

Handout Teacher - Curriculum Studentenkamp 2017

Handout Teacher - Curriculum Student Camp 2017

Naam van de kwalificatie <i>Title of the qualification</i>	Bloemist <i>Florist</i>	
EQF-niveaus <i>EQF level</i>	Niveau 3 (Aankomend bloemist) <i>Level 3 (Flower seller)</i>	
Verwijzing naar eenheden van leerresultaten <i>Reference to units of learning outcomes</i>	U3 Technieken <i>U3 Techniques</i>	U3.2 Productie technieken • Binding (boeketten, krans, guirlande) met verschillende gereedschappen / ontwerpmethoden <i>U3.2 Manufacturing techniques</i> • <i>Binding (bouquets, wreath, garland) with various tools / means of design</i>
	U8 Marketing en verkoop <i>U8 Marketing and sales</i>	U8.1 Klantadvies en -service <i>U8.1 Customer advice and service</i>

EQF-beschrijvingscode niveau 3

Werkt onafhankelijk en is zelfstandig. Neemt verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de werktaken; toont onafhankelijke oplossingen voor verschillende problemen.

EQF Descriptor level 3

Works independently and self-adapted. Takes responsibility for completion of tasks in work; adapts own behaviour to circumstances in solving problems.



This publication is licensed under a Creative Commons License: Attribution - Share-Alike.

Vereistenprofiel / kwalificatievereisten**Functie: Flower seller****Requirement profile / qualification requirements****Job title: Flower seller**

De gekwalificeerde bloemenverkoper EQF Level 3 werkt in de bloemenhandel of -bedrijf met een afzonderlijk bloemengebied. Mogelijke taken zijn in de verkoopruimte, in de inbindkamer, aan de balie en mogelijk in het magazijn.

The qualified flower seller EQF Level 3 works in the flower retail or company with a separate flower area. Possible jobs are in the sales room, in the binder room, at the desk and possibly in the warehouse.

De gekwalificeerde bloemenverkoper heeft een klantgerichte en adviserende houding / mentaliteit. Hij / zij werkt op een kwaliteitsbewuste, nauwkeurige en creatieve manier en volgens moderne kennis in ontwerp en trends. Hij werkt in overeenstemming met de wensen van de klant en binnen het bereik van het beschikbare bedrijfsbudget. Hij heeft zakelijk inzicht en richt zijn werk op de bedrijfsdoelstellingen. In zijn functie werkt hij samen in een team, toont initiatief, is geïnteresseerd in de ontwikkelingen in zijn vakgebied en is loyaal aan het bedrijf. Hij staat open voor uitdagingen en kan prioriteiten stellen in de uitvoering van zijn werk. Het zorgt voor een optimale klantenservice en het werkproces in het bedrijf. Dit geldt ook voor de hoge prioriteit van de verzorging van levende producten in vergelijking met andere werken. Hij handelt volgens de overeengekomen kwaliteitsnormen. Werken aan kwaliteitsnormen vereist constante aandacht en kan in conflict komen met tijdsdruk. De bloemisten-specialist is zich ervan bewust dat zijn overeenkomst met het bedrijf en zijn klanten bindend is.

The qualified flower seller has a customer-oriented and advisory attitude / mentality. He / she works in a quality-conscious, precise and creative manner and according to modern knowledge in design and trends. He works in accordance with the wishes of the customer and within the scope of the available business budget. He has business acumen and focuses his work on the company's goals. In his job he works together in a team, shows initiative, is interested in the developments in his field and he is loyal to the company. He is open to challenges and can set priorities in the performance of his work. It ensures optimum customer care and the work process in the company. This also applies to the high priority of the care of living products compared to other works. He acts in the agreed quality standards. Working to quality standards requires constant attention and can come into conflict with time pressure. The floristry specialist is aware that his agreement with the company and its customers is binding.



This publication is licensed under a
Creative Commons License:
Attribution - Share-Alike.



De gekwalificeerde bloemverkoper werkt onafhankelijk en kan een team leiden. Hij is verantwoordelijk voor een goede kwaliteit en professionele uitvoering van bloemstukken. Hij is ook verantwoordelijk voor de toepassing van milieu-, gezondheids- en veiligheidsvoorschriften. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van het verkoopproces in direct contact met klanten. Terwijl hij aan het werk is, houdt hij zijn zakelijke doelen in het achterhoofd. Hij is verantwoordelijk voor de organisatie, de dagelijkse activiteiten. Hij heeft een leidende rol in het team naar minder bekwame werknemers. Hij heeft tot taak de ondernemer / directeur te informeren over de zorgen van het bedrijf. Hij handelt onder de verantwoordelijkheid van de directeur of ondernemer.

The qualified flower seller works independently and can lead a team. He is responsible for a good quality and professional execution of flower arrangements. He is also responsible for the application of environmental, health and safety regulations. In addition, he is responsible for the proper execution of the sales process in direct contact with customers. While working, he keeps his business goals in mind. He is responsible for the organization, the daily activities. He has a leading role in the team towards less skilled employees. He has the task of informing the entrepreneur / managing director about concerns of the company. He acts under the responsibility of the managing director or entrepreneur.

De gekwalificeerde bloemverkoper heeft de expertise en vaardigheden die nodig zijn om het werk en de missie te vervullen in de dagelijkse gang van zaken. De bloemenverkopers nemen de verantwoordelijkheid voor typische floristische producten (boeketten, arrangementen, aanplantingen ...). Dit vereist kennis van en inzicht in het totale proces. Hij neemt beslissingen en stelt prioriteiten met betrekking tot de uitvoering van zijn werk. Hij werkt vaak onder verschillende omstandigheden, met seizoensomstandigheden en plotselinge verkooppieken, en hij reageert adequaat. Creativiteit is in balans met het gewenste commerciële resultaat. Algemene productkennis en -kennis zijn gekoppeld aan communicatieve vaardigheden en stichtingen in management en organisatie.

De gekwalificeerde bloemenverkoper is verantwoordelijk voor de planning, uitvoering en controle van zijn werkterrein.

The qualified flower seller has the expertise and skills necessary to fulfill the job and mission in the day to day business. The flower sellers take responsibility for typical floristic products (bouquets, arrangements, plantings ...). This requires knowledge and understanding of the overall process. He makes decisions and sets priorities related to the performance of his work. He often works under a variety of conditions, with seasonal conditions and sudden sales peaks, and he responds / copes appropriately. Creativity is in balance with the commercial desired result. General product knowledge and expertise are coupled with communication skills and foundations in management and organization. The qualified flower seller is responsible for the planning, implementation and control of his work area.

Inhoud beschrijving Content description	
<p>Deze sessie richt zich op</p> <ul style="list-style-type: none"> • de planning, voorbereiding en voorbereiding van gebonden bloemenboeketten op commerciële schaal • algemeen werk in de bloemenwinkel inclusief onderhoud (klantenservice, zorg bloemenwinkel) <p><i>This learning unit focuses on</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>the planning, preparation and preparation of bound floral bouquets on a commercial scale</i> • <i>general work in the flower shop including maintenance (customer service, care flower shop)</i> 	
Leerresultaten Learning outcomes	
<p>Handgebonden boeketten <i>Hand-tied bouquets</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planning en ontwerp van gebonden boeketten • Gedekte boeketten voorbereiden • Creëer / construeer gebonden boeketten • Gebruik van een verscheidenheid aan materialen en gereedschappen en hulpmiddelen • Effectief toepassen van de elementen van de ontwerptheorie • Interpreteer de klantspecificaties • werk in een economisch aanvaardbare standaard en in een bepaald tijdsbestek • Bepaal de kosten van gebonden boeketten volgens specificaties • Toon floristische vaardigheden met een commerciële en servicegerichte instelling • Ken het belang van gezondheid en veiligheid en houd rekening met deze tijdens het binden • <i>Planning and designing of bound floral bouquets</i> • <i>Preparing bound bouquets</i> • <i>Creating / constructing bound bouquets</i> • <i>Using a variety of materials and tools and tools</i> • <i>Effectively applying the elements of design theory</i> • <i>Interpreting the customer specifications</i> • <i>Working in an economically acceptable standard and time frame</i> • <i>Determining the costs of bound bouquets according to specifications</i> • <i>Demonstrating floristic skills with a commercial and service-oriented attitude</i> • <i>Knowing the importance of health and safety at work and consider these during binding</i>



<p>Klantenservice en verkoopactiviteiten <i>Customer service and sales activities</i></p>	<p>Klantenservice bestaat uit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontmoeting en begroeting van de klant • Bepaling van het verzoek van de klant • Klantconsultatie en selectie van de juiste producten • Voltooiing van het verkoopproces (verpakking, betaling) <p><i>Customer service consists of</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Meeting and greeting of the customer</i> • <i>Determination of the customer's request</i> • <i>Customer consultation and selection of the right products</i> • <i>Completion of the sales process (packaging, payment)</i> <p>Andere onderhouds- en werkgerelateerde taken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentatie van de producten / gebonden boeketten • Identificeren / herkennen van bloemen en planten in de bloemenwinkel, lopen in staat zijn de juiste zorg maatregelen • Maak gewone / eenvoudige boeketten en bepaal de prijs • Zorgt voor de netheid in de bloemenwinkel • Teamwork en verantwoord werken • Milieubewustzijn op het werk implementeren • Behandeling van gezondheid en veiligheid op het werk <p><i>Other maintenance and work related tasks</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Presentation of the products / bound bouquets</i> • <i>Identification / recognition of flowers and plants in the flower shop, able to carry out proper care measures</i> • <i>Make common / simple bouquets and determine the price</i> • <i>Take care of the cleanliness in the flower shop</i> • <i>Teamwork and working responsibly</i> • <i>Implementing environmental awareness at work</i> • <i>Consideration of occupational health and safety</i>
<p>De goederenpresentatie <i>The product presentation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Juiste presentatie van goederen • Heeft kennis van winkelontwerp • Zorgt voor de boeketpresentatie • <i>Correct presentation of goods</i> • <i>Has knowledge of store design</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Takes care of the bouquet presentation</i>
<p>Het verkooppraatje <i>The sales talk</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correct klantgesprek • Bepaal de wens van de klant door middel van correcte ondervragingstechnieken • Informeren en adviseren • Aanvaarding van bestellingen • Behandel klachten van klanten en los problemen op • Heeft kennis van de producten • Dienstverlening • schakel de manager of eigenaar in voor complexe of speciale bewerkingen • <i>Correct customer conversation</i> • <i>Determine customer's desire through correct questioning techniques</i> • <i>Inform and advise</i> • <i>Acceptance of orders</i> • <i>Treat customer complaints and solve problems</i> • <i>Has knowledge of the products</i> • <i>Provision of services</i> • <i>turn on the manager or owner for complex or special operations</i>
<p>Vereffening van de verkoop <i>Settlement of the sale</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Klant informatie over de juiste prijzen • Productenpakket volgens de stijl van de bloemenwinkel en de specifieke producteigenschappen • <i>Customer information about the right prices</i> • <i>Products pack according to the style of the flower shop and the specific product features</i>
<p>Kassa, management <i>Cash register, management</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kassa en EC-machine klaar voor gebruik, onderhoud en verzorging (rollen en lint wisselen) • Voltooi de verkoop met de kassa • Bedient kassa en EC-machine volgens instructies; regelen en registreren, productteruggave verwerken • In samenwerking met de boer, het sluiten van de rekeningen en het overbrengen van de dagelijkse omzet • <i>Cash register and EC machine ready for operation, maintenance and care (roll and ribbon change)</i> • <i>Complete sales with the cash register</i> • <i>Operates cash register and EC machine according to instructions; settle and register, processing product return</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>In cooperation with the company owner, cash balance and transfer of daily turnover</i>
Doelstellingen van het contract Objectives of the assignment	
<ul style="list-style-type: none"> • Ze ontvangen klanten en voeren klantgesprekken op een beleefde manier uit. Zij adviseren de klanten rekening houdend met de wensen van de klant (smaak / stijl, prijs en gelegenheid). Bovendien accepteert u de bestellingen correct. Ze maken gebonden boeketten. Ze demonstreren hun floristische vaardigheden met een bedrijfsgerichte en servicegerichte instelling. Ze bepalen de kosten van gebonden boeketten. • Ze behandelen de standaardklantenklachten volgens de huidige standaardprocedure. Raadpleeg uw directe supervisor voor complexere klachten. • Bovendien kunt u de verkochte producten verpakken, rekening houdend met de weersomstandigheden en op de manier die vaak binnen het bedrijf plaatsvindt. • U maakt het kasregister en ATM klaar voor gebruik; ze vullen de kassa met contant geld en vervangen kassa's. U bedient de kassa en de ec-machine volgens de instructies; tellen en registreren en verwerken van productteruggave. In samenwerking met de boer sluiten ze de kassa en dragen ze het contante resultaat over • <i>You receive customers and conduct customer conversations in a polite manner. You advise the customers taking into account the wishes of the customer (taste / style, price and occasion). In addition, you accept the orders correctly. You make tied bouquets. You demonstrate their floristic skills with a business-oriented and service-oriented attitude. You determine the costs of tied bouquets.</i> • <i>You handle the standard customer complaints according to the current standard procedure. For more complex complaints, refer to your immediate supervisor.</i> • <i>In addition, you can pack the products sold, taking into account the weather conditions and in the way that often takes place within the company.</i> • <i>You make the cash register and ATM ready for use; they fill the cash register with cash and replace cash registers. You operate the cash register and ec machine according to instructions; count and register and process product return. In cooperation with the farmer, you close the cash register and transfer the cash result.</i> 	
Werkorder Work assignment	
<p>Als gekwalificeerde bloemenverkoper wordt u gevraagd om deze week een groot deel van het verkoopproces over te nemen. Aangezien een collega ziek is en uw andere collega's veel externe bestellingen hebben, worden de verkopen aan u overgedragen met verkoopgesprekken en alles wat daarmee te maken heeft.</p> <p><i>As a qualified flower seller, you will be asked to take over a large part of the sales process this week. Since a coworker is ill and your other colleagues have many external orders, the sales will be transferred to you with sales talks and everything that has to do with them.</i></p>	

Het is de bedoeling dat u voornamelijk de klanten ontvangt, klantbesprekingen voert, klanten informeert en adviseert. Ze accepteren ook bestellingen, maken boeketten, interpreteren klanttypes en passen de elementen van het ontwerp effectief toe. Bovendien moet u de producten ook goed verpakken en het werk van de verschillende kassier uitvoeren. Zij zullen de standaardklantenklachten behandelen en gerelateerde problemen oplossen. Je moet zelfstandig werken, maar je weet ook dat je altijd je collega's kunt benaderen en om hulp kunt vragen als er complexe vragen zijn of in onverwachte situaties.

It is intended that you mainly receive the customers, conduct customer discussions, inform and advise customers. You will also accept orders, make bouquets, interpret customer types, and effectively apply the elements of the design. In addition, you should also pack the products properly and perform the various cashier's work. You will handle the standard customer complaints and solve related problems. You should work independently, but you also know that you can always approach your colleagues and ask for help if there are complex questions or in unexpected situations.

Je leidinggevende geeft je deze week de taak om de verschillende verkooppraatjes uit te voeren.

- Ze leiden de juiste klantbesprekingen en bepalen de wens van de klant door speciale ondervragingstechnieken
- Ze informeren en adviseren de klanten over de verschillende mogelijkheden, orderacceptatie
- Ze vervaardigen volgens klantvereisten en ontwerpen correcte boeketten
- Ze werken bedrijfsgericht en servicegericht
- Ze bepalen de kosten van gebonden boeketten
- Ze verwerken de standaardklachten

Your supervisor will give you the job this week to conduct the various sales talks.

- *You lead correct customer discussions and determine the desire of the customer by special questioning techniques*
- *You inform and advise the customers about the different possibilities, order acceptance*
- *You manufacture, according to customer requirements and design correct bouquets*
- *You work business-oriented and service-oriented*
- *You determine the costs of tied bouquets*
- *You process the standard complaints*

In uw bedrijfsdienst staat de hoogste prioriteit, waar u op let. Ze kennen de prijzen van de producten en weten wanneer er prijswijzigingen zijn (bijvoorbeeld kortingen of incidentele aankopen).

Als de klant tot een beslissing is gekomen of als u de gebonden struisvogel hebt gemaakt, verpakt u het product of de struisvogel op een manier die vaak binnen het bedrijf plaatsvindt, afhankelijk van de weersomstandigheden en de kwetsbaarheid van het product.

U neemt genoeg met de klant door het pincodepad van de kassier te gebruiken om de verkoop van het product te registreren. Aan het einde van de dag sluit u uw kassa, omdat u zich registreert nadat u de kassa hebt voltooid.

In your company service is top priority, where you pay attention. You know the prices of the products and know when there are changes in the prices (discounts or occasional purchases, for example).

If the customer has come to a decision or you have made the bound bouquet, pack the product or bouquet in a manner that often takes place



This publication is licensed under a
Creative Commons License:
Attribution - Share-Alike.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



*within the company, depending on the weather conditions and the vulnerability of the product
You settle with the customer by using the cashier's PIN pad to register the sale of the product. At the end of the day, you close your cash register because you register after you have completed the cash register.*

Studentenactiviteiten Studentenkamp Dresden - september 2017

Operationele situatie Bloemist 5 dagen

Student Activities Student Camp Dresden - September 2017

Operational situation Florist 5 days

Voor een consultatiesituatie worden boeketten gepresenteerd op een presentatievlak. Het moet een complete, sfeervolle presentatie van een gemaakte verkooptransactie zijn. In elk geval is een gebied in de imaginaire winkel van 7 meter beschikbaar. De boeketten worden gepresenteerd op geschikte goederendragers / krukken en in passende vazen.

- Tot woensdag 17:00 uur moet de presentatie zijn voltooid.

For a consultation situation bouquets are presented on a presentation surface. It should be a complete, atmospheric presentation of a sales transaction created. In each case an area in the imaginary shop of 7 meters is available. The bouquets are to be presented on suitable goods carriers / stools and in matching vases.

- *Until Wednesday 17:00 h the presentation should be finished.*

Werkplan **Maandag**:

Het plannen van het ontwerpidee voor het bedrijf - Corporate Identity

Verwijderde bestellingen (afhankelijk van de beschikbare goederen):

1. rustiek / landelijk
2. modern / chic
3. jeugdig
4. wijnoogst
5. Kerst-

Discussie van de leerlingen:

- Ontwerpidee voor het bedrijf – Bedrijfsidentiteit
- Selectie van snijbloemen
- Selectie van goederenvervoerders
- Selectie van vazen
- Selectie van de aanbieding volgens het bedrijfstype

Maak een boodschappenlijstje of selecteer het materiaal uit een bepaalde lijst en een student van de groep gaat naar de inkoopafdeling

Work plan **Monday**:



This publication is licensed under a
Creative Commons License:
Attribution - Share-Alike.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Planning the design idea for the business - Cooperate Identity

Assigned orders (Depending on available goods):

1. *rustic / rural*
2. *modern / chic*
3. *teen*
4. *vintage*
5. *Christmas*

Discussion of the students:

- *Design idea for the business - Cooperate Identity*
- *Selection of cut flowers*
- *Selection of the product carriers*
- *Selection of vases*
- *Selection of the offer according to the business type*

Create a shopping list or select the materials from a given list and a student of the group goes to the purchasing department

Dinsdag:

vroeg winkelen - een student van de groep gaat winkelen

De rest van de groep stelt de winkel in en maakt achtergronden met een logo of een tekening of slogan.

- *Üben Oefen en probeer verschillende bijpassende boeketten individueel ... maar minstens 10 per dag*
 1. *parallel boeket*
 2. *Asymmetrisch boeket*
 3. *Langwerpig boeket*
 4. *Millefleurs*
 5. *Piramidale boeket*
 6. *standing boeket*
 7. *Biedermeier*
 8. *kelkvormig boeket*
 9. *formeel lineair boeket*
 10. *klein boeket*
 11. *Enz.*

Tuesday:

in the morning shopping – one student of the group goes shopping

The rest of the group sets up the store and creates backgrounds with logo or drawing or slogan.

- *Practice and try different matching bouquets individually ... but at least 10 a day*



This publication is licensed under a
Creative Commons License:
Attribution - Share-Alike.

1. *Parallel bouquet*
2. *Asymmetric bouquet*
3. *Oblong bouquet*
4. *Millefleurs*
5. *Pyramidal bouquet*
6. *Standing bouquet*
7. *Biedermeier*
8. *Dome-shaped bouquet*
9. *Formally linear bouquet*
10. *Small bouquet*
11. *Etc.*

Woensdag:

2 optimale boeketten worden ontwikkeld, ontworpen en getest

- De groepsleden geven tips en suggesties voor correctie
- Op woensdag 17:00 uur moet het werk worden voltooid

Wednesday:

2 optimal bouquets are developed, designed and tested

- *The group members give tips and suggestions for correction*
- *The work should be completed on Wednesday 17:00 h*

Donderdag:

een klantgesprek vindt plaats ... gespeelde verkoopgesprekken

- Presentatie van de winkel en de selectie van 15 boeketten
- Klantconsultatie vindt plaats
- Elke deelnemer krijgt een verkooporder over het onderwerp van het bedrijf ... Ik vind het leuk, maar ...

Ontwikkeling van een offerte met schets en materiaallijst / berekening met specificaties voor de klant

Bind boeket

Thursday:

a customer talk takes place ... played sales talk

- *Presentation of the shop and the selection of the 15 bouquets*
- *Customer consultation takes place*



This publication is licensed under a
Creative Commons License:
Attribution - Share-Alike.

- *Every participant receives a sales order on the topic of the business ... I like it, but ...
Development of an offer with sketch and material list / calculation with specifications for the customer
bind bouquet*

Vrijdag:

Evaluatie
Feedback

Friday:

Evaluation
Feedback

Lerarenactiviteiten Studentenkamp Dresden - september 2017**Teacher activities Student Camp Dresden - September 2017****Maandag**

Uitleg van de taak

Groepscompilatie: elke groep een student uit Duitsland, Tsjechië, Slowakije, Litouwen, Polen, Nederland en mogelijk Noorwegen

Algemene ondersteuning, niet achbezogen

Monday

Explanation of the task

Group compilation: each group a student from Germany, Czech Republic, Slovakia, Lithuania, Poland, Netherlands and possibly Norway

General support, not subject-related

Dinsdag en woensdag

controle

Algemene ondersteuning, niet onderwerpgebonden

Tuesday and Wednesday

monitoring

General support, not subject-related

Donderdag

visualiseren

analyseren



This publication is licensed under a
Creative Commons License:
Attribution - Share-Alike.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Thursday

visualize

Analyze

Vrijdag

Commentaar, feedback

Evalueer (beoordeel niet)

Friday

Comment, feedback

Evaluate (do not rate)



This publication is licensed under a
Creative Commons License:
Attribution - Share-Alike.