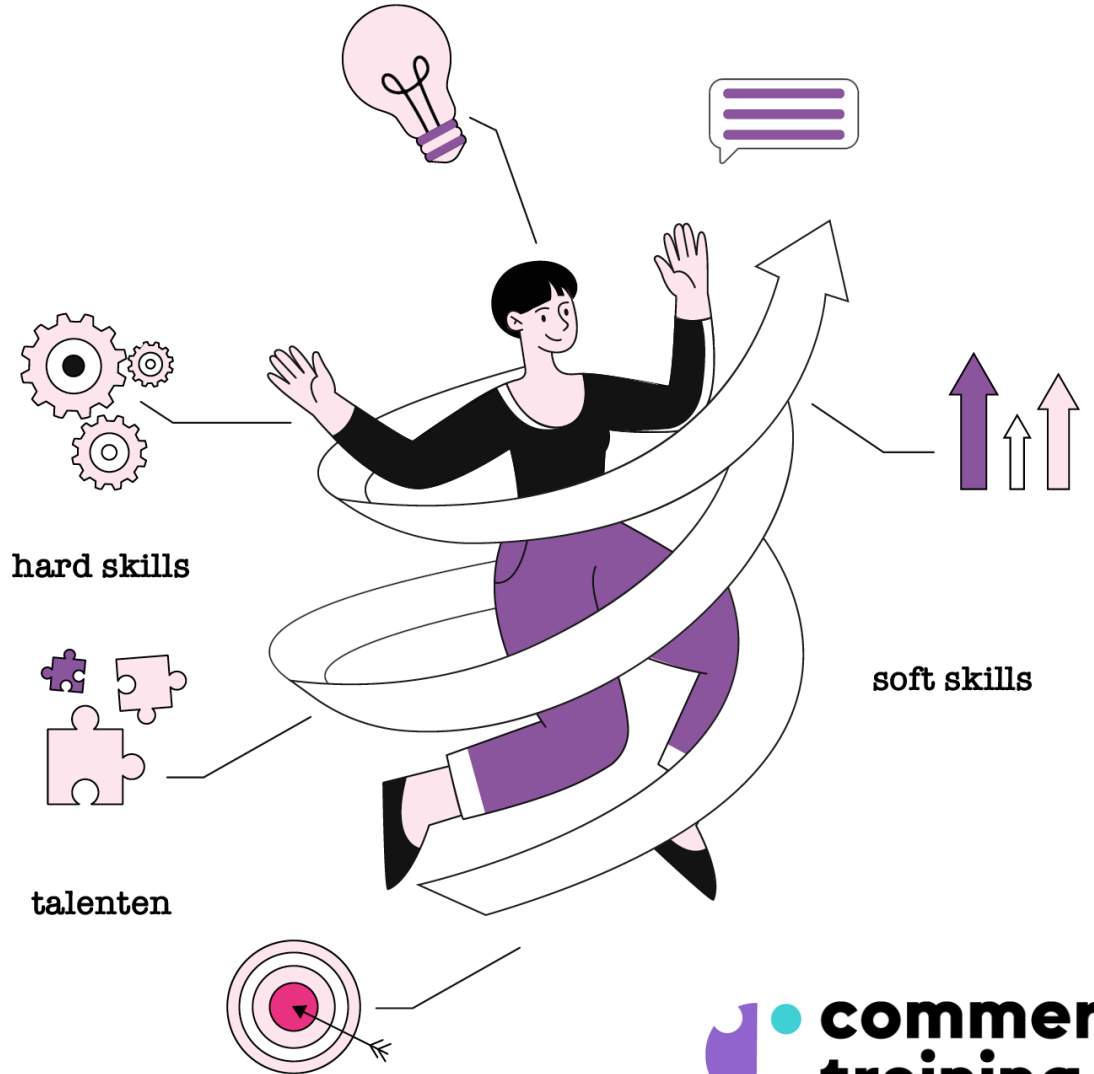


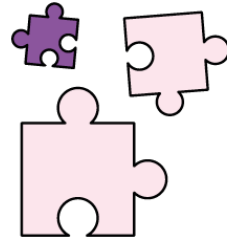
# Check my Skills



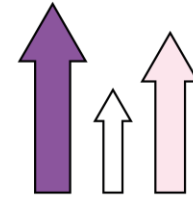
# Planning



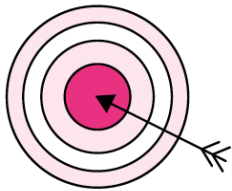
**1. Introductie**



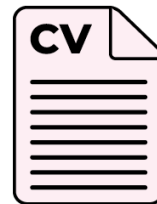
**2. Wat zijn soft skills?**



**3. Soft skills in de handelssector**



**4. Ontdek je talenten en competenties**

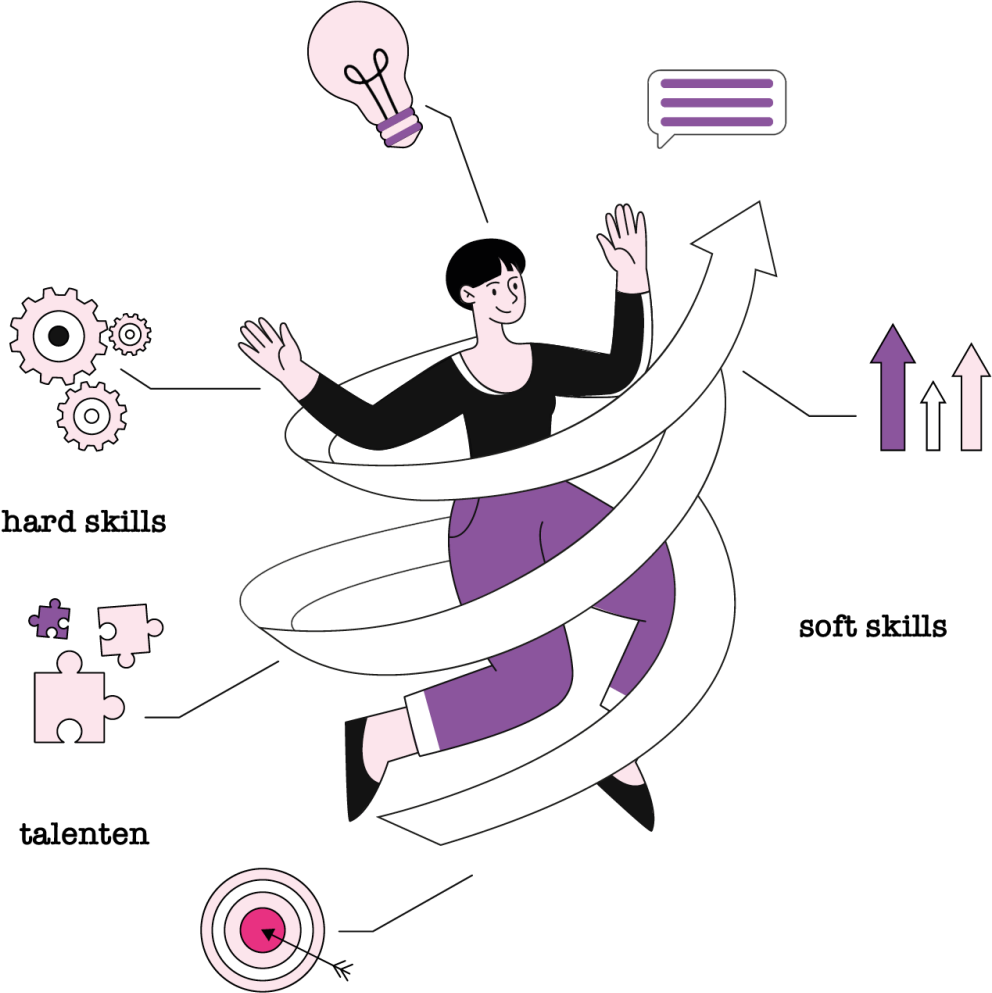


**5. Curriculum vitae**



**6. Afsluiting**

# Kennismaking: soft skills!?



# Wat is Commerce Training?

= sector- en opleidingsfonds van de handel



# Opdracht 1: wie werkt er in de handel?



Schrijf zoveel mogelijk jobs in de handel op!



**Begin**

*Need Help? Message support ↗*

# Opdracht 1: wie werkt er in de handel?



## Detailhandel

- Exportvertegenwoordiger
- Winkelmanager grote winkelketen
- Verantwoordelijke klantendienst na verkoop
- Verkoper / Verkoopster
- Marketingassistent
- Aankoper / Aankoopster
- Commercieel assistent / Assistent commerciële Dienst
- Managementassistent
- Afdelingsverantwoordelijke
- Kassier / Kassierster (in niet-voedingswinkels)
- Verantwoordelijke klantenrelaties

## Voedingshandel

- Slager / Slagersvrouw
- Bakker / Bakkerin
- Fijnkosttraiteur
- Kassier / Kassierster (in voedingswinkels)



# Groepsafspraken

*onze 5 pijlers*

VERTROUWEN

WELBEVINDEN

DIALOOG

VERBINDING

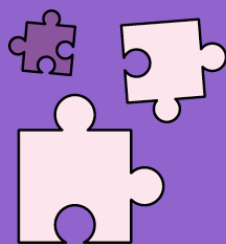
RESPECT

*voor groei en kwaliteit*

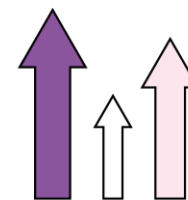
# Planning



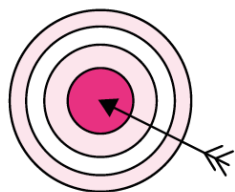
**1. Introductie**



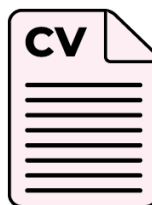
**2. Wat zijn soft skills?**



**3. Soft skills in de handelssector**



**4. Ontdek je talenten en competenties**



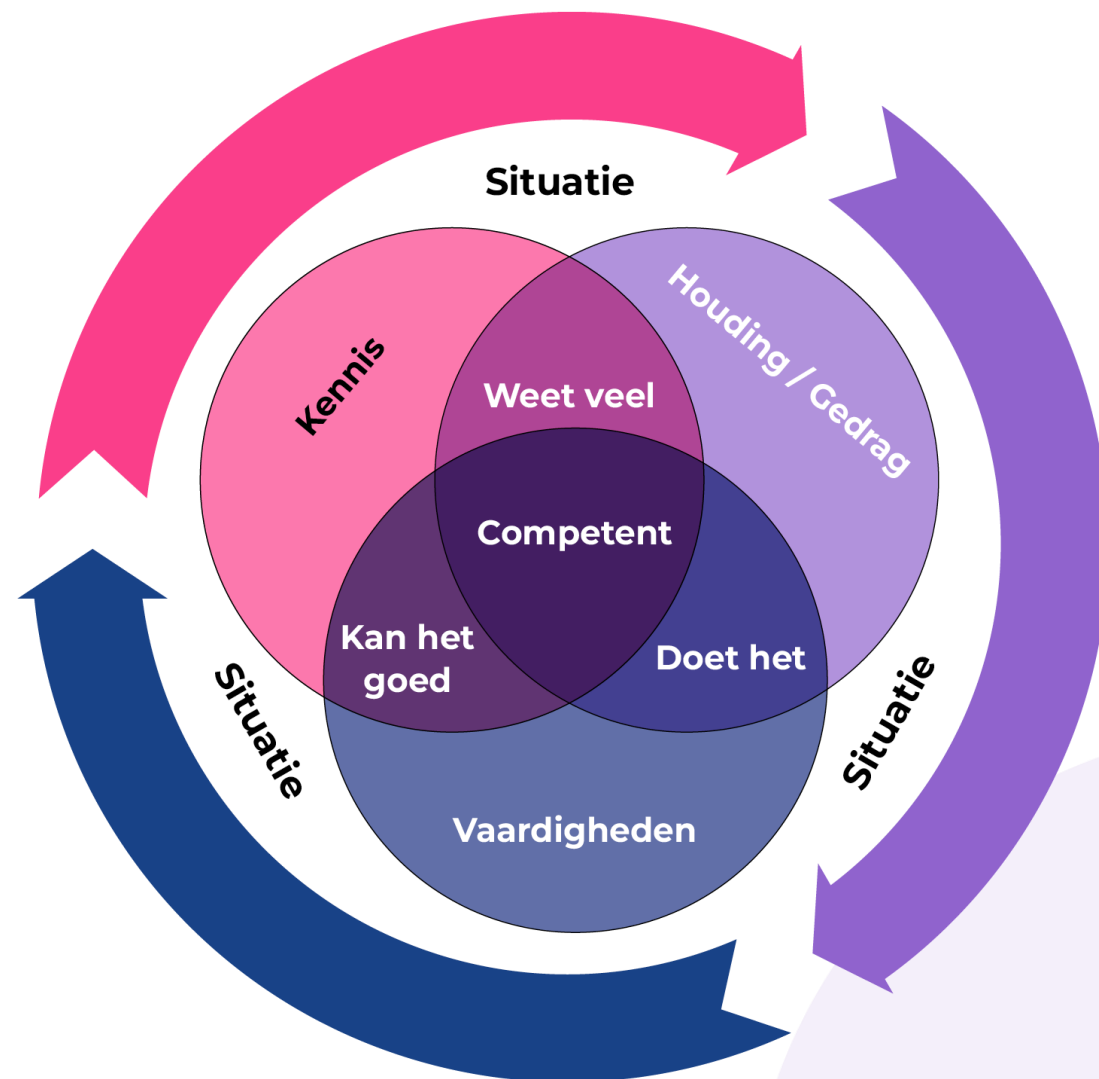
**5. Curriculum vitae**



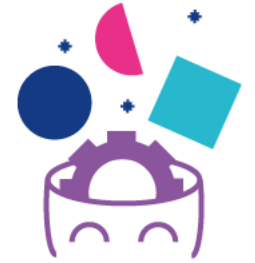
**6. Afsluiting**

## 2. Wat zijn soft skills?

**Soft skills** zijn vaardigheden die voornamelijk gericht zijn op **gedrag, houding en de dynamiek** tussen mensen.



# Opdracht 2: wat zijn soft skills?



Wat zijn voorbeelden van Soft Skills?



# Opdracht 2: wat zijn soft skills?



Omgaan met kritiek



Analytisch vermogen



Orde en zorg



Doorzettingsvermogen



Assertiviteit



Teamgeest



Communicatie



Zelfbeheersing



Efficiëntie



Aanpassingsvermogen  
en flexibiliteit



Presentatie en hygiëne



Organisatievermogen



Verantwoordelijk-  
heidsgevoel



Betrouwbaarheid



Respect voor regels



Initiatief en  
nieuwsgierigheid



Autonomie



Motivatie



Tolerantie



Besluitvaardigheid

## 2. Wat zijn soft skills? → en hard skills?

### soft skills?

Hoe je met mensen omgaat



Communicatie



Flexibiliteit



Leiderschap



Teamwork



Time management

### hard skills?

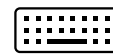
Wat je kan doen of geleerd hebt



Kennis van een vreemde taal



Een diploma of certificaat



Snelheid typen



Machinebediening



Computerprogramming

# Soft skills zijn belangrijk!

En toch heel verschillend...

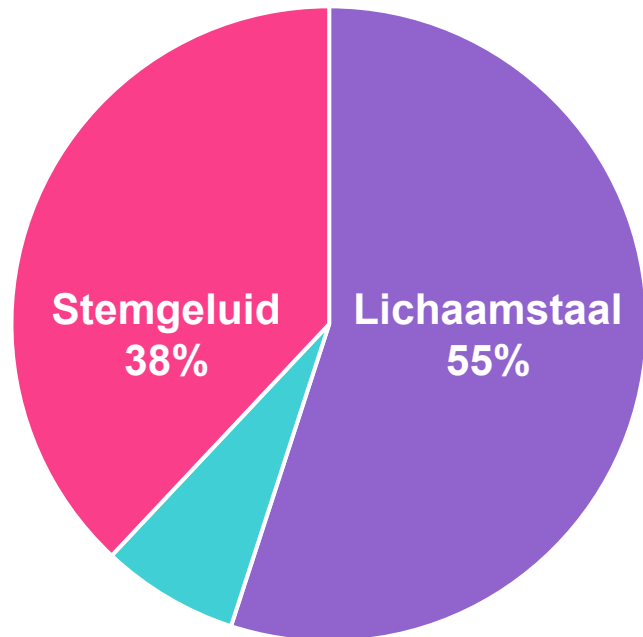


- ✓ Productkennis
- ✓ Actief luisteren
- ✓ Klanten met gerichte vragen

- ✓ Hoog tempo
- ✓ Flexibiliteit
- ✓ Visuele feeling
- ✓ Stressbestendig

- ✓ Klantenverbinding
- ✓ Empathie
- ✓ Warme uitstraling
- ✓ Persoonlijke aanpak

# Lichaamstaal



Woorden  
7%



# Lichaamstaal

- **Lichaamshouding** (stand, houding, bewegingen, tics...)
- **Kijk** (openhartig, sluw, kijkt alleen naar één persoon...)
- **Stem** (luid, zacht, hoorbaar, afgehaakt, monotoon...)
- **Gezichtsuitdrukking** (interessant, lachend, uitroepteken...)
- **Inhoud** (interessant, aanvallends...)

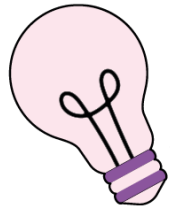


# Lichaamstaal

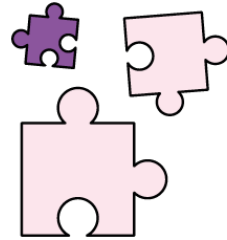
- Controleerbare elementen:
  - De gebaren
  - De glimlach
  - De fronsen
  - De stem
  - Spraakinhoud
- Hoe beter je het onderwerp kent, hoe natuurlijker jouw houding zal zijn.



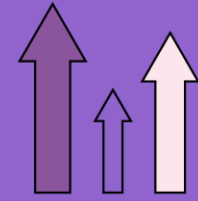
# Planning



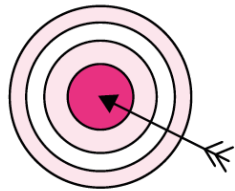
**1. Introductie**



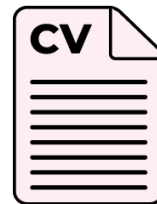
**2. Wat zijn soft skills?**



**3. Soft skills in de  
handelssector**



**4. Ontdek je talenten  
en competenties**



**5. Curriculum vitae**



**6. Afsluiting**

# Opdracht 3: Poor vs Great Customer Service



# Opdracht 4: Rollenspel

Nu is het aan jullie!

- **Neem een kaartje** met een bepaalde situatie
- Lees de situatie goed door
- Verdeel de rollen
- Oefen in!
  - Toon hoe je goede lichaamstaal aanneemt
  - Toon hoe je gebruik maakt van verschillende Soft Skills
- Bespreek welke elementen je hebt gebruikt

Timer for PowerPoint



Begin



# Rollenspel 1

## Boze klant over een verkeerde levering



### Situatie:

Een klant komt het filiaal binnen met een product dat verkeerd werd geleverd.

### Rol A (Onthaalmedewerker):

Ontvangt de klant vriendelijk en leidt het probleem in goede banen.

### Rol B (Klant):

Klant die gefrustreerd is omdat hij al drie dagen wacht op het juiste product.

### Focus soft skills:

Actief luisteren, empathie tonen, rustig blijven onder druk, oplossingsgericht handelen.

# Rollenspel 2

## Collega meldt zich onverwacht ziek vlak voor een belangrijke levering

### Situatie:

Een grote levering komt binnen, maar de collega die normaal helpt, belt af.

### Rol A (Filiaalverantwoordelijke):

Moet snel een nieuwe taakverdeling maken.

### Rol B (Medewerker):

Heeft al veel taken en staat niet meteen te springen om extra werk.

### Focus soft skills:

Flexibiliteit, samenwerken, assertieve communicatie, planning.



# Rollenspel 3

## Klant twijfelt tussen twee producten



### Situatie:

Een klant wil een nieuwe laptop/GSM kopen maar twijfelt tussen twee modellen.

### Rol A (Verkoopmedewerker):

Helpt de klant een keuze te maken.

### Rol B (Klant):

Stelt veel vragen en moeilijk overtuigd raakt.

### Focus soft skills:

Klantgerichtheid, overtuigingskracht, duidelijke uitleg geven, productkennis inzetten.

# Rollenspel 4

## Nieuwe klant voelt zich verloren in de winkel



### Situatie:

Een nieuwe klant komt voor het eerst in de winkel en lijkt niet goed te weten waar hij moet zijn.

### Rol A (Onthaalmedewerker):

Is het eerste aanspreekpunt.

### Rol B (Klant):

Is verlegen en onzeker.

### Focus soft skills:

Gastvrijheid, initiatief nemen, duidelijke en vriendelijke communicatie, empathie.

# Rollenspel 5

## Interne communicatie over gewijzigde promotie



### Situatie:

Een geplande promotie verandert op het laatste moment.

### Rol A (Teamleader):

Moet de wijzigingen uitleggen aan een collega.

### Rol B (Medewerker):

Is gefrustreerd omdat hij net alles had voorbereid voor de oorspronkelijke actie.

### Focus soft skills:

Duidelijk communiceren, omgaan met weerstand, conflictbeheersing, respect tonen.

# Rollenspel 6

## Klant wil korting buiten de actieperiode



### Situatie:

Een klant vraagt een korting die enkel geldig was tot gisteren.

### Rol A (Verkoopmedewerker):

Moet het winkelbeleid moet uitleggen.

### Rol B (Klant):

Dringt aan en zegt “Ik ben vaste klant, maak eens een uitzondering.”

### Focus soft skills:

Beleefd weigeren, professioneel blijven, regels uitleggen zonder bot over te komen, klantrelatie behouden.

# Rollenspel 7

## Klant brengt kapot product binnen en vraagt herstelling



### Situatie:

De klant brengt een kapot product binnen aan het onthaal en vraagt om dit te laten herstellen.

### Rol A (Verkoopmedewerker):

Ontvangt de klant en helpt hem/haar verder.

### Rol B (Klant):

Wil het product snel terug hersteld hebben.

### Focus soft skills:

Duidelijk communiceren, omgaan met weerstand, conflictbeheersing, respect tonen.

# Rollenspel 8

## Leverancier komt te laat met een bestelling



### Situatie:

Een leverancier arriveert veel later dan afgesproken en dreigt de planning van de winkel in de war te sturen.

### Rol A (Filiaalverantwoordelijke):

Moet rustig blijven, navragen wat de oorzaak is en een alternatieve planning opstellen.

### Rol B (Leverancier):

Legt uit waarom de levering vertraagd is en kan defensief of gestrest zijn.

### Focus soft skills:

Professioneel communiceren, kalm blijven onder druk, probleemoplossend denken, onderhandelen, flexibiliteit.

# Rollenspel 9

## Klant vraagt advies voor een groot aankoopbedrag



### Situatie:

Een klant wil een duur elektronisch apparaat of meubel kopen en is onzeker over de juiste keuze.

### Rol A (Verkoopmedewerker):

Geeft uitgebreid advies, vergelijkt producten en benadrukt voordelen, helpt klant een weloverwogen keuze te maken.

### Rol B (Klant):

Twijfelt, stelt veel vragen, vraagt om garanties en zekerheid over aankoop.

### Focus soft skills:

Klantgerichtheid, vertrouwen opbouwen, overtuigingskracht, actief luisteren, duidelijke en transparante uitleg geven.

# Rollenspel 10

## Klant wil een product reserveren dat bijna uitverkocht is



### Situatie:

Een klant komt langs om een populair product te reserveren dat bijna niet meer op voorraad is.

### Rol A (Verkoopmedewerker):

Controleert de voorraad, legt uit of reservering mogelijk is en informeert over alternatieven.

### Rol B (Klant):

Wil zekerheid dat hij het product kan krijgen, is bezorgd dat het uitverkocht raakt.

### Focus soft skills:

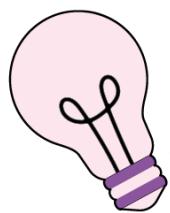
Servicegerichtheid, duidelijke communicatie, verwachtingen managen, nauwkeurig werken, meedenken met de klant.

# Reflectie: rollenspel

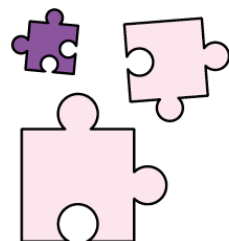


- Bespreek welke elementen je hebt gebruikt
  - Goede lichaamstaal
  - Gebruikte soft skills
- Wat ging goed?
- Wat kan beter?
- Wat ga je zelf gebruiken in de toekomst?

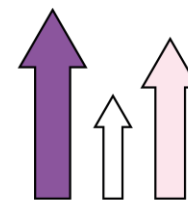
# Planning



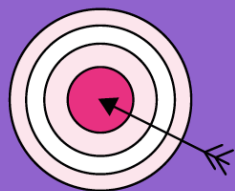
**1. Introductie**



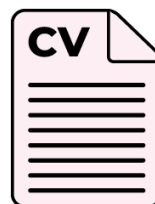
**2. Wat zijn soft skills?**



**3. Soft skills in de handelssector**



**4. Ontdek je talenten en competenties**



**5. Curriculum vitae**

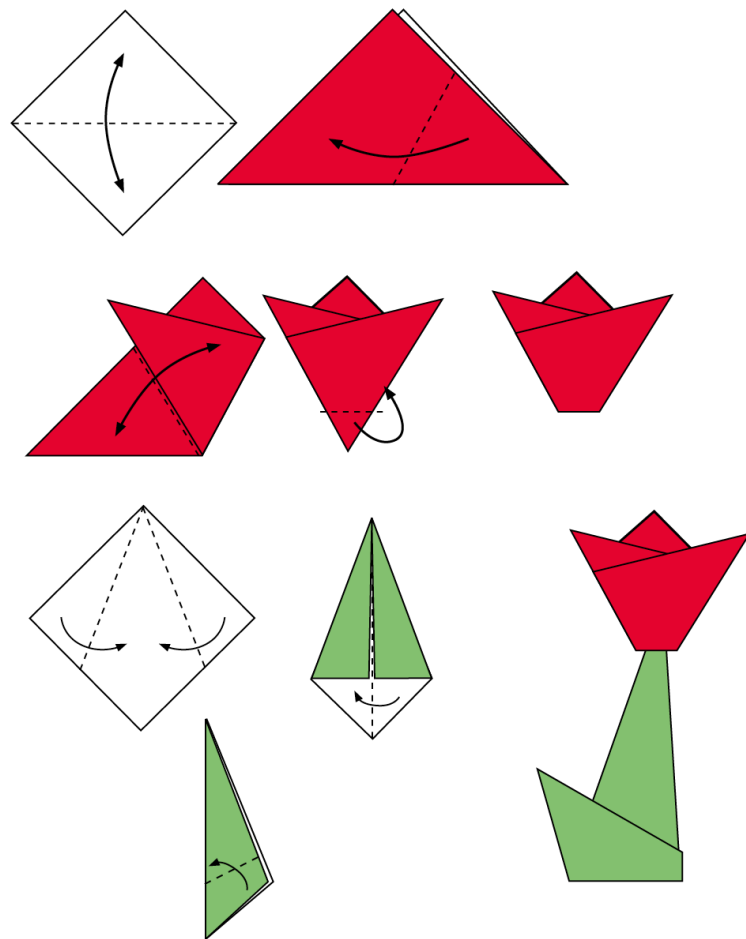


**6. Afsluiting**

# Opdracht 5: Hoe bouw ik een tulp?



**Maak in groep  
10 tulpen  
in 2 minuten**



**Timer for PowerPoint**



**Begin**

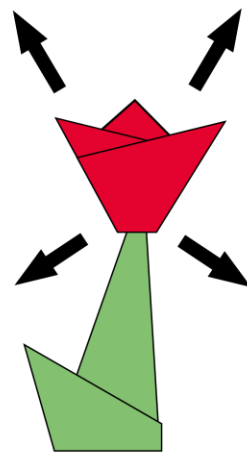
*Need Help? Message support ↗*

# Opdracht 5: Hoe bouw ik een tulp?



- Is de opdracht goed verlopen? Ja of neen? Waarom?
- Wat heb je gemerkt over?

- Hoe moeilijk was deze opdracht?
- Hebben we duidelijk of op voorhand afgesproken wat te doen?



- Werkte iedereen goed samen?
- Heeft iemand de leiding genomen of werden er ideeën gedeeld?

- Wat ging minder vlot en hoe hebben we dat aangepakt?
- Wat was mijn eigen taak? Waar was ik zelf goed in?

# Opdracht 6: Wat zijn jouw competenties?

Kies 8 competenties die bij jou passen.



Omgaan met kritiek



Analytisch vermogen



Orde en zorg



Doorzettingsvermogen



Assertiviteit



Teamgeest



Communicatie



Zelfbeheersing



Efficiëntie



Aanpassingsvermogen  
en flexibiliteit



Presentatie en hygiëne



Organisatievermogen



Verantwoordelijk-  
heidsgevoel



Betrouwbaarheid



Respect voor regels



Initiatief en  
nieuwsgierigheid



Autonomie



Motivatie



Tolerantie



Besluitvaardigheid

# Opdracht 6: Wat zijn jouw competenties?



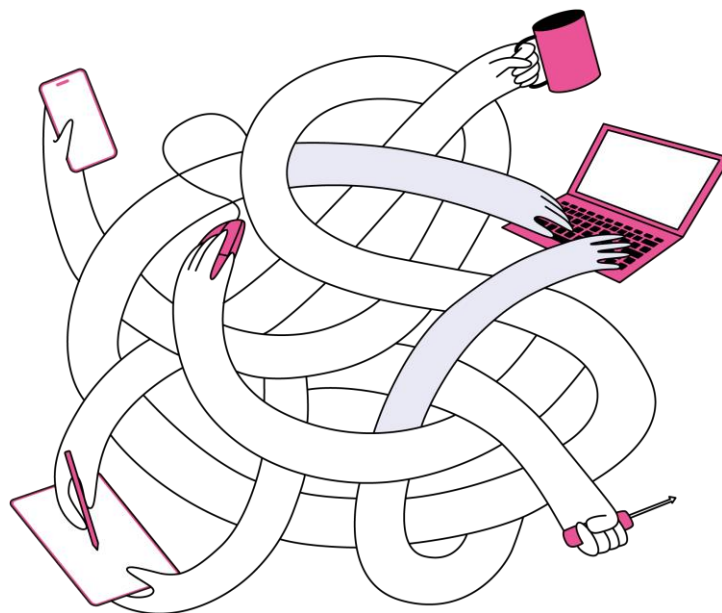
[www.skillcheck.be](http://www.skillcheck.be)

1. Scan de QR-code of surf naar de website.
2. Klik op 'Test jezelf'
3. Maak een account aan met jouw naam, geboortedatum en emailadres.
4. Bevestig jouw e-mail
5. Start de test!

# Opdracht 6: Wat zijn jouw competenties?



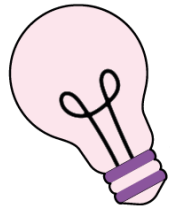
Wat zijn de  
**5 sterkste competenties**  
volgens mezelf



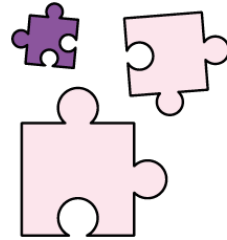
Wat zijn de  
**5 sterkste competenties**  
volgens SkillCheck

**Ben ik akkoord met de antwoorden volgens SkillCheck?**  
Waarom?

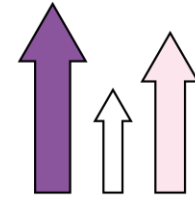
# Planning



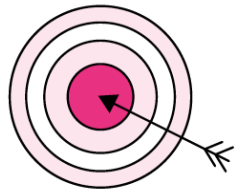
**1. Introductie**



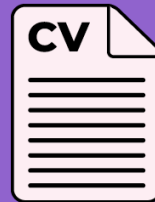
**2. Wat zijn soft skills?**



**3. Soft skills in de handelssector**



**4. Ontdek je talenten en competenties**



**5. Curriculum vitae**



**6. Afsluiting**

## 5. Mijn CV, mijn motivatie en ik

Een CV is een document dat het uitgangspunt vormt voor elke sollicitatie van een werkzoekende (of professional op zoek naar een betere baan).

**Mijn CV = mijn professionele ik = mijn visitekaartje**

... dat past bij de baan die je wilt ...

... niets staat vast ...

# 5. Mijn CV, mijn motivatie en ik

## Wat zet je nu exact op een CV?

- Ik en mijn gegevens
- Opleiding en training
- Professionele ervaring
- Taalvaardigheden
- Digitale vaardigheden
- Interesses & hobby's

The form is a CV template with a light purple background and rounded corners. It features a circular placeholder for a profile picture at the top left. The form is divided into several sections, each with a title and a set of horizontal lines for text entry. The sections are: 'PERSOONLIJKE GEGEVENS' (Personal Data) with fields for Gsm, E-mail, Woonplaats, and Geboortedatum; 'OPLEIDING' (Education) with fields for Studierichting, School, and Jaar; 'VAARDIGHEDEN/HARD SKILLS' (Hard Skills) with a prompt to list important skills; 'SOFT SKILLS' (Soft Skills) with a prompt to list important soft skills; 'OVER MEZELF' (About Me) with a prompt to write a short bio; 'WERKERVARING' (Work Experience) with fields for Functie, Bedrijf, and Maand jaar - maand jaar; and 'HOBBY OF ANDERE RELEVANTE ERVARING' (Hobby or other relevant experience).

**PERSOONLIJKE GEGEVENS**

Gsm : .....

E-mail : .....

Woonplaats: .....

Geboortedatum: .....

**OPLEIDING**

Studierichting: .....

School : .....

Jaar: .....

**VAARDIGHEDEN/HARD SKILLS**

Vermeld je belangrijkste hard skills die aansluiten bij de vacature.

.....

.....

**SOFT SKILLS**

Vermeld je belangrijkste soft skills die aansluiten bij de vacature.

.....

.....

**NAAM :**

**OVER MEZELF**

Stel jezelf kort voor in maximaal 5 lijnen. Vertel wie je bent, wat je troeven zijn en waarom je geïnteresseerd bent in de job.

.....

.....

.....

.....

**WERKERVARING**

Functie: .....

Bedrijf: .....

Maand jaar - maand jaar: .....

Geef een korte taakomschrijving of som de meest relevante taken op

.....

.....

**HOBBY OF ANDERE RELEVANTE ERVARING**

.....

.....

.....

.....

# 5. Mijn CV, mijn motivatie en ik

## Vissen op jouw CV?

Laat je persoonlijkheid zien,  
je pluspunten,  
je kwaliteiten...



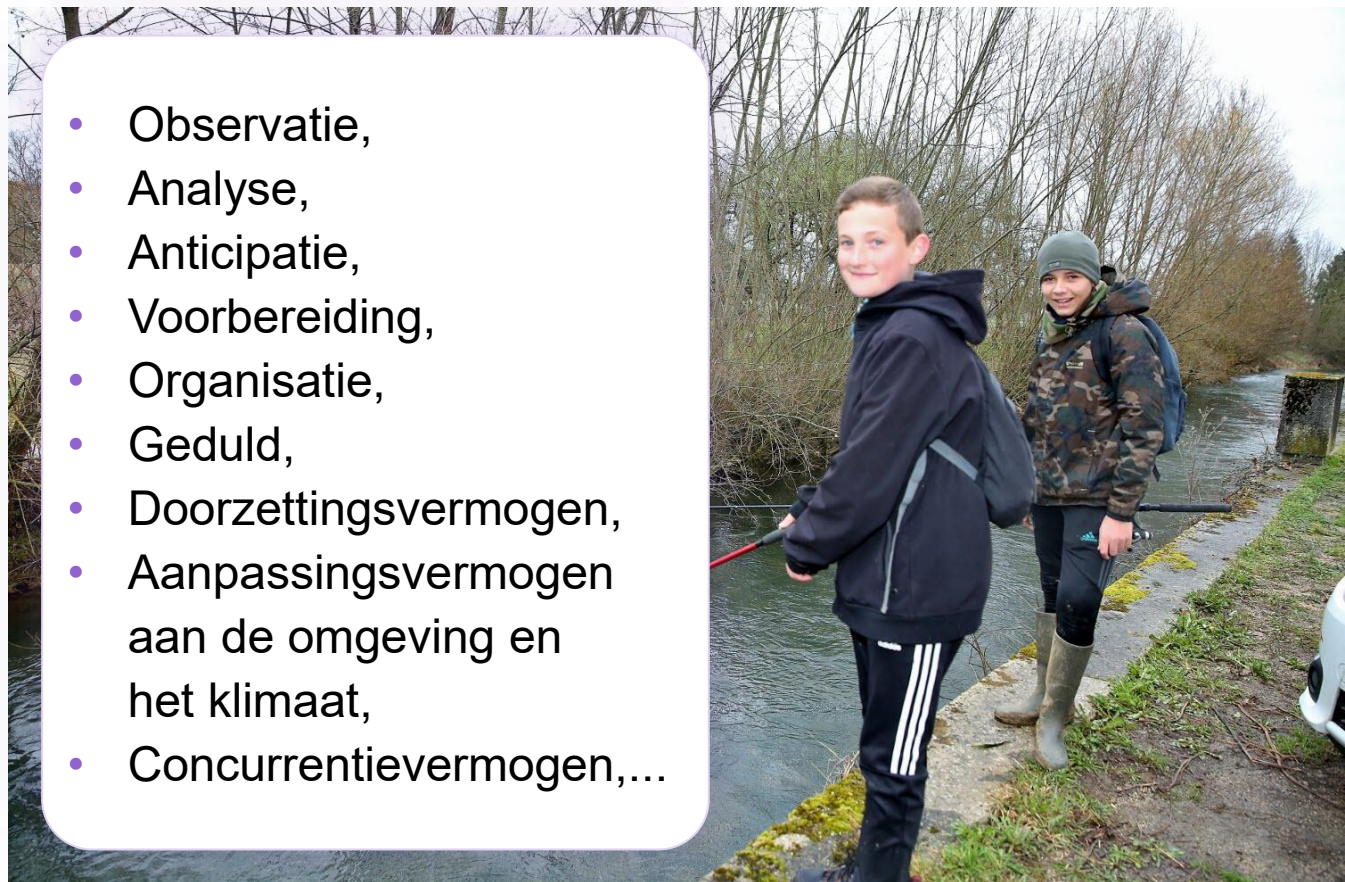
# 5. Mijn CV, mijn motivatie en ik

**Vissen op jouw CV?**  **JA**

**Laat je persoonlijkheid zien,  
je pluspunten,  
je kwaliteiten...**



- Observatie,
- Analyse,
- Anticipatie,
- Voorbereiding,
- Organisatie,
- Geduld,
- Doorzettingsvermogen,
- Aanpassingsvermogen aan de omgeving en het klimaat,
- Concurrentievermogen,...



# 5. Mijn CV, mijn motivatie en ik

## Gamen op jouw CV?

Laat je persoonlijkheid zien,  
je pluspunten,  
je kwaliteiten...



# 5. Mijn CV, mijn motivatie en ik

**Gamen op jouw CV?**  **JA**

Laat je persoonlijkheid zien,  
je pluspunten,  
je kwaliteiten...



- Oog-handcoördinatie,
- Multitasken,
- Geheugen,
- Concentratie en aandacht,
- Probleemoplossend,
- Reactiesnelheid en reflexen,
- Sociale vaardigheden
- Creativiteit,
- Navigatievaardigheden,...



## 5. Mijn CV, mijn motivatie en ik

**Ik heb veel vaardigheden!!!  
En ik geloof erin!!!**

Laat je persoonlijkheid zien,  
je pluspunten,  
je kwaliteiten...




# Opdracht 7: Maak nu jouw eigen CV!



**Mijn CV = mijn professionele ik = mijn visitekaartje**


... dat past bij de baan die je wilt ...  
... niets staat vast ...

	<b>NAAM :</b>
<b>PERSOONLIJKE GEGEVENS</b>	<b>OVER MEZELF</b> Stel jezelf kort voor in maximaal 5 lijnen. Vertel wie je bent, wat je troeven zijn en waarom je geïnteresseerd bent in de job.
Gsm: _____	_____
E-mail: _____	_____
_____	_____
Woonplaats: _____	_____
_____	_____
Geboortedatum: _____	_____
_____	_____
<b>OPLEIDING</b>	<b>WERKERVARING</b>
Studierichting: _____	Functie: _____
School: _____	Bedrijf: _____
_____	Maand jaar - maand jaar: _____
Jaar: _____	Geef een korte taakomschrijving of som de meest relevante taken op
_____	_____
<b>VAARDIGHEDEN/HARD SKILLS</b> Vermeld je belangrijkste hard skills die aansluiten bij de vacature.	_____
_____	_____
_____	_____
<b>SOFT SKILLS</b> Vermeld je belangrijkste soft skills die aansluiten bij de vacature.	<b>HOBBY OF ANDERE RELEVANTE ERVARING</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____

# Opdracht 8: Hoe schrijf je een elevator pitch?



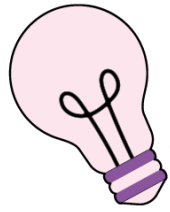
1. Wie ben je?
2. Wat heb je te bieden?
3. Wat wil je bereiken?
4. Wat verwacht je van een organisatie?
5. Eindig met een vraag



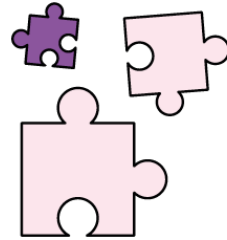
### Tips

- ✓ **Blijf jezelf.**
- ✓ Zorg voor **gepaste kledij**. Dit hoeft geen kostuum te zijn. Kijk naar de dresscode op het bedrijf. In veel gevallen is een nette T-shirt en broek voldoende.
- ✓ Zorg voor een **goede voorbereiding**. Dit zal helpen om meer zelfvertrouwen uit te stralen.
- ✓ Let op je **lichaamshouding**. Door te **glimlachen** kom je enthousiast en positief over.
- ✓ Neem een **actieve houding** aan. Armen en benen niet kruisen en een rechte rug helpen.
- ✓ Maak regelmatig **oogcontact** met je gesprekspartner.
- ✓ Spreek **luid** genoeg en let op je **tempo**. Spreek niet te snel.
- ✓ Let op je taal! Probeer **algemeen Nederlands te spreken**, vermijd dialect en jongerentaal.
- ✓ Maak **korte zinnen** en **vermijd stopwoorden**.
- ✓ Je mag **handgebaren** gebruiken bij het gesprek, maar overdrijf niet.
- ✓ **Stel vragen**. Zo kom je geïnteresseerd over.
- ✓ Luister goed naar de vragen. Antwoord zo **concreet en volledig mogelijk** op de vraag.
- ✓ Heb je eventjes tijd nodig om een antwoord te bedenken? **Geef dit aan**.
- ✓ Begrijp je de vraag niet of weet je het antwoord niet op de vraag? **Geen probleem, je kan dit gewoon zeggen**. Probeer jezelf niet slimmer voor te doen dan dat je bent.

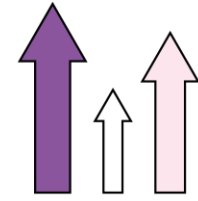
# Planning



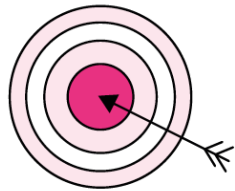
**1. Introductie**



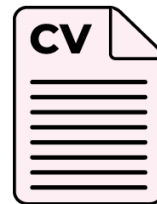
**2. Wat zijn soft skills?**



**3. Soft skills in de handelssector**



**4. Ontdek je talenten en competenties**

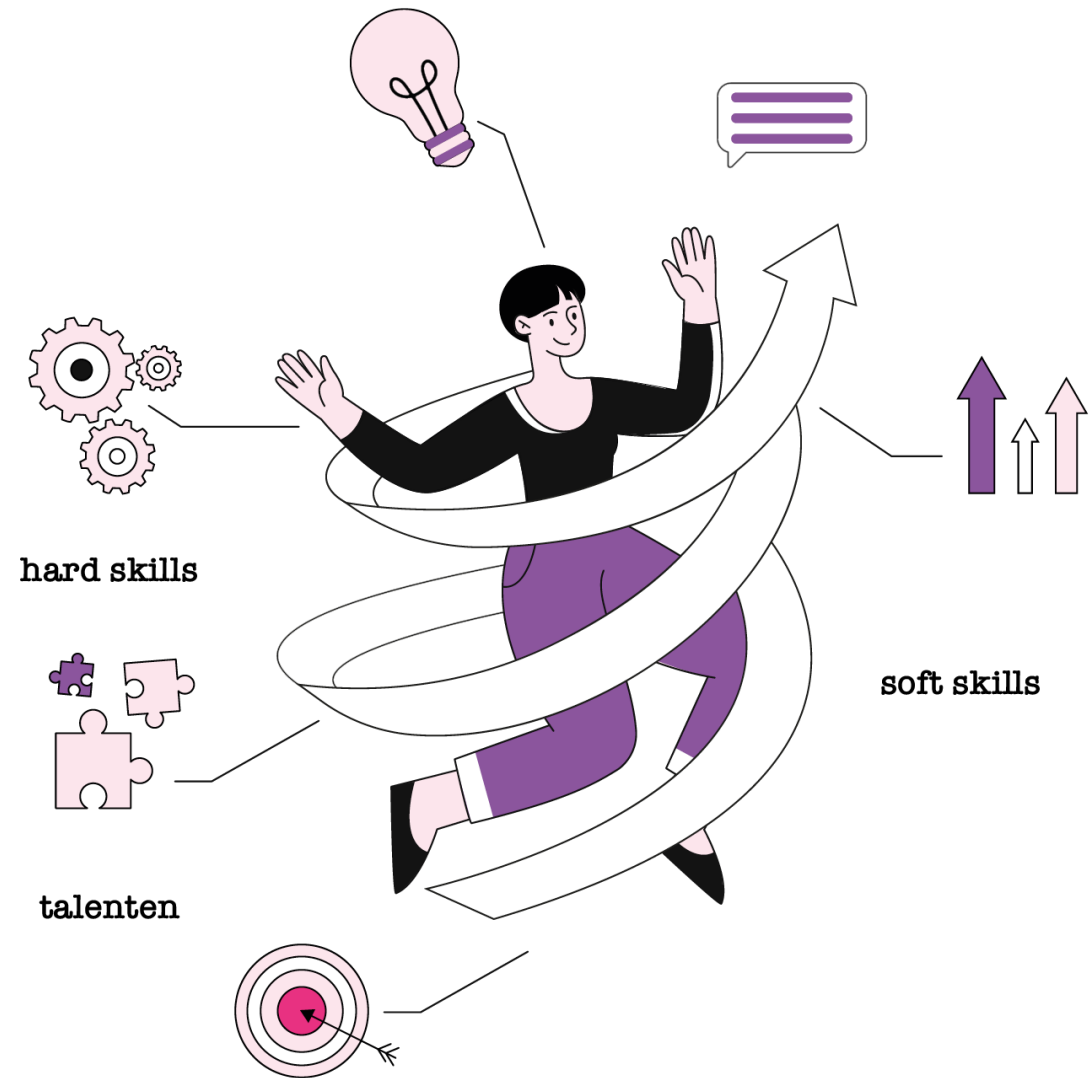


**5. Curriculum vitae**

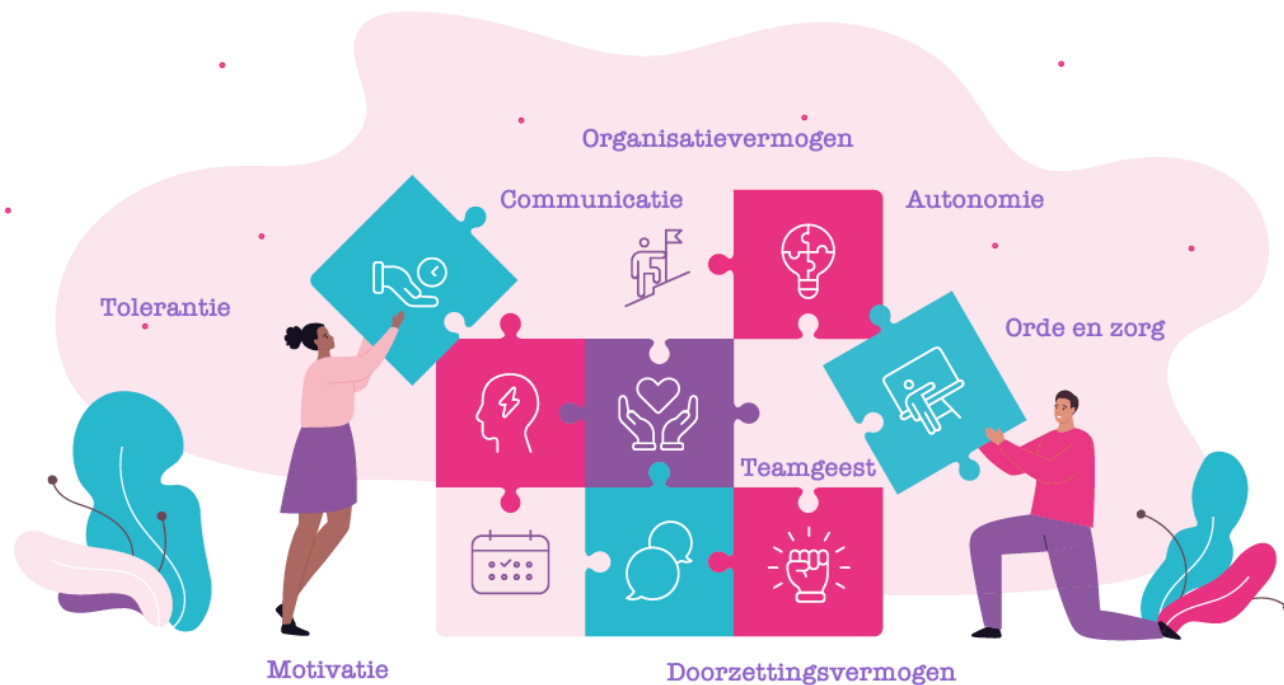


**6. Afsluiting**

# 6. Afsluiting



# Zijn er nog vragen?



# Wat neem je mee?

Exit ticket

+ Wat vond je interessant aan deze workshop? Wat ga je onthouden?

.....

.....

+ Wat ga je gebruiken op je werkplek? In jouw leven? Op jouw CV?

.....

.....

+ Wat was er niet duidelijk? Waarover heb je nog vragen?

.....

.....

+ Kleur het aantal sterren dat je aan deze workshop wil geven:






# Bedankt!

## Contact

 [duaalleren.voedingshandel@commercettraining.be](mailto:duaalleren.voedingshandel@commercettraining.be)  
[duaalleren.detailhandel@commercettraining.be](mailto:duaalleren.detailhandel@commercettraining.be)

 Edmond Van Nieuwenhuyselaan 8  
1160 Brussel