

## **Cruciale praktijksituaties domein Ondernemerschap**

### **Instanties**

#### **CP 1 De Kamer van Koophandel**

CH 1: Informatie van de Kamer van Koophandel begrijpen over het starten van een bedrijf

CH 2: Een adviesgesprek voeren met een adviseur van de Kamer van Koophandel

CH 3: Een bedrijf inschrijven bij de Kamer van Koophandel

CH 4: Informatie vragen en geven op startersdagen of informatiebijeenkomsten

#### **CP 2 Contact met uitkeringsinstantie**

CH1: Een gesprek voeren bij een uitkeringsinstantie over starten vanuit een uitkering

CH2: Informeren naar mogelijkheden voor subsidie en financiering

#### **CP 3 De Belastingdienst**

CH1: Een 'opgaaf startende ondernemer' aanvragen

CH2: Een (advies)gesprek voeren met de belastingdienst

#### **CP 4 De bank**

CH1: Een gesprek voeren over het bedrijfsplan

CH2: Een lening of krediet aanvragen en afsluiten

CH3: Een gegevensoverzicht opvragen bij het Bureau Krediet Registratie (BKR)

#### **CP 5 Contact met de verzekeraar**

CH1: Informeren naar verschillende bedrijfsverzekeringen

CH2: Een bedrijfsverzekering afsluiten

CH3: Een beroep doen op een bedrijfsverzekering

#### **CP 6 Controlerende Instanties**

CH1: Informatie opvragen over voorschriften van een controlerende instantie

CH2: Een gesprek voeren met een controlerende instantie tijdens een inspectie

CH3: Een gesprek voeren na het krijgen van een waarschuwing of sanctie van een controlerende instantie

### **Bedrijfsvoering**

#### **CP 7 Het bedrijfsplan**

CH1: Informeren naar het maken van een bedrijfsplan en het bedrijfsidee formuleren

CH2: Informatie verzamelen en begrijpen over de branche en concurrentie

CH3: Informatie verzamelen en begrijpen over het aannemen van personeel

#### **CP 8 Een bedrijfsruimte huren**

CH1: Informeren naar het huren van bedrijfsruimte

CH2: In gesprek met een makelaar over het huren van een bedrijfsruimte

CH3: Onderhandelen met de verhuurder over het huurcontract

CH4: Het huurcontract ondertekenen

#### **CP 9 Promotie**

CH1: Het regelen van publiciteit

CH2: Contact hebben met andere ondernemers

#### **CP 10 De inkoop**

CH1: Contact leggen met de groothandel

CH2: Een gesprek voeren over producten en diensten

CH3: Een klacht indienen over geleverde producten of diensten

## CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

### **CP 11 De verkoop**

CH1: Het leggen en onderhouden van klantcontacten

CH2: Een opdracht aannemen en afspraken maken

CH3: Het afhandelen van klachten

### **CP 12 Financieel Management**

CH1. Een gesprek voeren met de boekhouder

CH2: Een rekening lezen

CH3: Een factuur opstellen

CH4: Een gesprek voeren met een wanbetaler

# CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

## Domein: INSTANTIES

### CP1: DE KAMER VAN KOOPHANDEL

#### Thema's

- bedrijfsnaam
- bedrijfsruimte
- bedrijf inschrijven
- ondernemingsplan
- netwerk
- advies
- informatie

#### Algemene doelstellingen

- De kandidaat kan bij de Kamer van Koophandel informatie en advies inwinnen en verwerken over het starten van een eigen bedrijf.
- De kandidaat kan informatie vragen en geven op startersdagen en bijeenkomsten van de Kamer van Koophandel.

#### Cruciale handelingssituaties

CH1: Informatie van de Kamer van Koophandel begrijpen over het starten van een bedrijf

- Doelen:
  1. De kandidaat kan mondelinge en schriftelijke informatie over het starten van een bedrijf begrijpen.
  2. De kandidaat kan schriftelijke informatie uit een informatiepakket van de Kamer van Koophandel begrijpen.
  3. De kandidaat kan informatie van het internet, onder andere van de site van Kamer van Koophandel, begrijpen.
- Locatie: Kamer van Koophandel, thuis, eigen bedrijf
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de Kamer van Koophandel
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: zaken regelen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, uitleg vragen

CH2: Een adviesgesprek voeren met een adviseur van de Kamer van Koophandel

- Doelen:
  1. De kandidaat kan een afspraak maken voor een adviesgesprek.
  2. De kandidaat kan advies vragen over het starten van een bedrijf.
  3. De kandidaat kan advies over een aantal relevante zaken (bedrijfsnaam, locatie, ondernemingsplan) begrijpen.
  4. De kandidaat kan korte aantekeningen maken van het gesprek met de adviseur van de Kamer van Koophandel.
- Locatie: Kamer van Koophandel
- Actor(en): de kandidaat en een adviseur van de Kamer van Koophandel
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: zaken regelen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, uitleg vragen
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: aantekeningen maken

CH 3: Een bedrijf inschrijven bij de Kamer van Koophandel

- Doel:

De kandidaat kan het eigen bedrijf inschrijven.

## CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

- Locatie: Kamer van Koophandel
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de Kamer van Koophandel
  
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, instructies lezen
  
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: formulier invullen

### CH 4: Informatie vragen en geven op startersdagen of informatiebijeenkomsten

- Doelen:
  1. De kandidaat kan mondelinge en schriftelijke informatie tijdens een presentatie begrijpen.
  2. De kandidaat kan informatie verzamelen op een informatiemarkt.
  3. De kandidaat kan informatie uitwisselen met andere startende ondernemers.
  4. De kandidaat kan korte notities maken van voor hem relevante zaken op startersdagen of informatiebijeenkomsten.
  
- Locatie: Kamer van Koophandel, congres- of vergaderruimte, thuis
- Actor(en): de kandidaat, deskundigen van o.a. Kamer van Koophandel, andere startende ondernemers
  
- Vaardigheid: luisteren
  - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies
  
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen
  
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: luisteren en spreken op bijeenkomsten en vergaderingen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen
  
- Vaardigheid schrijven
  - Subvaardigheid: eigen observaties verwoorden, aantekeningen maken

# CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

## Domein: INSTANTIES

### CP2: CONTACT MET DE UITKERINGSINSTANTIE

<b>Thema's</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• voor- en nadelen zelfstandig ondernemerschap</li><li>• mogelijkheden voor startende ondernemers</li><li>• gevolgen ondernemerschap voor uitkering</li><li>• subsidies en financiering</li></ul>
<b>Algemene doelstellingen</b> <p>De kandidaat kan informatie vinden over het starten van een onderneming. De kandidaat kan zijn keuze voor het ondernemerschap beargumenteren. De kandidaat kan vragen stellen over de financiële gevolgen van het starten van een onderneming.</p>
<b>Cruciale handelingssituaties</b> <p>CH1: Een gesprek voeren bij de uitkeringsinstantie over starten als ondernemer vanuit een uitkering</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Doelen:<ol style="list-style-type: none"><li>1. De kandidaat kan een afspraak maken met de contactpersoon/klantmanager van de uitkeringsinstantie.</li><li>2. De kandidaat kan vertellen over zijn plan om een onderneming te starten.</li><li>3. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk vragen stellen over het starten van een onderneming.</li><li>4. De kandidaat kan mondelinge en schriftelijke informatie over het starten van een onderneming begrijpen.</li><li>5. De kandidaat kan de keuze (voor- en nadelen) voor het ondernemerschap toelichten en beargumenteren.</li><li>6. De kandidaat kan de gevolgen van de keuze voor het ondernemerschap begrijpen.</li></ol></li><li>○ Locatie: thuis, UWV WERKbedrijf, Sociale Dienst, bibliotheek</li><li>○ Actor(en): de kandidaat en de contactpersoon/klantmanager van de Sociale Dienst/UWV WERKbedrijf</li><li>○ Vaardigheid: lezen<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen</li></ul></li><li>○ Vaardigheid: gesprekken voeren<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen</li><li>• Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, toestemming vragen, argument geven, redenen geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken.</li></ul></li><li>○ Vaardigheid: schrijven<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren,</li><li>• Taalhandelingen: informatie geven, vragen stellen, vragen beantwoorden, verzoeken, mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, redenen geven.</li></ul></li></ul> <p>CH2: Informeren naar mogelijkheden voor subsidie en financiering</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Doelen:<ol style="list-style-type: none"><li>1. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk vragen stellen over subsidiemogelijkheden en financiering.</li><li>2. De kandidaat kan informatie lezen over subsidiemogelijkheden en financiering.</li><li>3. De kandidaat kan informatie over subsidiemogelijkheden en financiering begrijpen.</li></ol></li><li>○ Locatie: thuis, UWV WERKbedrijf, Sociale Dienst, bibliotheek, gemeente</li><li>○ Actor(en): de kandidaat en de contactpersoon/klantmanager van de Sociale Dienst / UWV WERKbedrijf / gemeente</li><li>○ Vaardigheid: lezen<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen</li></ul></li></ul>

## CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, toestemming vragen, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
  - Taalhandelingen: informatie geven, vragen stellen, verzoeken, mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, beschrijven

# CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

## Domein: INSTANTIES

### CP3: DE BELASTINGDIENST

<b>Thema's</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• opgaaf startende ondernemer</li><li>• informatie opvragen</li><li>• advies vragen</li><li>• belastingformulier</li></ul>
<b>Algemene doelstellingen</b> <p>De kandidaat kan een 'opgaaf startende ondernemer' aanvragen. De kandidaat kan vragen stellen over de 'opgaaf startende ondernemer'. De kandidaat kan advies vragen aan een medewerker van de belastingdienst.</p>
<b>Cruciale handelingssituaties</b> <p>CH1: Een 'opgaaf startende ondernemer' aanvragen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Doelen:<ol style="list-style-type: none"><li>1. De kandidaat kan de 'opgaaf startende ondernemer' bij de belastingdienst aanvragen.</li><li>2. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk informatie opvragen over de opgaaf.</li><li>3. De kandidaat kan informatie doorgeven aan de belastingdienst.</li></ol></li><li>○ Locatie: thuis, in het bedrijf, bij de belastingdienst</li><li>○ Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de belastingdienst</li><li>○ Vaardigheid: lezen<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen, instructies lezen</li></ul></li><li>○ Vaardigheid: gesprekken voeren<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen</li><li>• Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, toestemming vragen, argument geven, redenen geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, instelling uitdrukken, uitleg geven, vergelijken</li></ul></li><li>○ Vaardigheid: schrijven<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen, berichten, formulieren</li><li>• Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken</li></ul></li></ul> <p>CH2: Een (advies)gesprek voeren met de belastingdienst</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Doelen:<ol style="list-style-type: none"><li>1. De kandidaat kan correspondentie lezen over verplichtingen die relevant zijn voor zijn bedrijf.</li><li>2. De kandidaat kan informatie inwinnen over verplichtingen.</li><li>3. De kandidaat kan gegevens over zijn bedrijf vertellen/toelichten.</li><li>4. De kandidaat kan vragen stellen over verplichtingen die relevant zijn voor zijn bedrijf.</li></ol></li><li>○ Locatie: thuis, in het bedrijf, bij de belastingdienst</li><li>○ Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de belastingdienst</li><li>○ Vaardigheid: lezen<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen</li></ul></li><li>○ Vaardigheid: gesprekken voeren<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen</li><li>• Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, gesprek openen, afspraken maken, uitleg vragen</li></ul></li></ul>

# CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

## Domein: INSTANTIES

### CP4: DE BANK

#### Thema's

- bedrijfsplan
- lening of krediet
- gegevens opvragen en doorgeven
- BKR
- zakelijke rekening

#### Algemene doelstellingen

De kandidaat kan bij de bank een gesprek voeren over het eigen bedrijf.

De kandidaat kan informatie opvragen over de persoonlijke gegevens bij Bureau Krediet Registratie (BKR-informatie).

De kandidaat kan informatie lezen over het afsluiten van een lening .

#### Cruciale handelingssituaties

CH1: Een gesprek voeren over het bedrijfsplan

- Doelen:
  1. De kandidaat kan uitleg geven over zijn bedrijfsplan.
  2. De kandidaat kan vragen beantwoorden over zijn bedrijfsplan.
- Locatie: bank, thuis, eigen bedrijf
- Actor(en): de kandidaat en een bankmedewerker
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: zaken regelen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, zich voorstellen, argument geven, voorbeeld geven, uitleg geven
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen

CH2: Een lening of krediet aanvragen en afsluiten

- Doelen:
  1. De kandidaat kan informatie lezen over leningen of kredieten.
  2. De kandidaat kan een gesprek voeren over een lening of krediet.
  3. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk persoonlijke informatie geven met betrekking tot een lening of krediet.
  4. De kandidaat kan een aanvraag voor een lening lezen en ondertekenen.
- Locatie: bank, eigen bedrijf, via internet of telefonisch
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de bank of kredietverstrekker
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: zaken regelen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, redenen geven
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: formulieren
  - Taalhandelingen: informatie geven, uitleg geven

CH3: Een gegevensoverzicht opvragen bij het Bureau Krediet Registratie (BKR)

- Doelen:
  1. De kandidaat begrijpt in grote lijnen de informatie over de procedure voor het opvragen van eigen BKR-gegevens.

## CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

2. De kandidaat kan een aanvraagformulier invullen om eigen gegevens op te vragen.
  3. De kandidaat kan vragen stellen over de aanvraag van een gegevensoverzicht.
  4. De kandidaat kan informatie over de aanvraag van een gegevensoverzicht begrijpen.
- Locatie: bank, Bureau Krediet Registratie Tiel
  - Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de bank of BKR
  
  - Vaardigheid: lezen
    - Subvaardigheid: instructies lezen
  
  - Vaardigheid: gesprekken voeren
    - Subvaardigheid: zaken regelen
    - Taalhandelingen: informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen
  
  - Vaardigheid: schrijven
    - Subvaardigheid: formulieren invullen
    - Taalhandelingen: informatie geven

# CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

## Domein: INSTANTIES

### CP5: CONTACT MET DE VERZEKERAAR

<p><b>Thema's</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• risico's</li><li>• pand verzekeren</li><li>• schadeverzekering</li><li>• inkomensverzekering</li><li>• arbeidsongeschiktheidverzekering</li><li>• verzekering afsluiten</li><li>• beroep doen op verzekering</li></ul>
<p><b>Algemene doelstellingen</b></p> <p>De kandidaat weet dat hij bedrijfsverzekeringen moet afsluiten. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk informatie vragen over verzekeringen. De kandidaat kan noodzakelijke verzekeringen afsluiten. De kandidaat weet wanneer hij een beroep kan doen op de verzekering.</p>
<p><b>Cruciale handelingssituaties</b></p> <p>CH1: Informeren naar verschillende bedrijfsverzekeringen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Doelen:<ol style="list-style-type: none"><li>1. De kandidaat kan informatie lezen over bedrijfsverzekeringen.</li><li>2. De kandidaat kan een afspraak maken met een verzekeraar.</li><li>3. De kandidaat kan een gesprek voeren over noodzakelijke bedrijfsverzekeringen.</li><li>4. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk vragen stellen over verschillende verzekeringen.</li><li>5. De kandidaat kan informatie begrijpen over verschillende verzekeringen.</li></ol></li><li>○ Locatie: bedrijf van de kandidaat, verzekeringskantoor, bank, thuis</li><li>○ Actor(en): de kandidaat en een verzekeringsagent of tussenpersoon</li><li>○ Vaardigheid: lezen<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen</li></ul></li><li>○ Vaardigheid: gesprekken voeren<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen</li><li>• Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken</li></ul></li><li>○ Vaardigheid: schrijven<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen, berichten, formulieren</li><li>• Taalhandelingen: informatie geven, vragen stellen, verzoeken, toestemming geven, eigen observaties verwoorden, mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, reden geven, beschrijven</li></ul></li></ul> <p>CH2: Een bedrijfsverzekering afsluiten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Doelen:<ol style="list-style-type: none"><li>1. De kandidaat kan een offerte/formulieren aanvragen voor een verzekering.</li><li>2. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk vragen stellen over een offerte/formulieren.</li><li>3. De kandidaat kan een offerte/formulieren voor een verzekering begrijpen.</li><li>4. De kandidaat kan een formulier invullen om een verzekering af te sluiten.</li></ol></li><li>○ Locatie: bedrijf van de kandidaat, verzekeringskantoor, bank, thuis</li><li>○ Actor(en): de kandidaat en een verzekeringsagent of tussenpersoon</li><li>○ Vaardigheid: lezen<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen</li></ul></li></ul>

## CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen, berichten, formulieren
  - Taalhandelingen: informatie geven, vragen stellen, verzoeken, toestemming geven, eigen observaties verwoorden, mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, reden geven, beschrijven

### CH3: Een beroep doen op een bedrijfsverzekering

- Doelen:
  1. De kandidaat kan mondelinge en schriftelijke informatie begrijpen over een beroep doen op een verzekering.
  2. De kandidaat kan een formulier invullen om schade te verhalen.
  3. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk vragen over een beroep op de verzekering beantwoorden.
- Locatie: bedrijf van de kandidaat, verzekeringskantoor, bank, thuis
- Actor(en): de kandidaat en een verzekeringsagent of tussenpersoon
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen, berichten, formulieren
  - Taalhandelingen: informatie geven, vragen stellen, verzoeken, toestemming geven, eigen observaties verwoorden, mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, reden geven, beschrijven

**THEMA: INSTANTIES**

**CP6: CONTROLERENDE INSTANTIES**

**Thema's**

- naleving regels en wetten
- toezichhouders, controle- en inspectiediensten
- politie
- brandweer
- douane
- arbeidsinspectie
- voedsel- en warenautoriteit
- bouw- en woningtoezicht

**Algemene doelstellingen**

De kandidaat is op de hoogte van de wetten en regels van controlerende instanties waarmee hij als ondernemer te maken heeft.

De kandidaat is op de hoogte van de eisen van controlerende instanties waaraan hij als ondernemer moet voldoen.

De kandidaat is op de hoogte van de procedures van inspecties door controlerende instanties.

De kandidaat kan informatie opvragen bij controlerende instanties.

De kandidaat kan informatie verstrekken aan controlerende instanties.

**Cruciale handelingssituaties**

CH1: Informatie opvragen over voorschriften van een controlerende instantie

- Doelen:
  1. De kandidaat kan mondeling (telefonisch) en schriftelijk (per brief of per e-mail) informatie opvragen over voorschriften van een controlerende instantie.
  2. De kandidaat kan vragen stellen over de voorschriften van controlerende instanties.
  3. De kandidaat kan informatie over de voorschriften van controlerende instanties noteren.
  4. De kandidaat kan informatie over de voorschriften van controlerende instanties begrijpen.
- Locatie: thuis, in het bedrijf, aan de telefoon, schriftelijk contact per e-mail, bij de controlerende instantie
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van een controlerende instantie
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen,
  - Taalhandelingen: zich voorstellen, gesprek openen, vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking/vraag, doorvragen, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg geven
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen
  - Taalhandelingen: informatie geven, informatie vragen, aantekeningen maken

CH2: Een gesprek voeren met een controlerende instantie tijdens een inspectie

- Doelen:
  1. De kandidaat kan de instructies van een controlerende instantie tijdens een inspectie begrijpen.
  2. De kandidaat kan relevante informatie verstrekken tijdens een inspectie door een controlerende instantie.
- Locatie: in het eigen bedrijf
- Actor(en): de kandidaat en een inspecteur van een controlerende instantie
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: zaken regelen, informatie uitwisselen
  - Taalhandelingen: zich voorstellen, gesprek openen, vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking/vraag, verduidelijking geven, beschrijven, kenmerken noemen, argumenten geven, uitleg vragen en geven, voorbeeld geven, afspraken maken

## CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

CH3: Een gesprek voeren na het krijgen van een waarschuwing of sanctie van een controlerende instantie

- Doelen:
  1. De kandidaat kan mondeling toelichting vragen op een waarschuwing of sanctie door een controlerende instantie.
  2. De kandidaat kan een mondelinge toelichting op een waarschuwing of sanctie begrijpen.
  3. De kandidaat kan notities maken van de toelichting op een waarschuwing of sanctie.
- Locatie: in het eigen bedrijf, aan de telefoon , bij een informatieloket van een controlerende instantie
- Actor(en): de kandidaat en een toezichthouder van een controlerende instantie
  
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: zaken regelen
  - Taalhandelingen: zich voorstellen, gesprek openen, vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, argumenten geven, redenen geven, mening geven, afspraken maken, voorstel doen, toestemming vragen, uitleg vragen en geven, voorbeeld geven
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: aantekeningen
  - Taalhandelingen: aantekeningen maken

# CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

## Domein: **BEDRIJFSVOERING**

### CP7: **HET BEDRIJFSPLAN**

#### Thema's

- bedrijfsidee
- bedrijfsplan
- marktonderzoek
- concurrentie
- branche
- personeel

#### Algemene doelstellingen

De kandidaat weet dat het maken van een bedrijfsplan nuttig is.

De kandidaat kan informatie begrijpen over het aannemen van personeel.

De kandidaat kan zijn bedrijfsidee formuleren.

De kandidaat kan informatie vinden over het maken van een bedrijfsplan.

De kandidaat kan informatie vinden over concurrentie in zijn branche.

#### Cruciale handelingssituaties

CH1: Informeren naar het maken van een bedrijfsplan en het bedrijfsidee formuleren

- Doelen:
  1. De kandidaat kan informatie lezen over het maken van een bedrijfsplan.
  2. De kandidaat kan een gesprek voeren over het maken van een bedrijfsplan.
  3. De kandidaat kan vragen stellen over het maken van een bedrijfsplan.
  4. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk uitleggen wat zijn idee voor een bedrijf is.
- Locatie: thuis, eigen bedrijf, Kamer van Koophandel, bank, UWV WERKbedrijf, IMK, andere adviesinstanties
- Actor(en): de kandidaat en een deskundige op het gebied van het maken van een bedrijfsplan (bijvoorbeeld iemand van de Kamer van Koophandel)
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, toestemming vragen, argument geven, redenen geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen, berichten, formulieren,
  - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken, mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, redenen geven, beschrijven

CH2: Informatie verzamelen en begrijpen over de branche en concurrentie

- Doelen:
  1. De kandidaat kan informatie vinden over zijn branche.
  2. De kandidaat kan informatie vinden over zijn concurrenten.
  3. De kandidaat kan informatie over zijn branche en concurrenten begrijpen.
  4. De kandidaat kan een gesprek voeren over zijn branche en concurrentie.
  5. De kandidaat kan informatie over zijn branche en concurrentie noteren.
- Locatie: eigen bedrijf, CBS, brancheorganisatie, IMK, andere adviesinstanties, informatiebijeenkomst branchevereniging
- Actor(en): de kandidaat en een deskundige op het gebied van zijn branche

## CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

- Vaardigheid: luisteren
  - Subvaardigheid: luisteren als lid van een live publiek
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen
  - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, eigen observaties verwoorden, mening uiten, aantekeningen maken, voorbeeld geven, reden geven, beschrijven

### CH3: Informatie verzamelen en begrijpen over het aannemen van personeel

- Doelen:
  1. De kandidaat kan informatie vinden over het aannemen van personeel.
  2. De kandidaat kan de gevolgen van het aannemen van personeel begrijpen (verplichtingen werkgever).
  3. De kandidaat kan een gesprek voeren over het aannemen van personeel.
  4. De kandidaat kan vertellen waarom hij wel of geen personeel wil/kan aannemen.
- Locatie: eigen bedrijf, Kamer van Koophandel, UWV WERKbedrijf, IMK, andere adviesinstanties, thuis
- Actor(en): de kandidaat en een deskundige op het gebied van aannemen van personeel
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, toestemming vragen, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, instelling uitdrukken, uitleg geven, vergelijken

**Domein: BEDRIJFSVOERING**

**CP8: EEN BEDRIJFSRUIMTE HUREN**

**Thema's**

- bedrijfsruimte
- wensen
- makelaar
- verhuurder
- onderhandelen
- huurcontract
- advies vragen

**Algemene doelstellingen**

De kandidaat kan informatie begrijpen over het huren van een bedrijfsruimte.

De kandidaat kan uitleggen wat voor soort bedrijfsruimte hij zoekt.

De kandidaat kan een eenvoudige onderhandeling voeren over het huren van een bedrijfsruimte.

De kandidaat kan een huurcontract ondertekenen.

**Cruciale handelingssituaties**

**CH1: Informeren naar het huren van een bedrijfsruimte**

- Doelen:
  1. De kandidaat kan een gesprek voeren over het huren van een bedrijfsruimte.
  2. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk vragen stellen over het huren van een bedrijfsruimte.
  3. De kandidaat kan eenvoudige mondelinge en schriftelijke informatie begrijpen over het huren van een bedrijfsruimte.
- Locatie: thuis, in het eigen bedrijf, bij de makelaar, bij de woningbouwvereniging
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, gesprek openen, uitleg vragen
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: correspondentie
  - Taalhandelingen: verzoeken, vragen stellen, voorkeur aangeven, voorbeeld geven

**CH2: In gesprek met een makelaar over het huren van een bedrijfsruimte**

- Doelen:
  1. De kandidaat kan uitleggen wat voor soort bedrijfsruimte hij zoekt.
  2. De kandidaat kan verschillende bedrijfsruimtes met elkaar vergelijken.
  3. De kandidaat kan vragen van de makelaar over de bedrijfsruimte beantwoorden.
  4. De kandidaat kan afspraken maken met de makelaar over eventuele vervolgacties.
- Locatie: bij de makelaar, thuis, in een bedrijfspand
- Actor(en): de kandidaat en de makelaar
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, zich voorstellen, gesprek openen,

# CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

afspraken maken, redenen geven, beschrijven, voorkeur aangeven, voorstel doen

## CH3: Onderhandelen met de verhuurder over het huurcontract

- Doelen:
  1. De kandidaat kan vragen stellen over het huurcontract.
  2. De kandidaat kan aangeven wat hij wil en kan betalen aan huur.
  3. De kandidaat kan onderhandelen over het huurcontract.
- Locatie: thuis, in bedrijfsruimte, bij verhuurder of de woningbouwvereniging, bij de makelaar
- Actor(en): de kandidaat en de verhuurder
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, mening geven, informatie geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, toestemming vragen, argument geven, redenen geven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken

## CH4: Het huurcontract ondertekenen

- Doelen:
  1. De kandidaat kan de begeleidende brief lezen bij het huurcontract.
  2. De kandidaat kan een huurcontract ondertekenen.
- Locatie: thuis, in eigen bedrijf, bij de verhuurder, bij de makelaar
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: formulieren
  - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken

**Domein: BEDRIJFSVOERING**

**CP9: PROMOTIE**

**Thema's**

- publiciteit
- reclame
- website
- contacten met collega's

**Algemene doelstellingen**

De kandidaat kan zijn wensen duidelijk maken aan een maker van promotiemateriaal.

De kandidaat kan een gesprek voeren met een maker van promotiemateriaal.

De kandidaat kan afspraken maken over promotie.

De kandidaat onderhoudt contacten met collega's.

De kandidaat kan met collega's praten over informele en werkgerelateerde zaken.

**Cruciale handelingssituaties**

CH1: Het regelen van publiciteit.

- Doelen:
  1. De kandidaat kan een afspraak maken voor een gesprek met een maker van promotiemateriaal.
  2. De kandidaat kan informatie over verschillende vormen van promotie (advertentie/website/reclamefolder) begrijpen.
  3. De kandidaat kan uitleggen welke informatie hij in het promotiemateriaal wil opnemen.
  4. De kandidaat kan afspraken maken met een maker van promotiemateriaal.
  5. De kandidaat kan afspraken met een maker van promotiemateriaal noteren.
- Locatie: bedrijf van de ondernemer, bedrijf van de maker van promotiemateriaal, thuis
- Actor(en): de kandidaat en de maker van promotiemateriaal
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen, berichten
  - Taalhandelingen: informatie geven, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, beschrijven

CH2: Contact hebben met andere ondernemers

- Doelen:
  1. De kandidaat kan een uitnodiging voor een ondernemersbijeenkomst begrijpen.
  2. De kandidaat kan een gesprek voeren met een collega over een ondernemersbijeenkomst.
  3. De kandidaat kan een gesprek voeren met een collega over werkgerelateerde zaken.
  4. De kandidaat kan een informeel gesprek voeren met een collega.
- Locatie: eigen bedrijf, bedrijf van collega-ondernemer, thuis, op straat
- Actor(en): de kandidaat en een collega-ondernemer
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en

## CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

vergaderingen

- Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, instelling uitdrukken, uitleg geven, vergelijken,

# CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

## Domein: **BEDRIJFSVOERING**

### **CP 10: DE INKOOP**

#### **Thema's**

- groothandel
- leveranciers
- inkoop van producten en diensten
- onderhandeling
- betalings- en leveringsvoorwaarden
- klachten over geleverde producten en diensten

#### **Algemene doelstellingen**

De kandidaat kan contact leggen met de groothandel.

De kandidaat kan informeren naar de producten en/of diensten van de groothandel.

De kandidaat kan onderhandelen over de prijs van de in te kopen producten en/of diensten en over aanvullende voorwaarden.

De kandidaat kan een klacht indienen over de geleverde producten en/of diensten.

#### **Cruciale handelingssituaties**

CH1: Contact leggen met de groothandel

- Doelen:
  1. De kandidaat kan eenvoudige informatie begrijpen over de groothandel.
  2. De kandidaat kan bij een groothandel informeren naar de mogelijkheden om klant te worden.
  3. De kandidaat kan een klantenpas aanvragen bij een groothandel / zich inschrijven als klant bij een groothandel.
- Locatie: thuis, in het bedrijf, bij de groothandel, achter internet, telefonisch
- Actor(en): de kandidaat en de groothandel
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, om verduidelijking vragen, zich voorstellen, gesprek openen, toestemming vragen, redenen geven, beschrijven, eigen situatie beschrijven
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
  - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, beschrijven

CH2: Een gesprek voeren over producten en diensten

- Doelen:
  1. De kandidaat kan informeren naar prijzen.
  2. De kandidaat kan prijzen van goederen en/of diensten bij verschillende aanbieders vergelijken.
  3. De kandidaat kan informatie begrijpen over betalings- en leveringsvoorwaarden.
  4. De kandidaat kan een eenvoudige onderhandeling voeren over betalings- en leveringsvoorwaarden.
- Locatie: thuis, in het bedrijf, bij de groothandel, bij de leverancier
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de groothandel of de leverancier
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, om verduidelijking vragen, afspraken maken, argumenten geven, redenen geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, vergelijken

CH3: Een klacht indienen over geleverde producten of diensten

## CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

- Doelen:
  1. De kandidaat kan op beleefde wijze zijn ontevredenheid uiten over geleverde producten of diensten.
  2. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk uitleggen waarom hij ontevreden is over de geleverde producten of diensten.
  3. De kandidaat kan onderhandelen over een oplossing voor zijn klachten.
- Locatie: thuis, in het bedrijf, bij de groothandel, bij de leverancier
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de groothandel of de leverancier
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, afspraken maken, argument geven, redenen geven, beschrijven, kenmerken noemen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
  - Taalhandelingen: informatie geven, verzoeken, eigen observaties verwoorden, mening uiten, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, redenen geven, beschrijven

**Domein: BEDRIJFSVOERING**

**CP11: DE VERKOOP**

**Thema's**

- begroeten
- producten en diensten
- wensen klant
- opdrachten en bestellingen
- klachten over producten en diensten

**Algemene doelstellingen**

De kandidaat kan zijn klanten benaderen.

De kandidaat kan zijn klanten informeren over zijn producten en diensten.

De kandidaat kan concrete afspraken maken met zijn klanten.

De kandidaat kan een klacht behandelen die betrekking heeft op de door zijn bedrijf geleverde producten en/of diensten.

**Cruciale handelingssituaties**

CH1: Het leggen en onderhouden van klantcontacten

- Doelen:
  1. De kandidaat kan contact leggen met een klant.
  2. De kandidaat kan informeren naar de behoefte van een klant.
  3. De kandidaat kan de wensen van een klant begrijpen.
  4. De kandidaat kan vragen stellen ter verduidelijking.
  5. De kandidaat kan een klant adviseren op basis van schriftelijke informatie, bijv. een folder of een prijslijst van het bedrijf.
  6. De kandidaat kan een klant overtuigen van de kwaliteit van zijn producten en/of diensten.
- Locatie: in het bedrijf, bij een klant, thuis
- Actor(en): de kandidaat en een klant
- Vaardigheid lezen
  - Subvaardigheid: correspondentie lezen, lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen
  - Taalhandelingen: gesprek openen, zich voorstellen, vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, argument geven, afspraken maken, voorstel doen
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: correspondentie
  - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, mening uiten, voorstel doen

CH2: Een opdracht aannemen en afspraken maken

- Doelen:
  1. De kandidaat begrijpt wat de klant wil en kan vragen stellen ter verduidelijking.
  2. De kandidaat kan de wensen van de klant noteren.
  3. De kandidaat kan met de klant afspraken maken over prijs, leveringsvoorwaarden en betalingstermijn van de bestelde producten en/of diensten.
  4. De kandidaat kan gemaakte afspraken opschrijven in de vorm van een offerte.
- Locatie: in het bedrijf, bij een klant, thuis
- Actor(en): de kandidaat en een klant
- Vaardigheid gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, gesprek openen, afspraken maken, argument geven, redenen geven, beschrijven, voorstel doen, uitleg geven
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren

## CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

- Taalhandelingen: informatie geven, aantekeningen maken, beschrijven

### CH3: Het afhandelen van klachten

- Doelen:
  1. De kandidaat kan (de hoofdlijnen van) een klacht van een klant begrijpen.
  2. De kandidaat kan een klant beleefd te woord staan.
  3. De kandidaat kan toelichting geven op het uitgevoerde werk.
  4. De kandidaat kan een voorstel doen voor het oplossen van een klacht.
  5. De kandidaat kan een afspraak formuleren voor de oplossing van het probleem.
  6. De kandidaat kan een klacht noteren op een bon, kwitantie of standaardformulier.
  7. De kandidaat kan zijn excuses aanbieden voor producten en/of diensten die niet aan de eisen van de klant voldoen.
- Locatie: in het bedrijf, bij een klant, thuis
- Actor(en): de kandidaat en een klant
- Vaardigheid lezen
  - Subvaardigheid: correspondentie lezen, lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, om verduidelijking vragen, ervaring verwoorden, afspraken maken, argument geven, voorstel doen
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: correspondentie
  - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, mening uiten, eigen observaties verwoorden, reden geven, voorstel doen

**Domein: BEDRIJFSVOERING**

**CP 12: FINANCIËEL MANAGEMENT**

**Thema's**

- inkoop, verkoop, omzet, winst
- kas, bank, giro
- kasboek
- facturen en rekeningen
- jaarrekening
- debiteuren en crediteuren
- BTW

**Algemene doelstellingen**

De kandidaat kan gesprekken voeren over financiële zaken van het eigen bedrijf.

De kandidaat begrijpt rekeningen en facturen.

De kandidaat kan een factuur opstellen.

De kandidaat kan een klant beleefd op zijn betalingsplicht wijzen.

**Cruciale handelingsituaties**

CH1: Een gesprek voeren met de boekhouder

- Doelen:
  1. De kandidaat kan uitleg geven over de financiële administratie van het eigen bedrijf.
  2. De kandidaat kan vragen stellen over financiële zaken rondom het eigen bedrijf.
  3. De kandidaat kan vragen beantwoorden met betrekking tot de financiële administratie van het eigen bedrijf.
- Locatie: thuis of bij de boekhouder, in het eigen bedrijf
- Actor(en): de kandidaat en een boekhouder
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: zaken regelen
  - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, argument geven, reden geven, uitleg geven

CH2: Een rekening lezen

- Doel:
  1. De kandidaat kan informatie begrijpen die op een rekening staat.
- Locatie: eigen bedrijf, thuis, bij de boekhouder, bij de leverancier
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
  - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen

CH3: Een factuur opstellen

- Doel:
  1. De kandidaat kan een factuur opstellen ten behoeve van producten en/of diensten die door zijn bedrijf zijn verkocht.
- Locatie: in het eigen bedrijf, thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: aantekeningen
  - Taalhandelingen: informatie geven

CH4: Een gesprek voeren met een wanbetaler

## CONCEPT EINDTERMEN ONDERNEMERSCHAP

- Doelen:
  1. De kandidaat kan informatie geven over het openstaande bedrag.
  2. De kandidaat kan termijnen stellen waarbinnen betaald dient te worden.
  3. De kandidaat kan dreigen met een incassobureau.
- Locatie: in het eigen bedrijf
- Actor(en): de kandidaat en een wanbetaler
- Vaardigheid: gesprekken voeren
  - Subvaardigheid: zaken regelen
  - Taalhandelingen: uitleg vragen en geven, om verduidelijking vragen, gevoelens uiten, gesprek openen, afspraken maken, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, voorstel doen
- Vaardigheid: schrijven
  - Subvaardigheid: aantekeningen
  - Taalhandelingen: informatie geven