid van de klant in behandeling genomen of afgehandeld.
Gedrag
- Laat de klant rustig zijn verhaal doen. - Neemt op klantvriendelijke wijze de klacht aan. - Neemt de klacht van de klant serieus en geeft de klacht zo snel mogelijk door aan zijn meerdere. De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Aandacht en begrip tonen
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend: - Stelt op klantvriendelijke wijze vragen aan de klant, toetst de verkregen informatie op betrouwbaarheid en volledigheid en maakt logische gevolgtrekkingen. - Inventariseert tactvol naar de oplossingsrichting die de klant voor ogen heeft. - Geeft duidelijk aan de klant aan wat deze wel en niet kan verwachten en checkt of de klant hiermee in kan stemmen. - Schat op basis van zijn expertise, ervaring en bevoegdheid goed in of hij de klacht zelf kan behandelen. - Handelt eenvoudige klachten zorgvuldig af. - Werkt volgens de wettelijke procedures, regels van het optiekbedrijf en garantiebepalingen van leveranciers en het optiekbedrijf. De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3: Voert assortimentsbeheer uit

Complexiteit

Bij het assortimentsbeheer is veelal sprake van standaard werkzaamheden. Hiervoor is basiskennis noodzakelijk. Wanneer hij het assortiment niet op de juiste wijze beheert, beschikt het optiekbedrijf niet over de benodigde artikelen. Dit kan betekenen dat een klant het gewenste product niet in het optiekbedrijf kan verkrijgen en misschien niet terugkeert. Ook kunnen hierdoor de goederen, ten onrechte, nogmaals worden besteld.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Kennis is noodzakelijk.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk. De werkzaamheden rond assortimentsbeheer voert hij zelfstandig onder verantwoordelijkheid van zijn meerdere uit. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving, schakelt hij zijn leidinggevende in. De vestigingsmanager is eindverantwoordelijk.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Geen aanvulling.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Kan administratie voeren betreffend het assortiment.
- Kan artikelpresentaties op orde houden
- Heeft basiskennis van het assortiment van het optiekbedrijf

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
- Heeft kennis van producten, diensten en materialen
- Kan een artikelpresentatie maken
- Heeft kennis van mode en trends in de optiek

B1-K3-W1: Voorraad opnemen en artikelen bestellen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar registreert nee-verkoop en een te lage voorraad en geeft dit door aan zijn meerdere.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Hij neemt op vaste momenten de voorraad op en geeft stand van de voorraad door aan een meerdere, zodat er artikelen besteld kunnen worden.

Resultaat

Een bestelling van artikelen, passend bij de geïnventariseerde voorraad en de omloopsnelheid.

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
Geen aanvulling.

Gedrag

- Noteert de gegevens over nee-verkoop en lage voorraad volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften.
De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:
- Controleert tijdig de voorraad en noteert de te bestellen artikelen volgens de geldende bedrijfsregels en afspraken die gelden tussen het optiekbedrijf en zijn leveranciers.
De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W2: Levering en retouren verwerken en controleren
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de levering kwantitatief en kwalitatief overeenkomt met de bestelling. Hij signaleert afwijkingen. Hij slaat correct geleverde goederen op in de opslagruimte.
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend: Hij neemt zo nodig contact op met de leverancier. Hij maakt eventuele retouren verzendklaar en vult de (digitale) retourformulieren in. Hij slaat de correct geleverde goederen op in de opslagruimte.
Resultaat
De geleverde artikelen zijn opgeslagen op de juiste plaats en retouren staan klaar om opgehaald of verzonden te worden.
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend: Geen aanvulling.
Gedrag
- Noteert de retouren correct op de daarvoor bestemde (digitale) formulieren. - Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig, beoordeelt of deze overeenkomen en slaat ze zorgvuldig op, op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend: - Handelt bij geconstateerde afwijkingen volgens de regels van het optiekbedrijf met betrekking tot bestelling, levering en retouren. De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W3: Assortimentsaanpassing voorstellen
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar stelt zich op de hoogte van nieuwe artikelen en relevante ontwikkelingen in de optiek en houdt zijn kennis op dit vakgebied actueel.
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend: Hij communiceert hierover met zijn meerdere.
Resultaat
De beginnend beroepsbeoefenaar is op de hoogte van nieuwe artikelen en relevante ontwikkelingen in de optiek.
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend: Gesignaleerde trends en ontwikkelingen zijn gecommuniceerd met zijn leidinggevende.
Gedrag
- Zorgt proactief op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in de optiek. De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Leren
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend: - Bespreekt of omschrijft de ontwikkelingen in de optiekbranche en welke ontwikkelingen omtrent vormgeving en mode van belang zijn voor de optiek. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren

B1-K3-W4: Artikelpresentaties creëren
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar houdt een artikelpresentatie op orde. Hij zorgt dat de presentatie er altijd schoon, onberispelijk en toonbaar uitziet. Hij vult verwijderde artikelen in de presentatie direct aan.
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend:

B1-K3-W4: Artikelpresentaties creëren
Hij maakt een artikelpresentatie in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op.
Resultaat
De artikelen zijn optimaal (schoon en verzorgd) gepresenteerd.
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend: Geen aanvulling.
Gedrag
- Hanteert de regels van het optiekbedrijf bij het presenteren van de artikelen. - Is en blijft klantvriendelijk en houdt met het op orde houden rekening met aanwezige klanten. - Werkt ordelijk en veilig volgens de bedrijfsprocedures. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen
Voor Allround Medewerker Optiek geldt aanvullend: - Bouwt de presentatie snel, bedreven en volgens de voorschriften op. - Houdt bij het opbouwen van de artikelpresentatie rekening met de ruimte, stijl, imago en uitstraling van het bedrijf. - Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de noodzakelijke presentatiewerkzaamheden. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P2 Allround Medewerker Optiek

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De allround medewerker optiek werkt in een optiekbedrijf en is zowel werkzaam in de verkoopruimte als in de werkplaats. Hij maakt regelmatig een keuze in de prioritering van de werkzaamheden in de werkplaats ten opzichte van die in de winkel en moet hierin evenwicht zien te vinden.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

Complexiteit

Voor een deel van de werkzaamheden in de werkplaats van een optiekbedrijf bestaan standaard werkwijzen. Andere werkzaamheden zijn complexer aangezien ze veel keuzemomenten kennen. Van de allround medewerker optiek worden kennis en vaardigheden verwacht. Daarbij maakt hij gebruik van een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines. Tijdens de werkzaamheden bepaalt de allround medewerker optiek of de artikelen in de basis voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn en maakt hij de afweging of hij met (extra) tijdsbesteding (in de werkplaats) tot een evenredige hogere kwaliteit van een product komt.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De allround medewerker optiek heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk. De bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen voert hij zelfstandig uit. Hij speelt in op wisselende omstandigheden tijdens zijn werk.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Kan geleverde glazen controleren
- Kan de juiste apparatuur, gereedschappen en materialen selecteren en gebruiken
- Kan een tolerantietabel toepassen
- Kan montagetechieken toepassen
- Heeft kennis van montagevoorschriften/mogelijkheden
- Kan relevante werkplaatsapparatuur bedienen
- Kan brilvoorschriften begrijpen
- Kan montagefouten vaststellen en corrigeren
- Heeft kennis van producten, diensten en materialen
- Heeft kennis van de slijp-/facetteermogelijkheden

P2-K1-W1 Voorbereiden montage (glazen en montuur)

Omschrijving

De allround medewerker optiek verwerkt de geleverde goederen van de klantbestelling. Hij vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen met de klantbestelling en beoordeelt of deze overeenkomen.

Resultaat

De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen en het juiste montuur is geleverd.

Gedrag

- Vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen met de bestelling en registreert afwijkingen.
- Hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen.
- Rapporteert tijdig afwijkingen van de levering ten opzichte van de geplaatste bestelling.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

P2-K1-W2 Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur

Omschrijving

De allround medewerker optiek stelt de slijpapparatuur in en slijpt de brillenglazen op maat van het montuur. Hij facetteert ze en brengt eventueel groeven/boorgaten aan. Hij controleert of het bewerkingsproces goed verlopen is en voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril. Indien nodig brengt hij nadere voorzieningen aan.

Resultaat

Een correct gemonteerde bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift.

Gedrag

- Brengt het juiste facet aan in de brillenglazen.
- Monteert de brillenglazen binnen de tolerantiegrenzen volgens het brilvoorschrift in het montuur.
- Kiest de juiste apparatuur, gereedschappen en materialen.
- Hanteert de slijp-, groefmachine, boor of polijstmachine op correcte wijze en gebruikt ze effectief.
- Werkt snel, precies en bedreven.
- Past de geslepen brillenglazen nauwkeurig in het montuur, daarbij beschadigingen voorkomend.
- Past tijdig de maat van de geslepen glazen aan als dat nodig is.
- Levert het werk van de hoogst mogelijke kwaliteit, binnen de gestelde normen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren

P2-K1-W3 Bril controleren en standaard uitrichten

Omschrijving

De allround medewerker optiek controleert de bril op sterkte en montagegegevens. Hij controleert of de montage van de brillenglazen in het montuur moet worden gecorrigeerd. Indien nodig voert hij correcties uit. Vervolgens richt hij de geassembleerde bril standaard uit.

Resultaat

Een standaard uitgerichte bril die klaar is om afgepast te worden op de klant.

Gedrag

- Controleert aan de hand van de montagegegevens of de brillenglazen en onderdelen volgens de norm gemonteerd zijn.
- Bewaakt de kwaliteit van het werk en geeft tijdig afwijkingen aan.
- Brengt de bril volgens de regels in een standaarduitrichting.
- Werkt snel, precies en bedreven.
- Levert tot op detailniveau werk van hoge kwaliteit, binnen de gestelde normen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

P2-K1-W4 Brillen en zonnebrillen repareren

Omschrijving

De allround medewerker optiek achterhaalt het probleem, draagt oplossingen aan voor de reparatie van de bril of zonnebril, geeft advies en overlegt met de klant. Hij repareert de bril of zonnebril. Hij vervangt onderdelen en brengt indien nodig aanpassingen aan.

Resultaat

Een gerepareerde bril of zonnebril.

Gedrag

- Geeft voor de klant begrijpelijke informatie en formuleert een passend advies over reparatiemogelijkheden.
- Voldoet zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant en controleert dat bij de klant.
- Geeft duidelijk en correct aan wat de reparatiekosten zullen zijn.
- Repareert de bril of zonnebril volgens voorschriften, gebruikmakend van de juiste hulpmiddelen (polijstmachine, ultrasoon, tangen, etc.).

P2-K1-W4 Brillen en zonnebrillen repareren
- Werkt snel, precies en bedreven. De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P2-K1-W5 Apparatuur en gereedschappen onderhouden
Omschrijving
De allround medewerker optiek voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen. Waar nodig wordt de apparatuur gereinigd en/of gekalibreerd.
Resultaat
De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.
Gedrag
- Zorgt ervoor dat te gebruiken materialen en middelen op ieder moment goed onderhouden zijn. - Volgt instructies en aanwijzingen met betrekking tot het onderhouden, reinigen en kalibreren op. - Houdt zich aan voorgeschreven (werk)procedures. - Voert onderhoud veilig en volgens de voorschriften uit. De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen