

## Beroepscompetentieprofiel Retailsector - Interieuradviseur

### 1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Interieuradviseur (niveau 4)	14 juni '21	0.2
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diverse vacatureteksten en functiebeschrijvingen interieuradviseur januari - juni '21</li><li>• Beroepscompetentieprofiel Interieuradviseur INretail – april '17</li><li>• Werkgeverswensbeeld Interieuradviseur INretail – mei '20</li><li>• Interviews met vertegenwoordigers van retail/groothandel – '21</li><li>• “Welke trends en ontwikkelingen bepalen de retail in 2030?” (INretail) - november 2017</li><li>• <a href="http://www.wonenonline.nl">www.wonenonline.nl</a></li><li>• <a href="http://www.retailinsiders.nl">www.retailinsiders.nl</a></li></ul>	
Legitimering proces ontwikkeling BCP door	Bestuur KCH op 22 juni 2021	
Mogelijke functiebenamingen	Interieuradviseur   Interieurontwerper   Interieur- en projectspecialist   Interieur- en projectadviseur   Commercieel binnenhuisadviseur   Badkamerspecialist   Keukenspecialist	
Verwante beroepen (schema)	Filiaalmanager groot filiaal (GWB)   Manager retail   Zelfstandig ondernemer retail   Allround interieurvakman woningstoffen/parket   Eerste verkoopmedewerker (wonen)	
Loopbaanperspectief	De interieuradviseur heeft de mogelijkheid om in zijn vakgebied door te groeien naar de functie van interieurarchitect of binnenhuisarchitect waarbij hij naast adviezen voor de inrichting ook bouwkundige adviezen geeft. Binnen de retail/groothandel/projectinrichting kan hij doorgroeien naar een specialist die grotere opdrachten uitvoert en/of naar een leidinggevende functie.	

### 2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving (NLQF)	<p>De interieuradviseur is werkzaam in de woonbranche, met name in het hogere en topsegment, maar steeds vaker ook in het middensegment. De organisaties waaraan de interieuradviseur verbonden is of waarvoor hij in opdracht werkt, kunnen variëren van complete wooninrichtingszaken met een brede collectie aan woonartikelen tot speciaalzaken op het gebied van woninginrichting, bijvoorbeeld voor keukens, sanitair, vloeren, raambekleding en tuinmeubilair.</p> <p>Daarnaast kan hij werkzaam zijn bij een projectinrichter of een architectenbureau, maar hij kan ook als zzp-er actief zijn en ingehuurd worden door particulieren en organisaties.</p> <p>De interieuradviseur voert zijn werkzaamheden uit in de winkel, op locatie (bij de klant) en op kantoor.</p>
---------------------	---

Attitude	<p>De interieuradviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is klantgericht, heeft parate kennis en inlevingsvermogen en is in staat om binnen korte tijd een relatie met de klant aan te gaan om een beeld te verkrijgen van de (interieur)wensen, de kennis en de aankoopintentie van de klant.</li> <li>• Is nieuwsgierig, heeft een passie voor de interieur- en woonbranche en bouwt specialistische kennis en vaardigheden op.</li> <li>• Is creatief en heeft een commerciële instelling, vertaalt de ideeën en wensen van de klant naar concrete en passende interieuroplossingen, die aansluiten bij de beleving van de klant. Hij verkoopt wat hij als deskundige denkt dat de klant nodig heeft.</li> <li>• Is communicatief vaardig en gebruikt steeds passende gesprekstechnieken.</li> <li>• Is digitaal vaardig, kan goed met de technische innovaties in het vakgebied omgaan (VR, AR, 2D/3D-ontwerpssoftware etc.) en is vaardig in de omgang met social media.</li> <li>• Is steeds resultaat- en servicegericht, van het ontwerpen, verkopen en uitvoeren van een advies voor de klant tot aan de aftersales.</li> <li>• Heeft organisatietalent en oplossend vermogen om de uitvoering van het ontwerp (afstemming en planning) met de klant, de organisatie en uitvoerders/derden goed te organiseren en af te ronden.</li> <li>• Is accuraat en heeft oog voor detail tijdens al zijn werkzaamheden.</li> <li>• Is ondernemend en kostenbewust.</li> <li>• Is representatief en draagt bewust het ambassadeurschap uit van de organisatie waaraan hij verbonden is of in opdracht voor werkt.</li> </ul>
Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF)	<p>De interieuradviseur heeft een uitvoerende en coördinerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert deze taken op eigen initiatief uit. Hierbij gaat het om het leggen van contacten met klanten (zowel particulieren als kleine bedrijven), het maken en verkopen van een ontwerp/gefundeerd advies voor het interieur van een bestaande of nieuwe ruimte en een goede (administratieve) afhandeling van de afspraken. Bij projecten (de uitvoering van het ontwerp/advies) is hij verantwoordelijk voor de planning en coördinatie van de projectwerkzaamheden.</p> <p>Hij draagt bij aan verkoop bevorderende maatregelen. Hij vervult daarbij de rol van interieurexpert en zorgt ervoor up-to-date te blijven van de ontwikkelingen in zijn vakgebied. Als hij in dienst is van een organisatie legt hij verantwoording af aan zijn leidinggevende.</p>
Kennis en vaardigheden indicatie (NLQF) niveau 4	<p><i>Kennis</i></p> <p>De interieuradviseur is de specialist voor de klanten en medewerkers van de organisatie op het gebied van interieurontwerp en -advies. Daarvoor heeft hij een gedegen en actuele kennis van onder andere interieurartikelen, materialen en mogelijkheden, doelgroepen en hun wensen en de inrichtingsmogelijkheden van een ruimte. Hij is in het bezit van rijbewijs B.</p> <p><i>Toepassen van kennis</i></p> <p>De interieuradviseur combineert de interieurwens van de klant met de mogelijkheden/gewenste functie van de in te richten ruimte en gebruikt daarbij zijn ontwerp-kennis, -technieken en creativiteit om te komen tot een passend ontwerp. Daarbij maakt hij bijvoorbeeld visualisaties, voert meetwerkzaamheden uit en maakt werk gerelateerde berekeningen.</p> <p><i>Probleemoplossende vaardigheden</i></p> <p>De interieuradviseur lost zelfstandig problemen op, bijvoorbeeld bij de</p>

	<p>uitvoering van het interieuradvies en bij klachten van klanten. Hierbij gaat het ook om problemen die buiten de standaardprocedures en protocollen vallen. Hij raadpleegt indien nodig tijdig collega's en/of experts.</p> <p><i>Leer- en ontwikkelvaardigheden</i> De interieuradviseur formuleert zijn eigen leerpunten en weet welke activiteiten hij moet oppakken om aan zijn leerpunten te werken. Hij gebruikt (nieuwe) klantvragen als een kans om te experimenteren en te groeien in zijn rol. Hij bezoekt beurzen, volgt regelmatig trainingen, bijvoorbeeld in 2D/3D software en blijft zich verdiepen in de trends en ontwikkelingen in de woon- en interieurbranche.</p> <p><i>Informatievaardigheden</i> De interieuradviseur raadpleegt regelmatig informatiebronnen zoals leveranciersinformatie. Hij analyseert de informatie en verwerkt zijn conclusies in rapportages en ontwerpen. Hij gaat vaardig om met de diverse digitale systemen van de organisatie.</p> <p><i>Communicatievaardigheden</i> De interieuradviseur communiceert overtuigend en klantvriendelijk, zowel mondeling als schriftelijk (bijvoorbeeld op social media). In het contact met de klanten weet hij steeds de juiste toon te treffen om de klant te informeren, te inspireren en te overtuigen. Hij heeft een zeer goede beheersing van de Nederlandse taal en minimaal een redelijke beheersing van de Engelse of een andere moderne vreemde taal.</p>
Complexiteit (NLQF)	<p>Bij het werk van de interieuradviseur gaat het om het uitvoeren en combineren van (organisatieafhankelijke) procedures. Klantvragen, afwijkingen en storingen vragen om probleemoplossende vaardigheden en creativiteit van de interieuradviseur.</p> <p>Complicerende factoren in het werk zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De interieuradviseur heeft de uitdaging om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de interieurkamer van de klant. Niet iedere klant kan zijn wensen en ideeën goed verwoorden en/of heeft een realistisch beeld van wat er mogelijk en haalbaar is (bijvoorbeeld naar aanleiding van woonprogramma's op TV). Het is van belang voor de interieuradviseur om te checken of hij een goed beeld heeft van de wens van de klant. En om tijdig met de klant te bespreken wat haalbaar en uitvoerbaar is.</li> <li>• De interieuradviseur moet in zijn advies rekening houden met de wensen van de klant maar ook met de verkoopdoelstellingen van de organisatie waar hij voor werkt. Hij moet bijvoorbeeld een match vinden tussen de wensen en de winkelcollectie.</li> <li>• Klanten zijn kritisch en mondig en hebben steeds meer kennis over de artikelen/materialen/interieurs. De interieuradviseur moet enerzijds op de hoogte blijven van bijvoorbeeld de trends en ontwikkelingen, de concurrentie in zijn vakgebied en bijvoorbeeld beurzen bezoeken. En anderzijds vertrouwen houden in eigen kunnen en zich eventuele kritiek niet persoonlijk aantrekken.</li> <li>• De inrichting van een ruimte kan onderdeel zijn van een groter project. De interieuradviseur werkt dan samen met andere disciplines zoals interieurarchitecten en interieurstylisten en moet als gevolg daarvan rekening houden met de wensen van meerdere betrokkenen.</li> <li>• De interieuradviseur moet blijven leren om vaardig om te kunnen gaan met de technische innovaties in het vakgebied (VR, AR, 3D-ontwerpsoftware etc.).</li> </ul>

### 3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	Volgens vertegenwoordigers van de sector is de kans op werk goed. Kiesmbo.nl laat zien dat 80% van de afgestudeerden van de opleiding interieuradviseur aan het werk is in een passend beroep.
Trends en ontwikkelingen	<p><i>Denken en handelen vanuit de klant</i></p> <p>Om de concurrentie met andere organisaties en de online kanalen aan te kunnen, is er in de woonwinkels veel aandacht voor (digitaal) klantcontact, beleving en kwaliteit. De interieuradviseur kan hieraan een belangrijke bijdrage leveren door het vervullen van het gastheerschap in de woonwinkel en door bij te dragen aan een aantrekkelijke winkel/assortiment/website en andere (media)uitingen. Daarbij verloopt het contact met de klant en de advisering in toenemende mate digitaal, ook via social media.</p> <p>Het analyseren van de informatie die over klanten wordt verzameld (big data) ondersteunt de interieuradviseur bij het opstellen van een betere propositie voor de klant. De kwaliteit van het advies wordt verbeterd doordat de interieuradviseur meer inzicht krijgt in doelgroepen en hun wensen, populaire artikelen e.d.</p> <p>Het vakgebied van de interieuradviseur breidt zich steeds meer uit, naast kennis van het interieur en de woonartikelen worden kleur- en stijlkennis en kennis op het gebied van styling ingezet bij het geven van een totaaladvies.</p> <p>Adviseren van klanten op locatie was 10 jaar geleden een dienst die alleen werd aangeboden voor het hogere segment. Inmiddels is het gebruikelijk om, ook binnen de lagere segmenten, een bezoek aan de in te richten ruimte te brengen. Ook bouwmarkten zijn begonnen met interieuradvisering. Daarnaast is het voor de klanten gebruikelijk geworden om een afspraak te maken met woonwinkels en interieuradviseurs, dit zal naar verwachting blijven bestaan.</p> <p><i>Innovatie van producten, technologieën en software</i></p> <p>De ontwikkeling van innovatieve producten groeit, bijvoorbeeld op het gebied van domotica. De interieuradviseur moet op de hoogte blijven van deze ontwikkelingen. Daarnaast moet hij gebruik maken van de nieuw(st)e technologieën voor verkoop-, presentatie- en ontwerpwerkzaamheden (zoals virtual en augmented reality), 2D/3D software en software voor de webwinkel. De interieuradviseur werkt daarvoor in toenemende mate samen met bijvoorbeeld 3D specialisten, fotografen en mediavormgevers.</p> <p><i>Transparantie - Maatschappelijk verantwoord ondernemen</i></p> <p>Snel toenemende schaarste van grondstoffen en tegelijkertijd trends van bewustwording en transparantie vragen actie van de organisaties en leveranciers. De consument verwacht steeds meer transparantie en dus ook communicatie over de logistieke keten van producten (verantwoorde productie, producten met global footprint-label) en 'groenheid' van de organisatie (energielabel, recycling en afvalscheiding in verpakkingstroom maar ook voor verkochte goederen). Daarnaast willen consumenten naast kopen ook kunnen leasen, of tweedehands artikelen aanschaffen/gebruiken. Voor de interieuradviseur is het belangrijk om klanten uit te kunnen leggen (en in zijn handelen te laten zien) op welke wijze de organisatie (en hijzelf met zijn werk) met duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen aan de slag zijn, bijvoorbeeld door herstoffering van bestaande meubelen of door inname en recycling van oude meubelen.</p>

#### 4. Rollen en competenties

Overzicht rollen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interieurontwerper</li> <li>2. Projectleider</li> <li>3. Interieurexpert</li> </ol>
------------------	---

<b>1. De interieuradviseur als interieurontwerper</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De interieurontwerper is verantwoordelijk voor het verkopen en ontwerpen van een passend interieuradvies aan klanten, van de oriëntatie tot aan aftersales</i></p> <p>De interieuradviseur legt (offline/online) contact met de klant en voert een kennismakingsgesprek. Daarbij inventariseert hij in hoeverre de klant zich al georiënteerd heeft. Hij stelt vragen over de woonsituatie en -wensen, de gewenste sfeer en wat de klant wel/niet mooi vindt, de indeling en functie van de ruimte, welke woonartikelen in de ruimte blijven (be)staan of vervangen moeten worden, het budget en dergelijke. Hij vraagt door tot hij een goed beeld heeft van de wensen en de situatie van de klant. Hij maakt en bespreekt zo mogelijk een schetsontwerp (met 2 of 3 voorstellen) en gaat na of het beeld van de klant en zijn wensen haalbaar/realiseerbaar zijn. Daarbij maakt hij een afspraak om de betreffende ruimte (inclusief de andere ruimtes van de woon-/werkomgeving) te bekijken als het kennismakingsgesprek niet op locatie plaatsvindt. Wanneer dit niet mogelijk is maakt hij gebruik van een plattegrond (met maten en indeling van de ruimte) en foto's/brochures van de ruimte.</p> <p>Hij kijkt op de locatie naar bijvoorbeeld de grootte van de ruimte, de lichtinval, de plaatsing van (water- en elektriciteit) aansluitingen, de plaats van deuren/ramen, aangrenzende ruimtes, etc. Hij besluit welke maten er opgenomen moeten worden en doet dit zelf of besteedt dit uit. Zo nodig maakt/tekent hij een plattegrond van de ruimte. Afhankelijk van het beleid van de organisatie maakt hij vervolgens al dan niet een offerte voor het opstellen van het interieuradvies (met zijn uren) en vraagt een akkoord op deze offerte.</p> <p>Vervolgens gaat hij aan de slag met het maken van een voorlopig ontwerp voor de gevraagde ruimte(s). Bij zijn keuzes houdt hij rekening met de wensen en het budget van de klant, de mogelijkheden van de ruimte en de esthetische en functionele overwegingen. Zo nodig raadpleegt hij collega's (zoals verkoopmedewerkers) en specialisten. Hij visualiseert dit variërend in vorm van een eenvoudige schets tot aan een 3D-weergave (afhankelijk van de vraag en de organisatie). Dit presenteert hij in een voorlopig ontwerp met daarin de combinatie en indeling van woonartikelen (meubelen, stoffering en verlichting), kleuren en materialen, bijvoorbeeld weergegeven in een filmpje of brochure (met een moodboard). Hij licht toe hoe dit ontwerp past binnen de gewenste sfeer en het budget en geeft een voorlopige kostenraming voor de uitvoering van het ontwerp.</p> <p>Bij het ontwerpen en verkopen van een interieuradvies is er sprake van een proces. Er zijn vaak meerdere contactmomenten tussen de klant en de interieuradviseur en aanpassingen in het ontwerp nodig voordat een duidelijk programma van eisen en een definitief ontwerp kunnen worden opgesteld. Tijdens deze momenten begeleidt de interieuradviseur de klant bij het keuzeproces.</p>

	<p>Na de overeenstemming over een definitief ontwerp levert hij het interieuradvies op, geeft een toelichting waarbij hij nagaat of de klant het advies begrepen heeft en evalueert het proces/resultaat.</p> <p>Indien gewenst en/of conform de afspraken van de organisatie stelt hij een offerte op waarin hij onder andere een kostenoverzicht van de woonartikelen en de werkzaamheden als ook een globale en haalbare planning opneemt. Hij onderhandelt met de klant binnen de gestelde kaders van de organisatie over eventuele aanpassingen in de offerte. Hij sluit de overeenkomst en maakt afspraken met de klant over betalingsafhandeling, levering en uitvoering. Hij neemt alle documenten op in het (digitale) systeem van de organisatie.</p>
Competenties	<p><i>Klantgericht handelen</i>  Toont een sterk inlevingsvermogen in de klant  Onderzoekt de wensen en behoeften van de klant  Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen</p>
	<p><i>Expertise inzetten</i>  Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen  Deelt kennis en expertise met klanten/medewerkers/collega's</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen</i>  Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en de maatschappij  Gaat integer om met de informatie die de klant/medewerker/ander verstrekt  Heeft zicht op de (maatschappelijke, politieke en economische) effecten van de besluiten en activiteiten van de organisatie</p>
	<p><i>Technologie inzetten</i>  Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen/vraagstukken aan te pakken  Kiest welke (moderne) middelen en materialen in te zetten  Hanteert de (voorgeschreven) middelen /technologie efficiënt en effectief</p>
	<p><i>Analyseren</i>  Toont een nieuwsgierige en kritische houding  Combineert gegevens uit verschillende (informatie)bronnen en genereert hierbij nieuwe informatie  Trekt conclusies door logisch redeneren</p>
	<p><i>Flexibel handelen</i>  Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen  Toont zelfvertrouwen in onzekere en onduidelijke situaties</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van (nieuwe) producten/materialen/grondstoffen in de woon- en interieurbranche</li> <li>• Kennis van (de geschiedenis van) interieurmerken, -collecties en ontwerpers</li> <li>• Kennis van kleuren, licht en ontwerpelementen (ruimte, lijnen, vormen, compositie en sfeer), ook in combinatie met de functie van een interieur</li> <li>• Kennis van styling en visual merchandising</li> <li>• Kennis van advies- en verkoopgesprekken</li> <li>• Kennis van gangbare procedures en wet- en regelgeving in de woon- en interieurbranche</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de markt, doelgroepen, (woon)artikelen, dienstverlening en prijsbeleid van de organisatie</li> <li>• Kennis van de e-commerce en marketingactiviteiten van de organisatie en de organisatieprocedures voor klantbenadering en social media</li> <li>• Kennis van de distributievormen, betaalsystemen en organisatie-eisen ten aanzien van offertes, contracten en facturen</li> <li>• Kan ontwerpvaardigheden en -technieken inzetten</li> <li>• Kan meten, werken met schalen en ruimtelijk denken</li> <li>• Kan ontwerpschetsen maken</li> <li>• Kan informatie presenteren/overdragen, ook op video-opnamen</li> <li>• Kan vlot werken met gangbare computersystemen en softwarepakketten voor schetsen en ontwerpen, klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.</li> <li>• Kan vaardig omgaan met de technische systemen voor verkoop en presentatie</li> <li>• Kan werk gerelateerde berekeningen maken (bijvoorbeeld voor materiaalgebruik en voor offertes)</li> <li>• Kan verkoop- en adviesgesprekken voeren, ook in het Engels</li> <li>• Kan klant-, product- en/of marktinformatie lezen, ook in het Engels</li> <li>• Kan berichten, offertes en contracten opstellen</li> <li>• Kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu</li> </ul>
Afbreukrisico	Als de interieuradviseur deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot onvoldoende of ontevreden klanten en daarmee minder inkomsten en/of imagoschade.

<b>2. De interieuradviseur als projectleider</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De projectleider is verantwoordelijk voor het coördineren van de uitvoering van het interieuradvies en het ontzorgen van de klant</i></p> <p>De interieuradviseur bestelt naar aanleiding van de koopovereenkomst de benodigde artikelen en materialen. Aan de hand van de informatie over de levertijden maakt hij een werkplanning. Hij houdt daarbij rekening met de benodigde tijd, de geschikte volgorde van de werkzaamheden, de beschikbaarheid van (interne en externe) uitvoerders (bijvoorbeeld schilders, stukadoors, installatiebedrijven, vloerenleggers, woningstofeerders en stylisten) en eventuele hulpmiddelen. Hij streeft ernaar om de klant zo min (of zo kort) mogelijk overlast te bezorgen. Hij maakt afspraken over de planning met de uitvoerders en met de klant en verwerkt deze afspraken in het (digitale) systeem.</p> <p>Hij bewaakt de levering van de bestelde artikelen/producten. Op locatie stemt hij (de voortgang van) de werkzaamheden in de in te richten ruimte af met uitvoerders en met de klant. Hij ziet erop toe dat de uitvoering volgens planning en (kwaliteits)afspraken/richtlijnen wordt uitgevoerd. Hij onderhoudt het contact met de klant zodat hij, in het geval van veranderde wensen, problemen en/of afwijkende situaties, snel een voor alle partijen acceptabele oplossing kan zoeken.</p> <p>De interieuradviseur loopt het ontwerp en de afspraken in de offerte met de klant na en licht de uitgevoerde werkzaamheden toe. Bij eventuele gebreken of</p>

	<p>problemen met de kwaliteit wijst hij de klant op de bedrijfsprocedures en rechten van de klant en neemt hierop gepaste actie. Daarnaast geeft hij de klant adviezen en informatie ten aanzien van bijvoorbeeld onderhoud, gebruik, service en garantie.</p> <p>Hij verifieert de klanttevredenheid over het traject (van advies en ontwerp tot aan uitvoering en oplevering). Hij belt de klant na een periode nog een keer op om te vragen of de nieuwe inrichting nog steeds naar tevredenheid is. Hij legt alle gegevens van de oplevering vast in het digitale systeem van de organisatie.</p> <p>De interieuradviseur rondt de oplevering met de klant administratief af door de afgesproken betalingsregeling uit te voeren (en te checken). In sommige gevallen, afhankelijk van de organisatie, handelt hij ook de facturen die hij ontvangt van uitvoerders/hulpmiddelen af of besteedt dit uit aan de administratieve afdeling.</p> <p>Heeft de klant na oplevering van het ontwerp en advies een klacht, dan onderzoekt hij de klacht en neemt de informatie uit de systemen door. Hij stelt vragen om de oorzaak van de ontevredenheid van de klant te bepalen en te achterhalen wat er gebeurd is. Samen met de klant zoekt hij naar een oplossing die voor alle partijen passend is. Hij regelt dat de gemaakte afspraken worden uitgevoerd.</p>
Competenties	<p><i>Leidinggeven</i>  Geeft heldere instructies  Checkt of de werkwijze en/of resultaten behaald worden en onderneemt zo nodig actie  Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten</p> <p><i>Organiseren van werk</i>  Schat de benodigde tijd en capaciteit in voor werkzaamheden  Regelt de benodigde mensen (kwaliteiten) en middelen  Lost (praktische) problemen op</p> <p><i>Klantgericht handelen</i>  Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen  Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten  Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en/of achtergronden</p> <p><i>Samenwerken</i>  Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip  Levert in een (multidisciplinair) samenwerkingsverband een actieve en inhoudelijke bijdrage  Verdiept zich in de denkwijze van iemand anders en houdt hier rekening mee  Heeft een goed beeld van de kwaliteiten van het team en schakelt zo nodig complementaire deskundigheid in  Bemiddelt bij problemen in de samenwerking</p> <p><i>Omgaan met procedures</i>  Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team)  Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften</p>



	<p><i>Doorzetten</i> Blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of weerstand</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van projectmanagement</li> <li>• Kennis van de werkzaamheden en de (organisatie) procedures en -richtlijnen ten aanzien van de uitvoering van een interieuradvies</li> <li>• Kennis van de artikelen, materialen en hulpmiddelen (waaronder onderhouds- en reinigingsmiddelen) voor de uitvoering van een interieuradvies</li> <li>• Kennis van de wet- en regelgeving met betrekking tot werkzaamheden in de woon- en interieurbranche</li> <li>• Kennis van de algemene verkoopvoorwaarden, rechten en plichten van klanten en het klachtenbeleid van de organisatie</li> <li>• Kennis van de distributievormen, betaalsystemen en organisatie-eisen ten aanzien van offertes, contracten en facturen</li>   <li>• Kan nauwkeurig inmeten</li> <li>• Kan een ontwerp interpreteren en uitleggen, en instructies en feedback geven</li> <li>• Kan een werkoverleg organiseren en voeren, ook met de klant</li> <li>• Kan vlot werken met gangbare computersystemen en softwarepakketten voor ontwerpen, klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.</li> <li>• Kan werk gerelateerde berekeningen maken (bijvoorbeeld voor materiaalgebruik en voor huur van onderaannemers/hulpmiddelen)</li> <li>• Kan advies- en evaluatiegesprekken voeren en klachten afhandelen</li> <li>• Kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu</li> </ul>
Afbreukrisico	Als de interieuradviseur deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot fouten in de uitvoering met als gevolg ontevreden klanten, financiële schade en imagoschade.

<b>3. De interieuradviseur als interieurexpert</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De interieurexpert is verantwoordelijk voor het up to date houden van zijn vakkennis en vaardigheden om zo de organisatie en haar klanten optimaal te kunnen adviseren en/of zijn portfolio actueel te houden</i></p> <p>De interieuradviseur zorgt ervoor dat hij een expert is in zijn vakgebied. Hij houdt de trends en ontwikkelingen in de woon- en interieurbranche bij door bijvoorbeeld het volgen van websites, vakbladen en literatuur, het bezoeken van beurzen en de concurrentie en het netwerken met vakgenoten. Hij vergroot zijn kennis van onder andere de productiewijze, grondstoffen en materialen van de (nieuwste) merken (woon)artikelen en toepassingen. Ook houdt hij zijn vaardigheden in de omgang met nieuwe (digitale) systemen voor presentatie, verkoop en interieurontwerp bij en volgt wanneer mogelijk (leveranciers)trainingen.</p> <p>De (klant)gegevens die hij tijdens zijn dagelijks werk verzamelt (zowel op de werkvloer als online, bijvoorbeeld via social media) en de data die door de</p>

	<p>organisatie worden geleverd gebruikt hij om een (nog) beter beeld te verkrijgen van de doelgroepen en hun interieurwensen.</p> <p>Op basis van zijn inventarisaties en analyses kan hij de organisatie adviseren over aanpassing van de collectie en de (online) presentatie of webshop. Wanneer dit binnen de strategie van de organisatie past, en in het geval van zijn eigen onderneming, promoot hij het werk binnen zijn (online) netwerk door onder meer filmpjes en blogs te plaatsen over uitgevoerde projecten. Hij werkt hiervoor samen met bijvoorbeeld fotografen, mediavormgevers en marketingdeskundigen.</p>
Competenties	<p><i>Ondernemen</i></p> <p>Is continu alert op kansen gericht op voorzien in wensen en behoeften van (nieuwe) klanten</p> <p>Houdt de activiteiten van concurrenten, klanten en de ontwikkelingen in de markt in de gaten</p> <p>Heeft oog voor ontwikkelingen in de (inter)nationale context</p> <p>Toont zich in zijn gedrag en (media) uitingen loyaal naar de organisatie</p>
	<p><i>Besluiten nemen</i></p> <p>Initieert activiteiten</p> <p>Neemt besluiten en gaat daarbij om met onzekerheid, contradicties en risico's</p> <p>Neemt de verantwoordelijkheid voor genomen besluiten en draagt de consequenties</p>
	<p><i>Analyseren</i></p> <p>Gaat actief op zoek naar nieuwe informatie en beoordeelt gevonden informatie op bruikbaarheid en betrouwbaarheid</p> <p>Combineert gegevens uit verschillende (informatie)bronnen en genereert hierbij nieuwe informatie</p> <p>Toont een nieuwsgierige en kritische houding</p> <p>Hanteert een passende onderzoeksanpak die resulteert in bruikbare resultaten</p>
	<p><i>Expertise inzetten</i></p> <p>Deelt kennis en expertise met klanten/medewerkers/collega's</p> <p>Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen</p> <p>Gebruikt intervisie, reflectie en feedback om informatie te verkrijgen over zijn functioneren en expertisegebieden</p>
	<p><i>Netwerken</i></p> <p>Weet goed (online en offline) contact te onderhouden met zijn netwerk</p> <p>Deelt kennis, ideeën en informatie met anderen</p> <p>Benut het formele en informele netwerk om zaken voor elkaar te krijgen</p>
	<p><i>Samenwerken</i></p> <p>Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip</p> <p>Leverd in een (multidisciplinair) samenwerkingsverband een actieve en inhoudelijke bijdrage</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de markt, doelgroepen, (woon)artikelen, dienstverlening en prijsbeleid van de organisatie</li> <li>• Kennis van (nieuwe) producten, materialen en grondstoffen in de woon- en interieurbranche</li> <li>• Kennis van (de geschiedenis van) interieurmerken, -collecties en ontwerpers</li> <li>• Kennis van kleuren, licht en ontwerpelementen (ruimte, lijnen, vormen, compositie en sfeer), ook in combinatie met de functie van een interieur</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de e-commerce en marketingactiviteiten van de organisatie en de organisatieprocedures voor klantbenadering en social media</li> <li>• Kennis van styling en visual merchandising</li> <li>• Kan informatie presenteren en overdragen, ook op video</li> <li>• Kan vlot werken met gangbare computersystemen en softwarepakketten voor schetsen en ontwerpen, social media, webshops etc.</li> <li>• Kan vaardig omgaan met de technische systemen voor verkoop en presentatie</li> <li>• Kan gesprekken voeren, ook in het Engels</li> <li>• Kan klant-, product- en/of marktinformatie lezen, ook in het Engels</li> <li>• Kan verslagen opstellen</li> </ul>
Afbreukrisico	Als de interieuradviseur deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot verkeerde adviezen met als gevolg inkomstenderving voor de organisatie of tot een verouderd portfolio en daardoor het verliezen van (potentiële) klanten.