

## ONTHAAL, ORGANISATIE EN SALES (DUAAL)

### 1. POSITIONERING IN HET OPLEIDINGSAANBOD

Graad	3
Finaliteit	Arbeidsmarktfinaliteit
Onderwijsvorm	bso, buso OV4
Domein	Economie en organisatie
VKS	OK3
Logische doorstroommogelijkheden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Arbeidsmarkt</li><li>• 7<sup>de</sup> leerjaar gericht op instroom arbeidsmarkt na behaalde OK 3</li><li>• Graduaat</li></ul>

### 2. SAMENSTELLING/OMSCHRIJVING VAN HET STRUCTUURONDERDEEL

#### Samenstelling

Eindtermen basisvorming 3de graad arbeidsmarktfinaliteit

Doelen die leiden naar volgende beroepskwalificaties:

- Administratief medewerker onthaal
- Winkelverkoper

#### Omschrijving

De leerlingen krijgen een pakket basisvorming voor de arbeidsmarktfinaliteit. De leerlingen realiseren de doelen die leiden naar de beroepskwalificaties Administratief medewerker onthaal en Winkelverkoper.

De **administratief medewerker onthaal** onthaalt en informeert personen correct en voert beperkte administratieve taken uit rekening houdend met de richtlijnen van de organisatie teneinde de bezoekers klantvriendelijk te onthalen en de organisatie hieromtrent te ondersteunen.

De **winkelverkoper** werkt klantgericht om producten/diensten aan particuliere klanten te verkopen teneinde de commerciële doelstellingen van de organisatie te realiseren.

### 3. TOELATINGSVOORWAARDEN

Generieke toelatingsvoorwaarden zoals bepaald in het Besluit van de Vlaamse Regering van 15 juli 2022 over de organisatie van het secundair onderwijs, wat leerlingen betreft.

Specifieke toelatingsvoorwaarden:

- Voor duale structuuronderdelen voldoet de leerling aan de bijkomende toelatingsvoorwaarde om voldaan te hebben aan de voltijdse leerplicht.
- Voor aanloopstructuuronderdelen voldoet de leerling aan al de volgende bijkomende toelatingsvoorwaarden:
  - voldaan hebben aan de voltijdse leerplicht. In afwijking van de voormelde voorwaarde kan de klassenraad, op advies van het centrum voor leerlingenbegeleiding dat de leerling begeleidt, toelating geven vanaf het begin van het schooljaar waarin de leerling deeltijds leerplichtig wordt;
  - niet beschikken over een arbeidsdeelnamen;
  - een gunstige beslissing van de klassenraad hebben op basis van een screening als vermeld in artikel 357/47 van de Codex Secundair Onderwijs, van de leerling na inschrijving.

### 4. STUDIEBEKRACHTIGING

Met inachtnaam van het evaluatieresultaat leidt het structuuronderdeel Onthaal, organisatie en sales (dual) tot één van volgende vormen van studiebekrachtiging:

- een diploma van het secundair onderwijs, onderwijskwalificatie niveau 3 met inbegrip van de beroepskwalificaties Administratief medewerker onthaal niveau 3, Winkelverkoper niveau 4;
- een bewijs van beroepskwalificatie Administratief medewerker onthaal niveau 3;
- een bewijs van beroepskwalificatie Winkelverkoper niveau 4;
- een bewijs van competenties.

Leerlingen die toelating hebben tot het structuuronderdeel dual op basis van één of meerdere bewijzen van beroepskwalificatie en/of bewijzen van deelkwalificatie behalen één van volgende vormen van studiebekrachtiging na het slagen van de algemene vorming van de 2de graad arbeidsmarktfinaliteit:

- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, onderwijskwalificatie 2 met inbegrip van de beroepskwalificatie Polyvalent administratief ondersteuner niveau 2;
- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, onderwijskwalificatie 2 met inbegrip van de beroepskwalificatie Winkelmedewerker niveau 3.

Leerlingen die toelating hebben tot het structuuronderdeel dual op basis van een certificaat uit het stelsel van leren en werken behalen één van volgende vormen van studiebekrachtiging na het slagen van de algemene vorming van de 2de graad arbeidsmarktfinaliteit:

- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, samen met een certificaat Administratief medewerker;
- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, samen met een certificaat Aanvuller;
- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, samen met een certificaat Kassier;
- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, samen met een certificaat Verkoper;
- een getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs, samen met een certificaat Winkelbediende.

Met inachtnaam van het evaluatieresultaat leidt het structuuronderdeel Aanloop onthaal, organisatie en sales dual tot een bewijs van competenties.

## 5. ONDERWIJSDOELEN<sup>1</sup>

### 5.1 ALGEMENE VORMING (EINDTERMEN)

De algemene vorming binnen deze studierichting omvat de [\(vervangende\) eindtermen van het voltijds gewoon secundair onderwijs van de 3de graad arbeidsmarktfinaliteit](#) en de onderwijsdoelen van het levensbeschouwelijk onderricht.

In afwijking hiervan en voor zover de aanbieder een CDO of Syntra is, zijn niet van toepassing:

- de eindtermen lichamelijke opvoeding;
- het levensbeschouwelijk onderricht.

### 5.2 SPECIFIEKE VORMING (DOELEN DIE LEIDEN NAAR EEN OF MEER ERKENDE BEROEPSKWALIFICATIES)

#### CONTEXT

<sup>1</sup> De doelen voor de algemene en specifieke vorming en de aanvullende onderliggende kennis zijn identiek voor de duale (lineair of modulair georganiseerd) en niet-duale leerweg.

Gezien de verschillende contexten binnen de studierichting Onthaal, organisatie en sales (dual) dienen de leerlingen hun opleidingstraject te vervullen binnen deze twee contexten: een verkoopomgeving en een onthaalomgeving. Specifiek voor het dual traject: indien een verkoopomgeving alleen non-food of alleen food aanbiedt, zal de aanbieder de vaardigheden en kennis die niet op de werkplek kunnen gerealiseerd worden tijdens de schoolcomponent aanbieden.

---

#### GENERIEKE COMPETENTIES

1. De leerlingen werken in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures).
2. De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.
3. De leerlingen handelen economisch en duurzaam.
4. De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.

---

#### SPECIFIEKE COMPETENTIES

5. De leerlingen gebruiken functioneel ondersteunende software en hardware.
6. De leerlingen beantwoorden inkomende mails op het info-adres of sturen deze door naar de aangewezen contactpersoon.
7. De leerlingen digitaliseren en verwerken documenten en data.
8. De leerlingen raadplegen gegevens, voeren deze in op computer en werken deze bij zoals aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen.
9. De leerlingen verwerken in- en uitgaande post.
10. De leerlingen voeren kopieerwerk uit.
11. De leerlingen verzorgen de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten.
12. De leerlingen organiseren de onthaalruimte.
13. De leerlingen voeren inkomende en uitgaande telefonische gesprekken en verbinden door naar gesprekspartners of noteren een boodschap.
14. De leerlingen onthalen bezoekers.
15. De leerlingen informeren personen en verwijzen door of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats.
16. De leerlingen controleren de toegang van personen.
17. De leerlingen onderhouden de verkoopruimte en producten in de afdeling.
18. De leerlingen ontvangen goederen en controleren de levering.
19. De leerlingen bereiden de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en presenteren deze op een commerciële manier.
20. De leerlingen volgen de voorraden op, stellen tekorten vast en plaatsen bestellingen.
21. De leerlingen bevoorraden de afdelingen en ordenen de producten.
22. De leerlingen gaan professioneel met klanten om met inbegrip van online en offline verkoopkanalen.
23. De leerlingen stellen de aankoopwensen van de klant vast en adviseren over de producten en diensten.
24. De leerlingen sluiten de verkoop af met inbegrip van bij- en meerverkoop.
25. De leerlingen ontvangen betalingen en bedienen de kassa.
26. De leerlingen voeren na-verkoop diensten uit zoals inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel.
27. De leerlingen behandelen klachten van klanten.
28. De leerlingen lichten een gepaste aanpak bij diefstal en fraudepogingen toe en illustreren technieken van diefstalpreventie.

---

#### AANVULLENDE ONDERLIGGENDE KENNIS

De opgenomen kennis staat steeds in functie van de specifieke vorming van deze studierichting.

- Aanvultechnieken
- Assertiviteitstechnieken
- Bedrijfsadministratie
- Bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief

- Customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)
- Decoratietechnieken
- Digitale verkoopprocessen
- Elementaire communicatievaardigheden Duits
- Functionele communicatievaardigheden Frans en Engels
- Inventarisatietechnieken
- Klachtenbehandeling
- Klassemment- en archiveringsmethodes
- Merchandisingtechnieken
- Presentatietechnieken van producten
- Prijsbepaling en BTW
- Principes van klantvriendelijkheid
- Promotionele acties
- Regels voor het onthaal
- Technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Technieken voor diefstalpreventie
- Typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine ...) van klanten of consumenten
- Verkoopdocumenten
- Vlot typen
- Wet- en regelgeving i.v.m. diefstalpreventie: rechten van personeel en van klant
- Wet op de marktpraktijken en consumentenbescherming
- Winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)
- Winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen

## 6. CONCORDANTIETABEL

<b>Administratief medewerker onthaal (0205-3)</b>	
<b>Competenties BK</b>	<b>CD-nr./ SC</b>
Sorteert en verdeelt binnenkomende (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie.	9
Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit.	9
Ontvangt te verwerken documenten, controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal,...	2
Digitaliseert en verwerkt documenten en data.	7
Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten.	2
Voert kopieerwerk uit.	10
Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten op vraag van de opdrachtgever.	11
Respecteert de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels.	1
Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten.	14
Identificeert de vraag van de bezoeker/gast.	14, 15
Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats.	15
Neemt telefonische oproepen aan en verbindt door naar de gevraagde gesprekspartners of noteert een boodschap.	13, SC 2 en 3
Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon.	6, SC 2 en 3
Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen.	16
Organiseert de onthaalruimte.	12
Raadpleegt gegevens, voert deze in op computer, werkt deze bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen,...).	8

Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure.	27, SC 2 en 3
Voert telefonische gesprekken in opdracht.	13, SC 2 en 3

<b>Winkelverkoper (0447-2)</b>	
<b>Competenties BK</b>	<b>CD-nr./ SC</b>
Werkt oplossingsgericht.	SC 15
Werkt doelgroepgericht.	1, 22, SC 3
Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid.	SC 13
Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties.	23
Werkt in teamverband.	1
Gaat professioneel om met diefstal en diefstalpreventie.	28
Gaat professioneel om met klanten.	22, SC 3
Stelt de aankoopwensen van de klant vast en adviseert over de producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie.	23, SC 3
Sluit de verkoop af.	24, SC 3
Ontvangt betalingen en bedient de kassa.	25, SC 3
Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en presenteert deze op een commerciële manier.	19
Bevoorraadt de afdelingen en ordent de producten.	21
Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen.	20
Ontvangt goederen en producten en controleert de levering.	18
Onderhoudt de verkoopruimte en producten in de afdeling.	17
Voert na-verkoop diensten uit (inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel, ...).	26
Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures.	27, SC 3

De beroepskwalificatie *Administratief medewerker onthaal* bestaat uit de volgende competenties van het curriculumdossier: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 27.

De beroepskwalificatie *Winkelverkoper* bestaat uit de volgende competenties van het curriculumdossier: 1, 2, 3, 4, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.

## 7. BIJKOMENDE VEREISTEN VOOR DUALE STRUCTUURONDERDELEN

### CLUSTERING VAN BEROEPSGERICHTE COMPETENTIES

#### Cluster *Administratief medewerker onthaal*:

1. De leerlingen werken in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures).
2. De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.
3. De leerlingen handelen economisch en duurzaam.
4. De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.
5. De leerlingen communiceren mondeling en schriftelijk functioneel in het Nederlands, Frans, Duits (zelfredzaamheidsniveau) en Engels.
6. De leerlingen gebruiken functioneel ondersteunende software en hardware.
7. De leerlingen beantwoorden inkomende mails op het info-adres of sturen deze door naar de aangewezen contactpersoon.
8. De leerlingen digitaliseren en verwerken documenten en data.
9. De leerlingen raadplegen gegevens, voeren deze in op computer en werken deze bij zoals aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen.

10. De leerlingen verwerken in- en uitgaande post.
11. De leerlingen voeren kopieerwerk uit.
12. De leerlingen verzorgen de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten.
13. De leerlingen organiseren de onthaalruimte.
14. De leerlingen voeren inkomende en uitgaande telefonische gesprekken en verbinden door naar gesprekspartners of noteren een boodschap.
15. De leerlingen onthalen bezoekers.
16. De leerlingen informeren personen en verwijzen door of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats.
17. De leerlingen controleren de toegang van personen.
28. De leerlingen behandelen klachten van klanten.

#### **Cluster Winkelverkoper:**

1. De leerlingen werken in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures).
2. De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.
3. De leerlingen handelen economisch en duurzaam.
4. De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.
18. De leerlingen onderhouden de verkoopruimte en producten in de afdeling.
19. De leerlingen ontvangen goederen en controleren de levering.
20. De leerlingen bereiden de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en presenteren deze op een commerciële manier.
21. De leerlingen volgen de voorraden op, stellen tekorten vast en plaatsen bestellingen.
22. De leerlingen bevoorraden de afdelingen en ordenen de producten.
23. De leerlingen gaan professioneel met klanten om met inbegrip van online en offline verkoopkanalen.
24. De leerlingen stellen de aankoopwensen van de klant vast en adviseren over de producten en diensten.
25. De leerlingen sluiten de verkoop af met inbegrip van bij- en meerverkoop.
26. De leerlingen ontvangen betalingen en bedienen de kassa.
27. De leerlingen voeren na-verkoop diensten uit zoals inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel.
28. De leerlingen behandelen klachten van klanten.
29. De leerlingen lichten een gepaste aanpak bij diefstal en fraudepogingen toe en illustreren technieken van diefstalpreventie.

---

#### **WERKPLEKCOMPONENT**

In de studierichting Onthaal, organisatie en sales duaal geldt een overeenkomst alternerende opleiding.

De werkplekcomponent in de studierichting Onthaal, organisatie en sales duaal omvat gemiddeld op jaarbasis minstens 20 opleidingsuren per week op de reële werkplek.

Gezien de verschillende contexten binnen de studierichting Onthaal, organisatie en sales (dual) dienen de leerlingen hun opleidingstraject te vervullen binnen deze twee contexten: een verkoopomgeving en een onthaalomgeving. Specifiek voor het dual traject: indien een verkoopomgeving alleen non-food of alleen food aanbiedt, zal de aanbieder de vaardigheden en kennis die niet op de werkplek kunnen gerealiseerd worden tijdens de schoolcomponent aanbieden.

---

#### **AANLOOPSTRUCTUURONDERDEEL**

Het aanloopstructuuronderdeel omvat minimaal 28 opleidingsuren per week en combineert een schoolcomponent en een aanloopcomponent. Binnen de schoolcomponent komt de verplichte algemene vorming aan bod. Binnen de aanloopcomponent en schoolcomponent kan men zich in functie van de individuele noden van de leerling en zijn mate van arbeidsrijpheid richten op een selectie van of een combinatie van de vier onderstaande acties:

- Acties gerelateerd aan het opbouwen van een loopbaan: loopbaangerichte competenties voor leerlingen die nog geen duidelijkheid hebben over hun concrete onderwijsloopbaan, maar wel overtuigd zijn om een duale leerweg te volgen. Voorbeelden hiervan zijn loopbaanwensen en -talenten in kaart brengen, loopbaanoriëntatie-oefeningen, solliciteren, ...
- Acties gerelateerd aan het opbouwen van beroepsgerichte vorming
  - Arbeidsgerichte competenties voor leerlingen die bepaalde generieke competenties missen die noodzakelijk zijn om te kunnen leren en participeren op een werkplek. Voorbeelden hiervan zijn samenwerken, op tijd komen, werken onder gezag, ...
  - Vaktechnische competenties voor leerlingen die op vaktechnisch vlak geen of onvoldoende bagage hebben om een duale studierichting aan te vatten.
  - Begeleide leerervaring op een reële werkplek. Ook op een reële werkplek kunnen leerlingen bepaalde competenties aanleren die nuttig zijn om later over te stappen naar een duale studierichting. De leerling maakt hiervoor gebruik van een leerlingenstageovereenkomst, zoals bepaald in SO/2015/01.

Voor het opbouwen van de beroepsgerichte vorming kan na de screening van de leerling gewerkt worden aan een selectie van competenties uit het curriculumdossier. Deze hoeven niet alle aan bod te komen, maar worden geselecteerd en aangeboden in functie van de doelstellingen van de aanloopfase. De competenties worden onder begeleiding aangeboden vanuit het perspectief van arbeidsrijpheid.

**Aanloop onthaal, organisatie en sales dual** bestaat uit een selectie van onderstaande competenties en aanvullende onderliggende kennis:

---

#### GENERIEKE COMPETENTIES

- De leerlingen werken in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures).
- De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.
- De leerlingen handelen economisch en duurzaam.
- De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.

---

#### SPECIFIEKE COMPETENTIES ADMINISTRATIEF MEDEWERKER ONTHAAL - WINKELVERKOPER

- De leerlingen gebruiken functioneel ondersteunende software en hardware.
- De leerlingen beantwoorden inkomende mails op het info-adres of sturen deze door naar de aangewezen contactpersoon.
- De leerlingen digitaliseren en verwerken documenten en data.
- De leerlingen raadplegen gegevens, voeren deze in op computer en werken deze bij zoals aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen.
- De leerlingen verwerken in- en uitgaande post.
- De leerlingen voeren kopieerwerk uit.
- De leerlingen verzorgen de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten.
- De leerlingen organiseren de onthaalruimte.
- De leerlingen voeren inkomende en uitgaande telefonische gesprekken en verbinden door naar gesprekspartners of noteren een boodschap.
- De leerlingen onthalen bezoekers.
- De leerlingen informeren personen en verwijzen door of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats.
- De leerlingen controleren de toegang van personen.
- De leerlingen onderhouden de verkoopprijs en producten in de afdeling.
- De leerlingen ontvangen goederen en controleren de levering.
- De leerlingen bereiden de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en presenteren deze op een commerciële manier.
- De leerlingen volgen de voorraden op, stellen tekorten vast en plaatsen bestellingen.
- De leerlingen bevoorraden de afdelingen en ordenen de producten.

- De leerlingen gaan professioneel met klanten om met inbegrip van online en offline verkoopkanalen.
- De leerlingen stellen de aankoopwensen van de klant vast en adviseren over de producten en diensten.
- De leerlingen sluiten de verkoop af met inbegrip van bij- en meerverkoop.
- De leerlingen ontvangen betalingen en bedienen de kassa.
- De leerlingen voeren na-verkoop diensten uit zoals inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel.
- De leerlingen behandelen klachten van klanten.
- De leerlingen lichten een gepaste aanpak bij diefstal en fraudepogingen toe en illustreren technieken van diefstalpreventie.

---

#### AANVULLENDE ONDERLIGGENDE KENNIS

De opgenomen onderstaande kennis staat in functie van de specifieke competenties administratief medewerker onthaal en winkerverkoper:

- Aanvultechnieken
- Assertiviteitstechnieken
- Bedrijfsadministratie
- Bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief
- Customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)
- Decoratietechnieken
- Digitale verkoopprocessen
- Elementaire communicatievaardigheden Duits
- Functionele communicatievaardigheden Frans en Engels
- Inventarisatietechnieken
- Klachtenbehandeling
- Klassemment- en archiveringsmethodes
- Merchandisingtechnieken
- Presentatietechnieken van producten
- Prijsbepaling en BTW
- Principes van klantvriendelijkheid
- Promotionele acties
- Regels voor het onthaal
- Technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Technieken voor diefstalpreventie
- Typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine ...) van klanten of consumenten
- Verkoopdocumenten
- Vlot typen
- Wet- en regelgeving i.v.m. diefstalpreventie: rechten van personeel en van klant
- Wet op de marktpraktijken en consumentenbescherming
- Winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)
- Winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen

---

#### ONDERLIGGENDE BEROEPSKWALIFICATIES, DEELKWALIFICATIES EN CERTIFICATEN DIE VAN RECHTSWEGE STUDIEVOORTGANG TOELATEN

Bij de studierichting Onthaal, organisatie en sales duaal laat/laten onderstaande beroepskwalificatie(s) of deelkwalificatie(s) van rechtswege studievoortgang (lees: instroom als regelmatig leerling tot desbetreffende studierichting) toe:

- beroepskwalificatie "polyvalent administratief ondersteuner";
- beroepskwalificatie "winkelmedewerker".



Bij de studierichting Onthaal, organisatie en sales dual laat/laten onderstaand(e) certificaat/certificaten uitgereikt in het stelsel van leren en werken van rechtswege studievoortgang (lees: instroom als regelmatig leerling tot desbetreffende studierichting) toe:

- certificaat "administratief medewerker";
- certificaat "aanvuller";
- certificaat "kassier";
- certificaat "verkoper";
- certificaat "winkelbediende".