

SERVICEDOCUMENT

Kwalificatiedossier

- Fashion
- Fashion Retailer

Geldig vanaf

- 1 augustus 2021

Ontwikkeld door

- Landelijk cluster Mode



Inhoud

Inleiding.....	3
P2-K1-W1 Vertaalt branchespecifieke modetrends en -ontwikkelingen in commerciële kansen	4
P2-K1-W2 Geeft kledingadvies	7
P2-K1-W3 Verkoopt mode.....	9
P2-K1-W4 Presenteert mode met Visual merchandising	12
P2-K1-W5 Werkt kansen voor Social media en/of online marketing uit	15
P2-K1 Vakkennis en vaardigheden	17

Inleiding

Om onderwijs en examinering op basis van het recent ontwikkelde kwalificatiedossier een meer gedetailleerde inhoud te kunnen geven, is een servicedocument ontwikkeld. Dit servicedocument betreft het profiel Fashion Retailer. Het servicedocument moet een handreiking bieden om het onderwijs vorm te kunnen geven. Duidelijk moet zijn dat het servicedocument richtinggevend is maar ruimte laat voor opleidingen om er een eigen invulling aan te geven. Verder moet dit servicedocument ook een basis bieden voor de ontwikkelaars van kwalificerende opdrachten. Vanwege de genoemde doelen wordt in de beschrijving dan ook uitgegaan van 'de student'.

Het servicedocument wordt vormgegeven op basis van beroepsproducten. Deze beroepsproducten worden per werkproces benoemd. Per werkproces wordt aangegeven wat deze beroepsproducten zijn en wordt ook de daarbij behorende inhoud en detaillering aangegeven.

Er is gekozen voor het benoemen van beroepsproducten omdat dit inzicht geeft in de toekomstige beroepspraktijk. De meer gedetailleerde inhoud van een beroepsproduct wordt bepaald door de complexiteit, verantwoordelijkheid, zelfstandigheid en de kennis en vaardigheden die in het kwalificatiedossier zijn benoemd.

In het servicedocument wordt ieder werkproces eerst volledig weergegeven (tekst kwalificatiedossier). Vervolgens wordt in een tabel de tekst van het werkproces activerend gemaakt en geordend, worden beroepsproducten benoemd en vervolgens verder gedetailleerd.

Duurzaamheid

Het begrip 'Duurzaamheid' is een essentieel onderdeel van de huidige modewereld. Het duurzaam werken en produceren van kleding is dan ook in het gehele kwalificatiedossier 'Fashion' een steeds terugkerend onderwerp. Er is voor gekozen om dit niet steeds apart te benoemen, maar om er van uit te gaan dat dit bij alle kerntaken en werkprocessen als een vanzelfsprekend onderdeel wordt meegenomen.

P2-K1-W1 Vertaalt branchespecifieke modetrends en -ontwikkelingen in commerciële kansen

Omschrijving

De Fashion Retailer verbindt ontwikkelingen in de mode zoals geproduceerde nieuwe materialen, nieuw ontworpen stijlen, nieuwe kleuren en waar influencers via (Social) media aandacht voor hebben aan doelgroepen, klantenwensen en-behoeften en aan (commerciële) doelen van de organisatie. Hij maakt inschattingen van de mate waarin en hoe trends en ontwikkelingen invloed op de organisatie kunnen hebben en vertaalt dit binnen de kaders van zijn functie naar verkoopkansen en -mogelijkheden. Hij deelt zijn bevindingen met zijn leidinggevende en met collega's.

Gedrag

De Fashion Retailer

- analyseert verzamelde informatie over trends en ontwikkelingen kritisch en zorgvuldig
- legt logische relaties tussen modetrends en -ontwikkelingen en de (commerciële) doelen van de organisatie
- interpreteert en combineert informatie over branchespecifieke trends en ontwikkelingen op een creatieve wijze
- toont inzicht in (commerciële) doelen en activiteiten van de organisatie
- informeert zijn leidinggevende en/of collega's proactief en volledig over trends, ontwikkelingen en mogelijk commerciële kansen voor de organisatie

Resultaat

Advies en informatie naar aanleiding van trends en ontwikkelingen voor commerciële kansen voor de organisatie.

P2-K1-W1: Vertaalt branchespecifieke modetrends en -ontwikkelingen in commerciële kansen

Uitwerking werkproces	Beroepsproduct en inhoud	Vorm
<ul style="list-style-type: none"> - Verbindt ontwikkelingen in de mode zoals geproduceerde nieuwe materialen, nieuw ontworpen stijlen, nieuwe kleuren en waar influencers via (Social) media aandacht voor hebben aan doelgroepen, klantenwensen en behoeften en aan (commerciële) doelen van de organisatie. - Analyseert verzamelde informatie over trends en ontwikkelingen kritisch en zorgvuldig. - Legt logische relaties tussen modetrends en -ontwikkelingen en de (commerciële) doelen van de organisatie. - Interpreteert en combineert informatie over branche specifieke trends en ontwikkelingen op een creatieve wijze. - Maakt inschattingen van de mate waarin en hoe trends en ontwikkelingen invloed op de organisatie kunnen hebben en vertaalt dit binnen de kaders van zijn functie naar verkoopkansen en -mogelijkheden. - Toont inzicht in (commerciële) doelen en activiteiten van de organisatie. 	<p>Onderzoek</p> <p>De student onderzoekt trends en ontwikkelingen in de mode, kijkt daarbij onder andere nieuwe materialen, kleuren, influencers, etc. De student analyseert de informatie en schat in wat dit kan betekenen voor de organisatie.</p>	<p>Onderzoek</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verslag - Foto's / Film - Vlog / Blog - Shopping report - Magazine - Moodboard - Combinatie van deze mogelijkheden
<ul style="list-style-type: none"> - Informeert zijn leidinggevende en/of collega's proactief en volledig over trends, ontwikkelingen en mogelijk commerciële kansen voor de organisatie. - Deelt zijn bevindingen met zijn leidinggevende en met collega's. 	<p>Informatieoverdracht</p> <p>De student informeert leidinggevende en betrokkenen over trends en ontwikkelingen en de mogelijkheden voor de organisatie.</p>	<p>Informatieoverdracht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werkoverleg - Presentatie - Rapportage
<p>Resultaat</p>		

Advies en informatie naar aanleiding van trends en ontwikkelingen voor commerciële kansen voor de organisatie.

P2-K1-W2 Geeft kledingadvies

Omschrijving

De Fashion Retailer inventariseert bij de klant onder andere de kledingsmaak en -stijl, lichaamsvormen en eventuele gelegenheden om de gewenste kleding te dragen. Op basis van de informatie kiest en toont hij kleding, mogelijke kledingcombinaties en eventuele bijpassende accessoires. Hij stemt kledingadviezen op maat op de klant af en licht dit toe. Hij geeft aanvullend suggesties voor styling, bijvoorbeeld over het gebruiken van accessoires in combinatie met kledingstukken.

Gedrag

De Fashion Retailer

- toont oprechte interesse in en aandacht voor de klant
- stemt adviezen klantgericht en met overtuiging af op verwachtingen en tevredenheid van de klant
- laat met adviezen merken over up-to-date en parate kennis van modetrends, collectieopbouw en merken te beschikken
- past in het contact met de klant gepaste en integere omgangsvormen toe
- toont in het contact met de klant commercieel bewustzijn en stuurt indien mogelijk op zakelijke afspraken aan

Resultaat

De klant is op basis van mode-ideeën en/of -wensen en mogelijkheden van het assortiment vakkundig geadviseerd.

P2-K1-W2: Geeft kledingadvies

Uitwerking werkproces	Beroepsproduct en inhoud	Vorm
<ul style="list-style-type: none">- Inventariseert bij de klant onder andere de kledingsmaak en -stijl, lichaamsvormen en eventuele gelegenheden om de gewenste kleding te dragen.- Kiest en toont op basis van de informatie, mogelijke kledingcombinaties en eventuele bijpassende accessoires.- Stemt kledingadviezen op maat op de klant af en licht dit toe.- Stemt adviezen klantgericht en met overtuiging af op verwachtingen en tevredenheid van de klant- Laat met adviezen merken over up-to-date en parate kennis van modetrends, collectieopbouw en merken te beschikken.- Past in het contact met de klant gepaste en integere omgangsvormen toe.- Geeft aanvullend suggesties voor styling, bijvoorbeeld over het gebruiken van accessoires in combinatie met kledingstukken.- Toont oprechte interesse in en aandacht voor de klant.- Toont in het contact met de klant commercieel bewustzijn en stuurt indien mogelijk op zakelijke afspraken aan.	<p>Adviesgesprek</p> <p>De student gaat na wat de wensen van de klant zijn, toont op basis hiervan kleding(combinaties) en geeft aanvullend advies over styling, gebruik van accessoires, kleurstelling, collectieopbouw, etc. en is zich bewust van de commerciële belangen van de organisatie.</p>	<p>Adviesgesprek</p> <ul style="list-style-type: none">- (Feedback)Verslag- Foto's / Film- Vlog / Blog- Adviesrapport- Combinatie van deze mogelijkheden
<p>Resultaat</p> <p>De klant is op basis van mode-ideeën en/of -wensen en mogelijkheden van het assortiment vakkundig geadviseerd.</p>		

P2-K1-W3 Verkoopt mode

Omschrijving

De Fashion Retailer maakt (online en/of offline) contact met de klant en informeert naar mode-ideeën, -wensen, een koop- en/of een informatiebehoefte. Hij stemt zijn benadering en communicatie hierop af. De verzamelde informatie, eventueel aangevuld met klantgegevens, gebruikt hij om de klant over kenmerken en eigenschappen van het assortiment te informeren en verkoop te stimuleren. Hij begeleidt de klant in het verkoopproces, bekijkt de mogelijkheden en biedt eventueel alternatieven aan. Waar nodig neemt hij de gegevens op voor te verrichten vermaak- en/of verstelwerkzaamheden en maakt afspraken over het uitvoeren ervan. Wanneer de klant tot aankoop overgaan verwerkt hij de aankoop in een systeem, rondt de verkoopwerkzaamheden af en voert eventueel nog taken uit voor de aftersales.

Gedrag

De Fashion Retailer

- geeft prioriteit aan (online en/of offline) het te woord staan en helpen van de klant
- reageert passend en klantvriendelijk op reacties en signalen van de klant
- past gepaste en integere omgangsvormen toe
- wekt in de communicatie met de klant vertrouwen
- stemt zijn parate vakkennis van het assortiment passend af op mode-ideeën
- wensen, koop- en/of informatiebehoefte van de klant
- ziet en onderkent kansen voor bijverkoop
- rondt verkoopprocessen zorgvuldig en nauwkeurig af en verwerkt gegevens volgens bedrijfsprocedures
- probeert zoveel mogelijk (criminele) derving te voorkomen
- past zorgvuldig de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften toe.

Resultaat

Aan de klant is mode verkocht, passend bij onder andere modewensen en een koopbehoefte. De verkopen zijn afgehandeld en geregistreerd.

P2-K1-W3: Verkoopt mode

Uitwerking werkproces	Beroepsproduct en inhoud	Vorm
<ul style="list-style-type: none">- Maakt (online en/of offline) contact met de klant en informeert naar mode-ideeën, -wensen, een koop- en/of een informatiebehoefte.- Stemt zijn benadering en communicatie hierop af.- Geeft prioriteit aan (online en/of offline) het te woord staan en helpen van de klant.- Gebruikt de verzamelde informatie, eventueel aangevuld met klantgegevens, om de klant over kenmerken en eigenschappen van het assortiment te informeren en verkoop te stimuleren.- Begeleidt de klant in het verkoopproces, bekijkt de mogelijkheden en biedt eventueel alternatieven aan.- Stemt zijn parate vakkennis van het assortiment passend af op mode-ideeën, wensen, koop- en/of informatiebehoefte van de klant.- Reageert passend en klantvriendelijk op reacties en signalen van de klant.- Ziet en onderkent kansen voor bijverkoop.- Neemt waar nodig de gegevens op voor te verrichten vermaak- en/of verstelwerkzaamheden en maakt afspraken over het uitvoeren ervan.- Probeert zoveel mogelijk (criminele) derving te voorkomen.- Past zorgvuldig de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften toe.- Past gepaste en integere omgangsvormen toe- Wekt in de communicatie met de klant vertrouwen.	<p>Verkoopgesprek</p> <p>De student begeleidt de klant tijdens het verkoopproces door onder andere af te stemmen op de wensen, koop- en/of informatiebehoefte van de klant en zo de verkoop te stimuleren.</p> <p>De student neemt in overleg met de klant de beslissing om het kledingstuk te vermaken, legt gegevens vast en maakt hierover een afspraak.</p>	<p>Verkoopproces</p> <ul style="list-style-type: none">- (Feedback) Verslag- Foto's / Film- Vlog / Blog- Combinatie van deze mogelijkheden

<ul style="list-style-type: none"> - Verwerkt de aankoop in een systeem wanneer de klant tot aankoop overgaat. - Rondt de verkoopwerkzaamheden af en voert eventueel nog taken uit voor de aftersales. - Rondt verkoopprocessen zorgvuldig en nauwkeurig af en verwerkt gegevens volgens bedrijfsprocedures. 	<p>Kassawerkzaamheden</p> <p>De student verwerkt de aankoop volgens de bedrijfsprocedures in het systeem en voert aftersales uit.</p>	<p>Kassawerkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verslag - Vlog / Blog
<p>Resultaat Aan de klant is mode verkocht, passend bij onder andere modewensen en een koopbehoefte. De verkopen zijn afgehandeld en geregistreerd.</p>		

P2-K1-W4 Presenteert mode met Visual merchandising

Omschrijving

De Fashion Retailer selecteert en combineert te presenteren kledingstukken en eventuele accessoires en houdt hierbij rekening met onder andere imago, doelgroep(en), presentatieplan, verkooppotentieel, voorraad, modetrends en commerciële opdrachten en/of concepten van de organisatie. Hij presenteert met Visual merchandising online en/of offline kledingcombinaties in de verkooppriimte en/of de etalage. Hij stemt met zijn leidinggevende en/of een ervaren collega de Visual merchandising af, eventuele feedback verwerkt hij of past hij toe. Voor het online presenteren van kleding stemt hij -indien van toepassing- met een fotograaf, contentmanager of een grafisch vormgever af. Reacties van klanten op de Visual merchandising gebruikt hij voor het (tussentijds) evalueren en eventueel aanpassen van de Visual merchandising binnen de kaders van zijn functie.

Gedrag

De Fashion Retailer

- plant activiteiten voor online en/of offline Visual merchandising via diverse kanalen logisch en realistisch
- past technieken van online en/of offline Visual merchandising van mode creatief en inspirerend toe.
- toont inzicht in commerciële doelstellingen van de organisatie en verwerkt dit passend in de online en/of offline Visual merchandising
- werkt constructief samen met collega's om het effect van de online en/of offline Visual merchandising zo groot mogelijk te laten zijn
- houdt nauwlettend in de gaten of de (uitstraling van de) online en/of offline Visual merchandising aan de wensen en eisen van de organisatie voldoet
- overlegt tijdig met zijn leidinggevende en/of een ervaren collega. - houdt reacties op gepresenteerde mode nauwkeurig bij.

Resultaat

Mode is online en/of offline gepresenteerd.

P2-K1-W4: Presenteert mode met Visual merchandising

Uitwerking werkproces	Beroepsproduct en inhoud	Vorm
<ul style="list-style-type: none"> - Plant activiteiten voor online en/of offline Visual merchandising via diverse kanalen logisch en realistisch. - Past technieken van online en/of offline Visual merchandising van mode creatief en inspirerend toe. - Toont inzicht in commerciële doelstellingen van de organisatie en verwerkt dit passend in de online en/of offline Visual merchandising. - Selecteert en combineert te presenteren kledingstukken en eventuele accessoires en houdt hierbij rekening met onder andere imago, doelgroep(en), presentatieplan, verkooppotentieel, voorraad, modetrends en commerciële opdrachten en/of concepten van de organisatie. - Presenteert met Visual merchandising online en/of offline kledingcombinaties in de verkoopruimte en/of de etalage. - Houdt nauwlettend in de gaten of de (uitstraling van de) online en/of offline Visual merchandising aan de wensen en eisen van de organisatie voldoet. 	<p>Visual merchandising</p> <p>De student maakt een plan van aanpak voor de uitvoering van de Visual merchandising (online en/of offline).</p> <p>De student voert dit plan uit door bijvoorbeeld het selecteren en combineren van kledingstukken, het gebruik maken van diverse kanalen, toevoegen van accessoires, etc.</p> <p>De student houdt hierbij onder andere rekening met de commerciële doelen en concepten van de organisatie, imago, doelgroep, trends, etc.</p>	<p>Visual merchandising</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verslag - Foto's / Film - Vlog / Blog - Rapportage - Combinatie van deze mogelijkheden
<ul style="list-style-type: none"> - Stemt met zijn leidinggevende en/of een ervaren collega de Visual merchandising af, eventuele feedback verwerkt hij of past hij toe. - Werkt constructief samen met collega's om het effect van de online en/of offline Visual merchandising zo groot mogelijk te laten zijn. - Overlegt tijdig met zijn leidinggevende en/of een ervaren collega. 	<p>Informatieoverdracht</p> <p>De student informeert leidinggevende en andere betrokkenen over het plan van aanpak en de uitvoering daarvan voor de Visual merchandising.</p>	<p>Informatieoverdracht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werkoverleg - Presentatie - Vlog / Blog - Rapportage

<ul style="list-style-type: none"> - Stemt, indien van toepassing, voor het online presenteren van kleding af met een fotograaf, contentmanager of een grafisch vormgever 		
<ul style="list-style-type: none"> - Houdt reacties op gepresenteerde mode nauwkeurig bij. - Gebruikt reacties van klanten op de Visual merchandising voor het (tussentijds) evalueren en eventueel aanpassen van de Visual merchandising binnen de kaders van zijn functie. - 	<p>Feedbackverslag De student registreert reacties op de Visual merchandising en doet voorstellen om dit (eventueel) aan te passen.</p>	<p>Feedbackverslag</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verslag - Foto's / Film - Vlog / Blog - Combinatie van deze mogelijkheden
<p>Resultaat Mode is online en/of offline gepresenteerd.</p>		

P2-K1-W5 Werkt kansen voor Social media en/of online marketing uit

Omschrijving

De Fashion Retailer verzamelt informatie over het inzetten van Social media en/of online marketing over mode door de organisatie. In afstemming op de commerciële doelen van de organisatie onderzoekt hij de beoogde effecten van Social media en/of online marketing voor doelgroepen en wet- en regelgeving. Hij informeert zijn leidinggevende over de commerciële kansen en (nieuwe) mogelijkheden van Social media en/of online marketing en verwerkt eventuele feedback.

Gedrag

De Fashion Retailer

- analyseert verzamelde informatie kritisch en zorgvuldig
- legt logische relaties tussen kansen en mogelijkheden van Social media en/of online marketing
- interpreteert en combineert informatie over Social media en/of online marketing op een creatieve wijze
- toont inzicht in (commerciële) doelen en activiteiten van de organisatie
- informeert zijn leidinggevende en/of collega's proactief en volledig over Social media en/of online marketing en mogelijk commerciële kansen voor de organisatie

Resultaat

Onderbouwde kansen en mogelijkheden voor Social media en/of online marketing voor de organisatie.

P2-K1-W5: Werkt kansen voor Social media en/of online marketing uit

Uitwerking werkproces	Beroepsproduct en inhoud	Vorm
<ul style="list-style-type: none"> - Verzamelt informatie over het inzetten van Social media en/of online marketing over mode door de organisatie. - Onderzoekt in afstemming op de commerciële doelen van de organisatie de beoogde effecten van Social media en/of online marketing voor doelgroepen en wet- en regelgeving. - Legt logische relaties tussen kansen en mogelijkheden van Social media en/of online marketing. - Interpreteert en combineert informatie over Social media en/of online marketing op een creatieve wijze. - Analyseert verzamelde informatie kritisch en zorgvuldig. - Toont inzicht in (commerciële) doelen en activiteiten van de organisatie. 	<p>Onderzoek</p> <p>De student onderzoekt de mogelijkheden van het inzetten van Social media en/of online marketing voor de organisatie. De student verzamelt informatie hierover, analyseert deze en geeft aan wat de kansen voor de organisatie zijn op dit gebied.</p>	<p>Onderzoek</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verslag - Foto / Film - Vlog / Blog - Rapportage - Combinatie van deze mogelijkheden
<ul style="list-style-type: none"> - Informeert zijn leidinggevende over de commerciële kansen en (nieuwe) mogelijkheden van Social media en/of online marketing en verwerkt eventuele feedback. - Informeert zijn leidinggevende en/of collega's proactief en volledig over Social media en/of online marketing en mogelijk commerciële kansen voor de organisatie. 	<p>Informatieoverdracht</p> <p>De student informeert over zijn leidinggevende en andere betrokkenen over de kansen van Social media en/of online marketing.</p>	<p>Informatieoverdracht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentatie - Werkoverleg - Vlog / Blog - Rapportage - Combinatie van deze mogelijkheden
<p>Resultaat</p> <p>Onderbouwde kansen en mogelijkheden voor Social media en/of online marketing voor de organisatie.</p>		

P2-K1 Vakkennis en vaardigheden

Vakkennis en vaardigheden	W1	W2	W3	W4	W5
heeft kennis van merkenbeleid en branding				X	X
heeft basiskennis van commercie en (online en offline) marketing in de modewereld	X			X	X
heeft kennis van styling en Visual merchandising		X		X	
heeft kennis van personal shopping		X	X		
heeft kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingen van veel gebruikte (duurzame) textiele materialen en fournituren	X	X			
heeft kennis van modecollecties, -stijlen en -stijlcombinaties	X	X		X	
heeft kennis van dessins en stofbewerkingen	X	X		X	
heeft kennis van kwaliteit- en modelspecificaties van kledingstukken	X	X			
heeft kennis van maten en maatvoering van kleding		X	X		
heeft kennis van het (ver)maken en verstellen van mode		X	X		
heeft kennis van het onderhouden en reinigen van kleding		X			
heeft kennis van klanttypen	X	X	X	X	X
heeft kennis van oriëntatie- en aankoopprocessen in de modewereld	X				
heeft kennis van effecten van vormen, kleuren, licht, dessins en materialen op het presenteren van mode		X		X	
heeft kennis van relevante wet- en regelgeving o.a. van merkenrecht, portret- en auteursrecht en AVG-wetgeving					X
kan vaktaal/vaktermen uit de modewereld toepassen	X	X	X		X
kan klantengedrag inschatten		X	X		
kan klantgericht communiceren		X	X		
kan luisteren, samenvatten en doorvragen		X	X		
kan in het contact met klanten service verlenen		X	X		
kan (digitale) informatiebronnen raadplegen	X			X	X
kan op het werk betrekking hebbende informatie/analyses interpreteren en conclusies trekken	X	X		X	X
kan figuuranalyses toepassen		X			
kan op (online) modepresentaties reflecteren	X			X	X
kan bij het opstellen van offertes prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen			X		
kan afspraken administratief verwerken			X		
kan presentatieplannen interpreteren	X			X	X
kan overtuigingstechnieken en -methoden in (beeld)communicatie en gedrag toepassen	X	X	X	X	X
kan de onderneming positioneren en zichzelf profileren	X	X		X	X
kan kwaliteitsnormen toepassen	X	X			X