

**Beroepscompetentieprofiel
Binnenhuisadviseur**

Beroepscompetentieprofiel binnenhuisadviseur		
Algemene informatie	datum: 1 november 2003	versie: 4
Onder regie van kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven	Kenniscentrum Handel	
Ontwikkeld door:	Kenniscentrum Handel, afdeling Kwalificatiestructuur, Arbeidsmarkt & Services	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kwalitatief onderzoek woonbranche, in het kader van de ontwikkeling van een beroepscompetentieprofiel verkoopadviseur. ▪ Legitimeringsbijeenkomst met betrekking tot concept beroepscompetentieprofiel. 	
Legitimering beroepscompetentieprofiel door:	<ul style="list-style-type: none"> - op format vereisten - op de inhoud 	
	Kenniscentrum Handel d.d. 01-11-2003 Woonwerk d.d. november2003	
Mogelijke andere functiebenamingen in de branche		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interieurstylist ▪ Interieur- en projectspecialist ▪ Specialist interieur- en projectadvisering 	

Beroepsbeschrijving	
Beroepscontext werkzaamheden	<p>De binnenhuisadviseur werkt in de sector detailhandel, met name het hogere segment, in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB.</p> <p>De binnenhuisadviseur beheert en voert taken uit rondom verkoop en advies. Hij stelt met de klant een aankoop op maat samen. Hij ontwerpt de in te richten ruimte en concretiseert zijn ideeën en de wensen van de klant in een ontwerp. Hij communiceert hierover met de klant, stelt een offerte en orderbon samen en maakt afspraken met betrekking tot de levering/uitvoering van het ontwerp. In voorkomende gevallen voert de binnenhuisadviseur de bestelling uit en voert de regie van de uitvoering na de orderbevestiging.</p> <p>De binnenhuisadviseur is gericht op het bevorderen van de kwaliteit van de diensten met als doel de verkoop en de klanttevredenheid te verhogen. Hij handelt eventuele klachten af en draagt maatregelen ter verbetering aan. Hij coördineert en voert mede de werkzaamheden uit met in achtneming van de geldende bedrijfsregels.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De binnenhuisadviseur heeft een coördinerende en uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eindresultaat van de projectwerkzaamheden.
Complexiteit	De binnenhuisadviseur werkt volgens standaardprocedures. Hij is in staat om oplossingsgerichte procedures te bedenken in geval van afwijkingen.
typerende beroepshouding	De binnenhuisadviseur is communicatief vaardig, representatief, creatief, accuraat en deskundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is gericht op het verlenen van diensten en services aan de klant. Hij beschikt over het vermogen om overzicht te houden over het werkproces, de markt, middelen en methoden.
Trends innovaties	
Marktontwikkelingen	De consument is mondiger en kritischer en weet door de media vaak al wat hij wel en niet wil. De vraag wordt gevarieerder, mede door het groeiende aandeel ouderen, allochtonen en tweeverdieners.
Wetgeving/overheidsregulering	De wetgeving met betrekking tot de openingstijden van winkels wordt steeds soepeler, waardoor de binnenhuisadviseur steeds wisselende werktijden heeft en daarmee een flexibele instelling moet hebben.
Technologische ontwikkelingen	Via Internet kunnen consumenten informatie krijgen over artikelen/winkels en deze ook bestellen.
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	Verbreiding van het assortiment of juist specialisatie.
Internationale ontwikkelingen	n.v.t.
Loopbaanmogelijkheden	Afhankelijk van de bedrijfsgrootte heeft de binnenhuisadviseur als horizontale doorgroeiemogelijkheid het beroep manager wonen of zelfstandig ondernemer.

Kerntaken van het beroep
1. Adviseert en verkoopt
2. Maakt een ontwerp voor de inrichting
3. Verbeterd de kwaliteit van de diensten en werkprocessen
4. Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp

Kerntaak 1	Adviseert en verkoopt
Proces	<p>De binnenhuisadviseur ontvangt de klant op passende wijze en achterhaalt in een gesprek de wensen van de klant. Hij geeft de klant een passend en deskundig advies en laat hierbij modellen of stalen zien. Hij geeft een totaaladvies voor de ruimte op het gebied van meubels en stoffering en stelt voor aan de klant om een ontwerp en/of offerte te maken van de in te richten ruimte. In voorkomende gevallen maakt hij een afspraak met de klant om de in te richten ruimte te bezoeken.</p> <p>Indien de klant akkoord gaat met het ontwerp en de offerte, stelt hij indien nodig een orderbon op en maakt hij afspraken rondom levering/ uitvoering van de opdracht. Hij draagt mede zorg voor de betalingsafhandeling. In voorkomende gevallen verricht de klant een aanbetaling en/of tekent de klant een koopovereenkomst. De binnenhuisadviseur geeft informatie en onderhoudsmiddelen mee aan de klant. Hij draagt er zorg voor dat de winkel schoon en opgeruimd is en houdt de winkelpresentatie bij.</p> <p>De binnenhuisadviseur stemt, na het overeenkomen met de klant over de opdracht, de verdere werkzaamheden af met de interne organisatie.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De binnenhuisadviseur heeft een coördinerende en uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eindresultaat van de projectwerkzaamheden.
Complexiteit	De binnenhuisadviseur werkt volgens standaardprocedures. Hij is in staat om oplossingsgerichte procedures te bedenken in geval van afwijkingen.
betrokkenen	De binnenhuisadviseur heeft te maken met klanten, geeft instructies aan de medewerkers en derden en communiceert over de werkzaamheden met de interne organisatie.
(Hulp-) middelen	stalen, product- en prijsinformatie en offerte/orderbonnen.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en bedrijfsspecifieke regels en procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het adviseren en verkopen doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe om te gaan met de verschillende belangen tussen klant en bedrijf, bijvoorbeeld wanneer de klant (te) hoge eisen stelt aan de service, of wanneer de klant een klacht heeft. Daarnaast heeft hij inzicht in de te besteden tijd voor een verkoopgesprek in relatie tot de opdracht/aankoop. • Hoe binnen het gestelde budget om te gaan met wensen van de klant die zich niet met standaard mogelijkheden laten oplossen.

Kerntaak 2	Maakt een ontwerp voor de inrichting
Proces	<p>De binnenhuisadviseur maakt voor een totaaladvies een ontwerp voor de in te richten ruimte. Afhankelijk van de bedrijfsafspraken en de opdracht bezoekt hij vooraf de in te richten ruimte bij de klant.</p> <p>De binnenhuisadviseur betreft in het ontwerp de wensen van de klant, de bouwkundige aspecten en de eigen ideeën. Hij maakt op basis van een schets een voorlopig ontwerp voor de klant. De binnenhuisadviseur bespreekt het ontwerp met de klant en geeft een toelichting en motivatie op het ontwerp.</p> <p>Hij brengt op verzoek van de klant eventuele wijzigingen aan en maakt een definitief ontwerp. Afhankelijk van de bedrijfsafspraken, de opdracht en tijd, is hij verantwoordelijk voor de uitvoering van het ontwerp bij de klant en controleert hij het resultaat aan de hand van het ontwerp en de gemaakte afspraken.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De binnenhuisadviseur heeft een coördinerende en uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eindresultaat van de projectwerkzaamheden.
Complexiteit	De binnenhuisadviseur werkt volgens standaardprocedures. Hij is in staat om oplossingsgerichte procedures te bedenken in geval van afwijkingen.
Betrokkenen	De binnenhuisadviseur heeft te maken met klanten, stemt de werkzaamheden af met collega's, geeft instructies aan medewerkers, voert overleg met de eventueel direct leidinggevende en heeft afstemming met derden over levering en uitvoering.
(hulp-)middelen	tekenmateriaal, mallen, presentatiemateriaal (waaronder stalen) en computertekenprogramma's.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en bedrijfsspecifieke regels en procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het ontwerpen van de inrichting doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe om te gaan met de verhouding tussen kwaliteit en klantenwens, wanneer de wensen bijvoorbeeld niet geschikt zijn voor de ruimte. • Hoe om te gaan met spanningen op het gebied van ontwerp, uitvoering en financiën als de afspraken al zijn gemaakt en zijn vastgelegd en zich afwijkingen en/of aanpassingen voordoen. • Hoe om te gaan met de verschillende belangen tussen klantvriendelijkheid en bedrijfsbelang, bijvoorbeeld wanneer de klant meerdere ontwerpen wil, of wanneer de klant een klacht heeft?

Kerntaak 3	Verbeter de kwaliteit van de diensten en de werkprocessen
Proces	<p>De binnenhuisadviseur beschikt over basiskennis omtrent vaktechniek en ontwikkelingen in de branche. Hij blijft op de hoogte van nieuwe trends en ontwikkelingen door vakbladen te lezen, beurzen te bezoeken, cursussen te volgen en blijft op de hoogte van de informatie die door de verschillende media wordt verspreid.</p> <p>De binnenhuisadviseur doet op basis van nieuwe trends, ontwikkelingen en klantenwensen voorstellen voor de inkoop van een collectie, verkoopacties, inrichting van de winkel, ontwerpen, nieuwe collecties en accessoires. Hij zorgt er voor dat hiermee de verkoop wordt bevorderd en dat meubels een attractieve waarde krijgen door het hanteren van verschillende stijlen en het creëren van sferen.</p> <p>De binnenhuisadviseur signaleert klantenbehoeften en/of klachten, evalueert de klanttevredenheid en stelt op basis hiervan nieuwe acties en verbetermaatregelen op. Hij zorgt, voor een juiste afhandeling van de klachten conform de bedrijfsprocedures.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De binnenhuisadviseur heeft een coördinerende en uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eindresultaat van de projectwerkzaamheden.
Complexiteit	De binnenhuisadviseur werkt volgens standaardprocedures. Hij is in staat om oplossingsgerichte procedures te bedenken in geval van afwijkingen.
Betrokkenen	De binnenhuisadviseur heeft te maken met klanten, bespreekt voorstellen met de direct leidinggevende, onderhoudt contacten met derden en stemt informatie af met andere collega's.
(Hulp-)middelen	Media waaronder vakliteratuur, tijdschriften en tv-woonprogramma's, etalages, fabrikanten, beurzen, cursussen en productpresentaties.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en bedrijfsspecifieke regels en procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het verbeteren van de kwaliteit van diensten en werkprocessen doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wanneer leidt een klacht of ontwikkeling daadwerkelijk tot het aanpassen van werkwijzen, assortiment of procedures? • Wanneer schakelt de binnenhuisadviseur een leidinggevende of andere betrokkenen in, in geval van klachten?

Kerntaak 4	Regisseert en bewaakt de uitvoering van het ontwerp
Proces	<p>De binnenhuisadviseur maakt met de klant een afspraak voor de levering van de artikelen en het uitvoeren van het ontwerp, rekening houdend met minimale levertijden en beschikbaarheid van uitvoerders. Hij bestelt aan de hand van de orderbon of geaccordeerde offerte de artikelen. Hij maakt een werkplanning voor de levering van de artikelen en de uitvoering van de werkzaamheden. Hij handelt de administratieve processen rondom de opdracht af en stemt deze intern af met de betrokkenen. Hij coördineert en bewaakt de voortgang van de bestelde artikelen en de levering. Hij stemt de uit te voeren werkzaamheden bij de klant af met de medewerkers en derden.</p> <p>De binnenhuisadviseur is in voorkomende gevallen bij de klant om het ontwerp uit te voeren, te coördineren of te controleren. In andere gevallen ziet hij er op toe dat de levering volgens opdracht wordt uitgevoerd. De klant tekent bij ontvangst en betaalt de bestelling of ontvangt een factuur.</p> <p>De binnenhuisadviseur geeft adviezen aan de klant ten aanzien van onderhoud en toepassingen zorgt er voor dat de werkzaamheden op de juiste wijze en naar tevredenheid van de klant worden afgerond.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De binnenhuisadviseur heeft een coördinerende en uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eindresultaat van de projectwerkzaamheden.
Complexiteit	De binnenhuisadviseur werkt volgens standaardprocedures. Hij is in staat om oplossingsgerichte procedures te bedenken in geval van afwijkingen.
Betrokkenen	De binnenhuisadviseur heeft te maken met klanten, stemt de werkzaamheden af met collega's, geeft instructies aan medewerkers en derden, voert overleg met de eventueel direct leidinggevende en heeft afstemming met derden over levering en uitvoering.
(hulp-)middelen	Offerte, orderbon, ontvangstbevestigingen, communicatiemiddelen en betaalmiddelen.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en bedrijfsspecifieke regels en procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het regisseren en bewaken van de uitvoering van het ontwerp, doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe om te gaan met de verhouding tussen klantbelang en bedrijfsbelang, wanneer de klant bijvoorbeeld (te) hoge eisen stelt aan de service en inrichting ter plaatse of veranderingen wil doorvoeren. • Hoe om te gaan met de balans tussen de tijd/ kwaliteitsverhouding, bijvoorbeeld in geval dat de planning niet waargemaakt kan worden en de klant hier ontevreden over is.

Kernopgave van het beroep**Kernopgave 1 : tijd versus kwaliteit**

De binnenhuisadviseur voert taken uit onder toezicht van de klant, die vaak onder hoge tijdsdruk moeten worden uitgevoerd. Prioriteiten stellen en alert blijven op de te besteden tijd in verhouding tot de opdracht/ aankoop is daarom belangrijk.

Kernopgave 2 : capaciteiten versus klantenwensen

De binnenhuisadviseur maakt ontwerpen in opdracht van de klant. Hij moet daarom een goed inlevingsvermogen hebben, het vermogen hebben om eigen ideeën hier op af te stemmen, maar ook durf en creativiteit hebben om de klant nieuwe inzichten te geven over het inrichten van de ruimte. Flexibiliteit, creativiteit, een goede communicatie, maar ook het overtuigend kunnen motiveren van een ontwerp is hierbij noodzakelijk.

Overzichtsschema beroepscompetenties

Beroepscompetenties		kerntaak				kernopgave	
Vakmatig-Methodisch (VM)		1	2	3	4	1	2
1	Diensten en producten verkopen	X					
2	Een vakkundig advies geven aan de klant over producten en inrichting	X	X		X		X
3	Een vakkundig ontwerp of totaaladvies maken voor de inrichting		X				X
5	De verkoop bevorderen	X	X	X			
6	De service verbeteren	X	X	X	X		
8	Op klantgerichte wijze de opdracht uit te voeren bij de klant			X	X	X	X
Bestuurlijk Organisatorisch en Strategische (BOS)							
7	De uitvoering van de opdracht voor te bereiden				X	X	
	Resultaatgericht werken, zodat de werkprocessen efficiënt, effectief en volgens kwaliteitsnormen worden uitgevoerd	X	X	X	X	X	
Sociaal Communicatieve (SC)							
4	Het totaalontwerp presenteren aan de klant		X				X
	Communiceren met klanten en collega's	X	X	X	X	X	X
Ontwikkelings (ON)							
	Het eigen handelen aanpassen op basis van evaluatie, en veranderende omstandigheden	X	X	X	X	X	X

Beroepscompetenties en succescriteria	
1 Beroepscompetentie (VM)	De binnenhuisadviseur is in staat om op adequate wijze ¹ diensten en producten te verkopen.
Succescriteria	
Proces	Begroet de klant en bepaalt het inspringmoment.
	Inventariseert de wensen en interesses van de klant door, door te vragen.
	Schat het type klant in en stemt de verkooptechniek af op het type klant.
	Zorgt dat de klant zich op zijn gemak voelt en laat weten dat hij bereid is om de klant te helpen.
	Verwijst zonodig door naar een collega.
	Sluit in het verkoopgesprek aan bij de belevingswereld van de klant.
	Geeft de klant informatie mee over producten en prijzen.
	Helpt bij het nemen van een koopbeslissing, door voor- en nadelen aan te geven.
	Is gericht op het verkrijgen van opdrachten.
	Zorgt voor een schone en verzorgde uitstraling van de winkelvloer.
Resultaat	Een professionele ontvangst en behandeling van de klant, zodanig dat de klanttevredenheid en de klantenbinding worden bevorderd.
2 Beroepscompetentie (VM)	De binnenhuisadviseur is in staat om op adequate wijze vakkundig advies te geven aan de klant over producten en inrichting.
Succescriteria	
Proces	Beschikt over kennis van materialen en de mogelijke verwerkingen en toepassingen van de producten en de uitvoeringen hiervan.
	Beschikt over kennis van trends, ontwikkelingen en ontwerptechnieken.
	Sluit aan bij de wensen van de klant.
	Houdt bij het adviseren rekening met bouwkundige aspecten.
	Toont en demonstreert modellen en materialen en geeft stalen mee op proef..
	Beantwoordt op vakkundige wijze vragen van de klant.
	Geeft informatie over toepassingen, onderhoud en uitvoeringen.
	Geeft informatie over garantie, reparatie en onderhoud van meubels/ materialen.
	Laat klanten tot nieuwe inzichten komen over het inrichten van de ruimte.
	Toont enthousiasme, gedrevenheid en wekt vertrouwen bij de klant.
resultaat	Een vakkundig advies, waardoor de klant vertrouwen heeft in het bedrijf en een opdracht verstrekt.

3 Beroepscompetentie (VM)	De binnenhuisadviseur is in staat om op adequate wijze een vakkundig ontwerp of totaaladvies te maken voor woninginrichting.
Succescriteria	
Proces	Gebruikt de juiste hulpmiddelen en methoden voor het maken van een ontwerp.
	Inventariseert de mogelijkheden, wensen, het budget en de eventuele beperkingen.
	Werkt ideeën uit in een globale schets.
	Brengt creatieve oplossingen en eigen ideeën in.
	Verifieert of de wensen van de klant zijn betrokken in het ontwerp.
	Gaat na of het ontwerp past binnen het budget van de klant.
	Maakt verschillende ontwerpen om tot een uiteindelijk voorstel te komen.
	Maakt een afweging in gebruikte materialen i.v.m kosten en wensen.
	Werkt met kleuren/foto's/materialen om de gewenste sfeer en uitstraling te bereiken.
Resultaat	Een vakkundig ontwerp, dat aansluit bij de wensen van de klanten en een aanzet is tot nieuwe inzichten en mogelijkheden voor het inrichten van de ruimte.
4 Beroepscompetentie (SC/VM)	De binnenhuisadviseur is in staat om op adequate wijze het totaalontwerp te presenteren aan de klant.
Succescriteria	
Proces	Hanteert de juiste presentatietechniek.
	Heeft een enthousiaste, vakkundige en overtuigende houding.
	Geeft een toelichting op de gehanteerde werkwijze.
	Beargumenteert zijn ontwerp en de gebruikte materialen en meubels.
	Beantwoordt vragen van de klant.
	Toont dat de wensen in het ontwerp zijn verwerkt en passen binnen het budget.
	Geeft de klant de gelegenheid om na te denken over het ontwerp.
	Voert eventuele aanpassingen door in het ontwerp.
	Maakt met de klant afspraken over de vervolgstappen.
Resultaat	Een tevreden klant die tot nieuwe inzichten is gekomen over de inrichting van de ruimte, vertrouwen heeft in het ontwerp en de opdracht geeft om het ontwerp uit te voeren.
5 Beroepscompetentie (VM)	De binnenhuisadviseur is in staat om op adequate wijze de verkoop te bevorderen.
Succescriteria	
Proces	Is op de hoogte van trends, (markt)ontwikkelingen en informatie.
	Signaleert wensen en klantenbehoeften en verwerkt deze in adviezen en ontwerpen.
	Communiqueert met collega's en leidinggevende over mogelijke verbeteracties.
	Doet voorstellen voor de (nieuwe) collectie op basis van trends, ontwikkelingen en klantenbehoeften.
	Doet voorstellen voor de herinrichting van de winkel/showroom, waardoor de verkoop van moeilijk verkoopbare producten wordt gestimuleerd.
Resultaat	Een bevordering van de verkoop, doordat de ontwerpen, adviezen en winkelinrichting zijn afgestemd op de laatste ontwikkelingen en klantenbehoeften.

6 Beroepscompetentie (VM)	De binnenhuisadviseur is in staat om op adequate wijze de service te verbeteren.
Succescriteria	
Proces	Handelt klachten op de juiste wijze af.
	<p>Probeert in geval van klachten een win-win situatie te creëren.</p> <p>Geeft informatie over garantie, reparatie en onderhoud.</p> <p>Is een vraagbaak voor de klanten ook na het afronden van de opdracht (nazorg).</p> <p>evalueert de klanttevredenheid tijdens en na het uitvoeren van de opdracht.</p> <p>Doet voorstellen ter verbetering van de service.</p>
Resultaat	Een optimale dienstverlening, met als doel de klanttevredenheid en de klantenbinding te verhogen.
7 Beroepscompetentie (BOS)	De binnenhuisadviseur is in staat om op adequate wijze de uitvoering van de opdracht voor te bereiden en te regisseren.
Succescriteria	
Proces	Informeert bij de leverancier over de levertijden en informeert de klant hierover.
	<p>Maakt een afspraak met de klant over de uitvoering van de opdracht.</p> <p>Houdt met het bestellen van artikelen en inschakelen van derden rekening met de levertijden en afspraken met de klant.</p> <p>Geeft duidelijke instructies aan collega's over de bestelling of bestelt zelf.</p> <p>Bewaakt de bevestiging van de levering door de leverancier.</p> <p>Houdt contact met de klant over de voortgang van de levering.</p> <p>Informeert de betrokkenen regelmatig over de voortgang en spreekt ze aan op afwijkingen.</p>
Resultaat	Een vlot lopende voorbereiding van de uitvoering van de opdracht, zodanig dat de opdracht volgens afspraak bij de klant kan worden uitgevoerd.
8 Beroepscompetentie (VM/SC)	De binnenhuisadviseur is in staat om op adequate wijze op klantgerichte wijze de opdracht uit te voeren bij de klant.
Succescriteria	
Proces	Handelt volgens het ontwerp en de opdrachtorder.
	<p>Geeft duidelijke instructies aan medewerkers en derden en maakt een taakverdeling.</p> <p>Zorgt dat de artikelen op de juiste wijze worden geplaatst conform ontwerp.</p> <p>Ziet toe op een zorgvuldige werkwijze, zodat artikelen niet beschadigen.</p> <p>Is gericht op het aandragen van oplossingen in geval van afwijkingen.</p> <p>Evalueert of de opdracht conform ontwerp is uitgevoerd.</p> <p>Geeft de klant advies over schoonmaak en onderhoud.</p> <p>Handelt de betaling af met de klant.</p>
Resultaat	Een zorgvuldig uitgevoerde opdracht, conform afspraak en met de nodige nazorg, waardoor de klanttevredenheid en klantenbinding wordt verhoogd.

9 Beroepscompetentie (ON)	De binnenhuisadviseur is in staat om op adequate wijze het eigen handelen aan te passen op basis van evaluatie en veranderende omstandigheden.
Succescriteria	
Proces	Vergelijk het eigen handelen met dat van anderen en wisselt ervaringen uit.
	Analyseert gewenste en gerealiseerde resultaten, verschillen en overeenkomsten.
	Stelt functionele en realistische leerdoelen.
	Is flexibel en geduldig in de omgang met klanten en collega's.
	Staat voor feedback en kritiek en zet dit om in verbeteracties.
	Erkent fouten of onvolkomenheden en past hier de werkwijze op aan.
resultaat	Een continu proces van verbetering van eigen handelen en daarmee verbetering van de kwaliteit van de diensten.
10 Beroepscompetentie (BOS)	De binnenhuisadviseur is in staat om op adequate wijze resultaatgericht te werken, zodat de werkprocessen efficiënt, effectief en volgens kwaliteitsnormen worden uitgevoerd.
Succescriteria	
Proces	Is gericht op het aandragen van oplossingen in afwijkende situaties.
	Is alert op tijd/kwaliteit verhouding met ontwerpen en gesprekken.
	Houdt de verschillende belangen tussen klant en bedrijf in de gaten.
	Is gericht op het leveren van kwaliteit, service en het behalen van de omzet.
	Zorgt voor een goede voorbereiding en planning van de activiteiten.
	Werkt efficiënt en effectief door de juiste werkmethode te gebruiken.
Resultaat	Een efficiënte en kwalitatief goede uitvoering van werkzaamheden, waarbij de verschillende belangen in juiste verhouding worden vertegenwoordigd.
11 Beroepscompetentie (SC)	De binnenhuisadviseur is in staat om op adequate wijze: te communiceren met klanten en collega's.
Succescriteria	
Proces	Luistert goed naar inbreng en ideeën van medewerkers en klanten.
	Gebruikt op juiste wijze non-verbaal gedrag.
	Komt overtuigend over en staat achter eigen ideeën.
	Blijft rustig in geval van kritiek van anderen.
	Motiveert en beargumenteert eigen standpunten.
resultaat	Een optimale communicatie met klanten en collega's, waardoor werkprocessen en werksfeer worden verbeterd.