



# Eerste Verkoopmedewerker

## Deel C

November 2011

Dit deel C van de eerste verkoopmedewerker is branchespecifiek ingekleurd voor de supermarktbranche. In deze versie is gearceerd welke onderdelen zijn gewijzigd ten opzichte van het deel C van het vastgestelde kwalificatiedossier Verkoopsspecialist (2011-2012), uitstroom eerste verkoper. In de kolom vakkennis en vaardigheden is blauw gearceerd wat gewijzigd is ten opzichte van deel C (extra branchespecifieke invulling) van het vastgestelde dossier en groen gearceerd wat in het vastgestelde deel C staat.

## Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.1 werkproces: Verzorgt goederenontvangst			
<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst. Hij gaat na welke goederen binnenkomen en geretourneerd moeten worden. Hij gaat na welke collega's ingezet kunnen worden, delegeert taken en geeft hen instructies. Hij informeert de collega's over de werkzaamheden, de prioriteiten en de mogelijke bijzonderheden. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult de bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen op kwaliteit en kwantiteit in bijzijn van de leverancier cq. vervoerder of hij laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De werkzaamheden zijn correct (volgens wettelijke regels en zo efficiënt mogelijk) uitgevoerd.</li> <li>• De werkzaamheden zijn efficiënt georganiseerd.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• helpt en vraagt ondersteuning van collega's, spreekt zaken af over de uitvoering van de werkzaamheden en houdt zich aan de afspraken, zodat de werkzaamheden prettig en vlot verlopen.</li> </ul>	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HACCP</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Dervingsbestrijdingsplan</li> <li>• Reinigingsplan</li> </ul> <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afvalverwerking</li> <li>• Energiebesparing</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform regels uit de arbowet</li> <li>• Calamiteiten</li> <li>• Veiligheidsvoorschriften en – procedures</li> <li>• Veiligheidsprotocollen en</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst, welke goederen retour gaan en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen efficiënt en effectief mogelijk ontvangen kunnen worden.</li> </ul>	

## Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

### 1.1 werkproces: Verzorgt goederenontvangst

<p>Kwaliteit leveren</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pakt de voorbereiding, controle en administratieve verwerking van de goederenontvangst nauwkeurig en ordelijk aan, temperatuur de inkomende koel- en vriesproducten en controleert de bijbehorende administratie (o.a. temperatuurlijsten), en ziet er op toe dat de goederen en de werkzaamheden voldoen aan de gestelde eisen en wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne, HACCP, THT en milieu, zodat de kans op fouten en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.</li> <li>• onderneemt passende actie als de levering niet aan de eisen voldoet, houdt hierbij rekening met dervinggevoelige producten zodat de kans op onveilige situaties geminimaliseerd wordt.</li> <li>• belt een monteur bij het uitvallen van apparatuur zodat (verdere) derving voorkomen wordt.</li> </ul>	<p>winkelcriminaliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Achterdeurprocedure</li> </ul> <p>Goederenontvangst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productbehandeling</li> <li>• Relatie logistieke processen en bedrijfsprocessen</li> <li>• Retoursystemen</li> <li>• Geleidedocumenten lezen/invullen</li> </ul> <p>Leveringsprocedure</p> <p>Goederenopslag en -beheer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richtlijnen voor goederenbeheer</li> <li>• Aandachtspunten beheren</li> <li>• Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken</li> <li>• Doorstroombehoefte</li> <li>• Opslagmogelijkheden</li> </ul> <p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementvaardigheden toepassen</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Lezen van informatieve teksten (t)</li> <li>• Urenverdeling maken (r)</li> </ul>
<p>Aansturen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, geeft instructies over de taakuitvoering, controleert de uitvoering van de taken en stuurt bij waar nodig, zodat de taken tijdig en correct worden uitgevoerd door medewerkers.</li> <li>• stelt bij onverwachte situaties medewerkers op hun gemak, blijft juist communiceren en reageert deze situaties niet op de medewerkers af.</li> </ul>	

<b>Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen</b>			
--	--	--	--

<b>1.1 werkproces: Verzorgt goederenontvangst</b>			
---	--	--	--

--	--	--	--

## Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

### 1.2 werkproces: Verzorgt goederenopslag

<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker bereidt de goederenopslag voor door zelf of dat een collega de interne transportmiddelen verzamelt en ruimte maakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij geeft instructies over de werkwijze en controleert de uitvoering hierop. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd.</li> <li>• Goederen zijn opgeslagen en afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.</li> <li>• De werkzaamheden zijn efficiënt georganiseerd en uitgevoerd.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• helpt en vraagt ondersteuning van collega's, spreekt zaken af over de uitvoering van de werkzaamheden en houdt zich aan de afspraken, zodat de werkzaamheden prettig en vlot verlopen.</li> </ul>	<p>Goederenontvangst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leveringsprocedure</li> <li>• Huisregels</li> <li>• Productbehandeling</li> </ul> <p>Goederenopslag en –beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Magazijn</li> <li>• Opslagkenmerken</li> <li>• Opslagmogelijkheden</li> <li>• Doorstroombehoefte</li> <li>• Richtlijnen voor goederenbeheer</li> <li>• Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken</li> </ul> <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afvalverwerking</li> <li>• Energiebesparing</li> <li>• Soorten afval(materialen) herkennen</li> <li>• Afval verwerken/scheiden</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de opslag, waar goederen opgeslagen moeten worden en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen zo efficiënt en effectief mogelijk opgeslagen kunnen worden.</li> </ul>	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HACCP</li> <li>• Breuk</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Temperatuurvoorschriften</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveau bewaken</li> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pakt de controle en opslag ordelijk en in een goed tempo aan, voert een temperatuurmeting uit, en ziet er op toe dat de goederen en de werkzaamheden voldoen aan de gestelde</li> </ul>	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HACCP</li> <li>• Breuk</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Temperatuurvoorschriften</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p>

## Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

### 1.2 werkproces: Verzorgt goederenopslag

	halen	eisen en wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne, HACCP, Fifo, THT en milieu, zodat de kans op fouten of onveilige situaties geminimaliseerd worden en het magazijn op orde is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> <li>• Veiligheidsvoorschriften en – procedures</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, geeft instructies over de taakuitvoering, controleert de uitvoering van de en stuurt bij waar nodig, zodat de taken tijdig en correct worden uitgevoerd door medewerkers.</li> <li>• stelt bij onverwachte situaties medewerkers op hun gemak, blijft juist communiceren en reageert deze situaties niet op de medewerkers af.</li> </ul>	<p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementvaardigheden</li> <li>• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Goederen verdelen (r)</li> <li>• Goederen vinden in magazijn (r)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Urenverdeling maken (r)</li> </ul>

## Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

### 1.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze

<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker bouwt de artikelpresentaties volgens het presentatieplan. Op de tijdelijke artikelpresentaties combineert hij op basis van de artikelinformatie de juiste artikelen en de daarbij benodigde decoratiematerialen. Hij transporteert de artikelen naar de winkel, beprijst indien nodig de artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij permanente artikelpresentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te verbeteren. Hij delegeert deze taken en controleert de werkuitvoering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De artikelpresentaties, winkel en -omgeving voldoen aan de commerciële uitgangspunten (of beleid) van de organisatie.</li> <li>• De werkzaamheden zijn door medewerkers correct uitgevoerd.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toont bij het verzorgen van de presentatie van een (kop)stelling begrip van constructies en ruimtegebruik, van het presentatie- en schappenplan en de doelstelling van de supermarkt, gebruikt en combineert diverse materialen, vormen en kleurstellingen en werkt snel en bedreven bij het opbouwen, zodat de presentatie aan de commerciële uitgangspunten van de supermarkt voldoet en met name de actieartikelen uitnodigend aanwezig zijn.</li> <li>• helpt collega's op basis van zijn kennis bij het vullen van schappen en het opbouwen van een presentatie van een (kop)stelling en/of een actiepresentatie zodat presentaties voldoen aan de eisen van de supermarkt.</li> </ul>	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HACCP</li> <li>• Breuk</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> </ul> <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afvalverwerking</li> <li>• Energiebesparing</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> <li>• Calamiteiten</li> <li>• Veiligheidsvoorschriften en -procedures</li> </ul> <p>Goederenontvangst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productbehandeling</li> </ul> <p>Detailhandelsmarketing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Winkelformule</li> <li>• Algemene kennis detailhandel/ supermarkt</li> <li>• Concurrentieonderzoek</li> <li>• Trends en ontwikkelingen in de supermarktbranche</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controleert voortdurend of het winkelbeeld en de presentaties voldoen aan de eisen van de supermarkt, signaleert afwijkingen en accepteert niet dat de presentaties en de voorraad niet aan</li> </ul>	

## Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

### 1.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze

		<p>deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plant afprijzingen, laat dagelijks de THT-controle uitvoeren, prijst artikelen met een nog korte THT-datum op tijd af en controleert het bijhouden van temperatuurlijsten, verwerkt en registreert afgeprijsde artikelen en/of artikelen met breuk, verwijdert kapotte verpakkingen zodat het winkelbeeld aan de eisen van de supermarkt voldoet.</li> <li>• past tijdig de winkelpresentatie aan of komt met voorstellen om deze aan te passen, wanneer artikelen niet meer voorradig zijn, actieartikelen vervangen moeten worden of er kansen zijn voor impulsaankopen zodat de presentatie commercieel aantrekkelijk blijft.</li> <li>• stemt de goederenstroom af op de klantenstroom zodat de winkelvoorraad optimaal is.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Huisstijl</li> </ul> <p>Presentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikelcodering en prijzen</li> <li>• Presentatietechnieken</li> <li>• Richtlijnen voor winkelpresentatie</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vulnorm</li> <li>• Schappenplan</li> <li>• Presentatieplan</li> <li>• Promotieplan</li> <li>• Promotiemateriaal</li> <li>• Displays</li> <li>• Displayplan uitvoeren</li> <li>• Frontpresentatie opbouwen/herordenen</li> <li>• Promotiemateriaal aanbrengen/opruimen</li> <li>• Inzicht in winkelinrichting tonen</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlichting</li> <li>• Winkel exterieur en – interieur</li> <li>• Winkellayout en -routing</li> </ul> <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Computervaardigheden</li> </ul> <p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementvaardigheden</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezen van informatieve teksten (t)</li> <li>• Presentatieplannen lezen en gebruiken (r)</li> <li>• Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen (r)</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, geeft instructies over de taakuitvoering (bijvoorbeeld of de artikelen goed gespiegeld zijn), controleert de uitvoering van de taken en stuurt bij waar nodig, zodat de taken tijdig en correct worden uitgevoerd door medewerkers.</li> <li>• stelt bij onverwachte situaties medewerkers op hun gemak, blijft juist communiceren en reageert deze situaties niet op de medewerkers af.</li> </ul>	

**Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**

**1.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze**

			• Informatie uitwisselen (t)
--	--	--	------------------------------

## Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

### 1.5 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)

<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of andere vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadminiveau en corrigeert dit wanneer het nodig is. Hij plaatst bestellingen en/of formuleert voorstellen om de voorraad op het vereiste niveau te brengen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform de richtlijnen bijgehouden.</li> <li>• De bestelling of het voorstel is afgestemd op het gewenst voorraadminiveau waarbij rekening gehouden is met de gewenste servicegraad.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bepaalt de (tussentijdse) bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadminiveau en servicegraad, zodat de bestelling de kans op breuk, derving en neeverkoop minimaliseert.</li> </ul>	<p>Goederenopslag en –beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestellen</li> <li>• Bestelsysteem</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> <li>• Voorraadadministratie bijhouden</li> <li>• Voorraadbeheer</li> <li>• (Voorraad)inventarisatie uitvoeren</li> </ul> <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computerprogramma's en –systemen</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> </ul> <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Breuk</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveau bewaken</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens (bijvoorbeeld dervingcijfers) om zo tijdig afwijkingen te signaleren,</li> <li>• plaatst zorgvuldig de (tussentijdse) bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestelhoeveelheid bepalen (r)</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> <li>• Voorraad tellen (r)</li> </ul>

## Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

### 1.6 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte

<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker verzorgt de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden door taken te delegeren, te instrueren, te controleren en bij te sturen. Daarnaast maakt hij, eventueel met medewerkers, voor openingstijd de winkel gereed om klanten te ontvangen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De opslagruimte, de winkel en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit.</li> <li>• Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controleert in hoeverre de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de supermarkt, en in hoeverre de wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne, HACCP en milieu worden toegepast, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen en reageert direct bij het constateren van onveilige/onhygiënische situaties door actie te ondernemen (wijst collega's bijvoorbeeld op een natte vloer, dozen die in het pad staan of een geblokkeerde nooduitgang), zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.</li> </ul>	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HACCP</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Schoonmaakmaterialen en –middelen kiezen/gebruiken</li> <li>• Reinigingsplan uitvoeren</li> <li>• chappen/vakken/displays verzorgen</li> <li>• Huisregels</li> </ul> <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afvalverwerking</li> <li>• Energiebesparing</li> <li>• Energie besparen</li> <li>• Afval verwerken/scheiden</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, geeft instructies over de taakuitvoering, controleert de uitvoering van de taken en stuurt bij waar nodig, zodat de taken tijdig en correct worden uitgevoerd door medewerkers.</li> <li>• stelt bij onverwachte situaties medewerkers op hun gemak, blijft juist communiceren en reageert deze situaties niet op de medewerkers af.</li> </ul>	<p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform regels uit de arbowet</li> <li>• Calamiteiten signaleren/voorkomen</li> </ul> <p>Veiligheidsvoorschriften en –procedures</p> <p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementvaardigheden</li> <li>• Begeleidings- en</li> </ul>

**Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**

**1.6 werkproces: Verzorgt verkooppriimte en/of opslagruimte**

			<b>coachingsvaardigheden toepassen</b>
			<b>Informatie uitwisselen (t)</b>

## Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij begeleidt de collega's door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het winkelbezoek.</li> <li>• Het inspringmoment is juist bepaald.</li> <li>• Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant die hulp zoekt en vragend kijkt benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken.</li> <li>• Loopt rond in de supermarkt om bereikbaar te zijn voor klanten, kijkt om zich heen in de winkel of alles goed verloopt, is alert op wat er gebeurt in de winkel, onderbreekt werkzaamheden om de klant te begroeten en te woord te staan, speelt in op drukte en onverwachte situaties (zoals een klant met afwijkend gedrag), zodat de klant weet dat de eerste verkoopmedewerker de klant heeft gezien en klaarstaat voor de klant.</li> </ul>	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derving voorkomen/vermindere</li> </ul> <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemene kennis detailhandel/supermarkt</li> <li>• Inzicht in verkoop- en distributiesystemen kennen</li> <li>• Inzicht in consumententrends tonen</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calamiteiten signaleren/voorkomen</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CBL-protocol aanhouden</li> </ul>

## Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

### 2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten

	<ul style="list-style-type: none"> <li>identificeren en creëren</li> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>schat de koopkansen bij de klant goed in, bepaalt het juiste inspringmoment en benadert de klant op maat, zodat de klant openstaat om het gesprek aan te gaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>winkeldieven'</li> <li>Omgaan met geweld en agressie</li> <li>Huisregels</li> <li>Inzicht in wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief tonen</li> </ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adviseren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>geeft advies en feedback aan collega's over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benadert, zodat de klant zich (meer) welkom voelt in de winkel.</li> </ul>	<p>Klant en verkoopgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Behoefteonderzoek</li> <li>Inzicht in consumentengedrag tonen</li> <li>Klantenobservatie</li> <li>Klantgroepen</li> <li>Koopmotieven</li> <li>Klanten typeren</li> </ul> <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Omgaan met lastige vragen en klachten</li> </ul> <p>Personeelsbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Functie-inhoud</li> </ul> <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verkoop- en gesprekstechnieken</li> <li>Feedback</li> <li>Conflicthantering</li> </ul> <p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> </ul>

## Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

### 2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek

<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker beantwoordt vragen van klanten over artikelen en geeft hen desgevraagd toelichting over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Wanneer de klant zijn zoekvraag niet helder heeft, stelt de eerste verkoopmedewerker vragen om de klant te helpen bij het formuleren van zijn zoekvraag. Wanneer de zoekvraag helder is, wijst hij de klant op de mogelijkheden van het assortiment. Hij verwijst de klant door naar een collega, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klantvragen zijn naar tevredenheid van de klant beantwoord of de klant is juist doorverwezen.</li> <li>• Het contact met de klant brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantbinding tot stand.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verheldert de vraag van de klant vlot en beantwoordt vragen op basis van assortimentskennis of door een goede doorverwijzing, geeft informatie over de (toepassings)mogelijkheden van het assortiment en de mogelijke combinatie en bereiding van producten, zodat de klant naar tevredenheid geholpen is.</li> <li>• hanteert daarnaast specifieke assortimentskennis om de klant alternatieven aan te dragen wanneer een product niet op voorraad en om specifieke klantvragen te beantwoorden.</li> </ul>	<p>Assortimentskennis detailhandel/ supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikel- en assortimentskennis van de producten op de afdeling gebruiken</li> <li>• Produktkennis</li> <li>• Assortimentsstelling kennen</li> <li>• Smaak- en toepassingsmogelijkheden</li> <li>• Voedingstoffen</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calamiteiten</li> <li>• Huisregels</li> <li>• CBL-protocol 'aanhouden winkeldieven'</li> <li>• Omgaan met geweld en agressie</li> </ul> <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemene kennis detailhandel</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.</li> <li>• zet zich in om klanten goed van dienst te kunnen zijn in de supermarkt en vormt een voorbeeld voor collega's door het werk serieus uit te voeren</li> </ul>	

## Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

### 2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek

		gedurende de hele werktijd, bij ziekte e.d. in te vallen voor een collega, langer te blijven werken als het druk is, collega's te helpen om het werk af te maken, in te springen als een (nieuwe) collega er niet uitkomt, op andere afdelingen of ter vervanging bij pauze, hulp te bieden aan collega's als ze erom vragen, hulp in te roepen bij drukte, op tijd te komen en niet te lang pauze te nemen, zodat de houding van de medewerker bijdraagt aan het succes van de supermarkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soorten service in de supermarkt</li> <li>• Inzicht in soorten serviceverlening tonen</li> <li>• Winkelformule</li> <li>• Prijsvorming</li> <li>• Consumententrends</li> <li>• Kennis van marktsegmentatie hebben</li> <li>• Marktstrategieën kennen</li> </ul> <p>Klant en verkoopgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klantencontact</li> <li>• Behoefteteonderzoek</li> <li>• Fasen van het verkoopgesprek</li> <li>• Verkoopargumenten</li> <li>• Koopbeslissing</li> </ul> <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omgaan met lastige vragen en klachten</li> <li>• Verkoop- en gesprekstechnieken</li> <li>• Verkoopvaardigheden toepassen</li> </ul> <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumentenrecht</li> <li>• Wetgeving t.a.v. verkoop van alcohol en tabak</li> </ul> <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Milieulogo's</li> <li>• Keurmerken</li> <li>• Biologische producten</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikelen vinden in de winkel (r)</li> <li>• Artikelspecificaties gebruiken (r)</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stelt zich actief op bij het beantwoorden van klantvragen, reageert direct op vragen van de klant, staat de klant altijd correct, beleefd en in duidelijk Nederlands te woord, neemt hiervoor de tijd, wijst/leidt een klant naar een vak of product of verwijst de klant door naar de servicecounter, doet koopsuggesties die passen bij de klantvraag, zodat de klant een commercieel en klantgericht verantwoord koopaanbod krijgt.</li> <li>• blijft ook bij afwijkend gedrag van de klant correct handelen, zodat de klant zich geholpen voelt en de situatie niet escaleert.</li> </ul>	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wekt vertrouwen bij de klant door het stellen van relevante vragen en door een verzorgd en hygiënisch uiterlijk conform de bedrijfsvoorschriften (geen kauwgom of andere etenswaren in de mond), stemt zijn benadering af op de klant, reageert passend op antwoorden en signalen van de klant, zodat de klant tevreden is</li> </ul>	

**Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**

**2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek**

		met de wijze van benaderen, informeren en/of doorverwijzen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie uitwisselen (t)</li><li>• Urenverdeling maken (t)</li></ul>
--	--	---	--

## Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

### 2.5 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk

<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel (op maat) te kunnen verkopen. Wanneer nodig verricht hij metingen op het artikel of bij de klant, gebruikt hij branchespecifieke hulpmiddelen om het artikel te bewerken, te snijden, etc. en/of voegt hij verschillende artikelen/producten bij elkaar.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de kwaliteitseisen van de organisatie.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Expertise delen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>snijdt of weegt een artikel op maat</b> door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en gebruikt hierbij de juiste materialen en middelen, zodat de klant tevreden is en het artikel veilig en commercieel verantwoord op maat is gemaakt.</li> <li>• <b>geeft op basis van productkennis, voedingsstoffen en/of smaak- en toepassingsmogelijkheden informatie over de bereiding van producten zodat de klant een vakkundig advies krijgt.</b></li> </ul>	<p><b>Assortimentskennis detailhandel/ supermarkt:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikel – en assortimentskennis van de producten op de afdeling gebruiken</li> </ul> <p><b>Veiligheid en criminaliteit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> <li>• Calamiteiten</li> <li>• Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren</li> </ul> <p><b>Hygiëne en derving:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Huisregels</li> <li>• Kwaliteitsbeheerssystemen</li> </ul> <p><b>Milieu en duurzaamheid:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verpakken van producten</li> </ul> <p><b>Wet- en regelgeving:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Branchewetgeving kennen</li> </ul> <p><b>Leidinggeven:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoeveelheden afmeten en</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• werkt ordelijk en systematisch <b>aan het op maat maken van het artikel</b> en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de <b>supermarkt</b> voldoet.</li> </ul>	

**Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**

**2.5 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk**

			<p>afwegen (r)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie uitwisselen (t)</li></ul>
--	--	--	---

## Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

### 2.7 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant

<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor de bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel bezorgd of opgehaald kan worden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.</li> <li>• De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling.</li> </ul>	<p>Goederenopslag en –beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestellen</li> <li>• Bestelsysteem</li> </ul> <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assortimentskennis van de producten op de afdeling</li> </ul> <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoop- en gesprekstechnieken</li> </ul> <p>Wet- en regelgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumentenrecht</li> </ul> <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computerprogramma's en –systemen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• past <b>het bestelsysteem</b>, de bestelprocedure en –richtlijnen juist toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aflevertijd voor bestelling bepalen (r)</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Voorraad- en bestelgegevens lezen (t)</li> </ul>

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.8 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af			
<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af, vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende of draagt de klacht over. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• roept tijdig hulp in van zijn leidinggevende, maakt op eigen initiatief melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.</li> </ul>	<p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calamiteiten</li> </ul> <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht in consumentenrecht tonen</li> </ul> <p>Klachtenbehandeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klachtenformulier</li> <li>• Huisregels</li> <li>• Inzicht in klachtenbeleid tonen</li> <li>• Reparatie-/tegoedbon uitschrijven</li> </ul> <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoop- en gesprekstechnieken</li> <li>• Conflictantering</li> </ul> <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Computervaardigheden</li> <li>• Computerprogramma's en systemen</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, <b>vraagt door bij een klacht</b>, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, waarbij een afweging is gemaakt tussen <b>supermarktbelang</b> en klantvriendelijkheid.</li> </ul>	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blijft vriendelijk, <b>rustig</b>, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, <b>maakt aan de klant zichtbaar dat er iets met de klacht gedaan wordt en bedankt de klant voor de klacht</b>,</li> </ul>	

## Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

### 2.8 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af

		<p>zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• bewaakt bij klachten de grens tussen de procedures en ruimte voor individuele klantaspecten, zodat de klant zich begrepen en geholpen voelt.</li></ul>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hanteert de voorgeschreven (klachten)procedures en klachtensysteem en maakt correct gebruik van een klachtenformulier voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.</li></ul>	

### Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze			
3.1 werkproces: Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De eerste verkoopmedewerker zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.		
Gewenst resultaat	Het afrekenpunt en -systeem zijn gebruiksklaar.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschrift en</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>houdt zich aan de voorgeschreven procedures, controleert en stelt veiligheidsmiddelen in werking, zodat mogelijke risico's op (criminele) derving worden geminimaliseerd.</li> </ul>	<p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Afrekenpunt en -systeem</li> <li>Betaalmiddelen en echtheidskenmerken</li> </ul> <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computerprogramma's en -systemen</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Huisregels</li> <li>Werken conform de regels uit de arbowet</li> <li>Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief inzien/hanteren</li> <li>Winkeldiefstalpreventieplan toepassen</li> </ul> <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Derving voorkomen/verminderen</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Urenverdeling maken (r)</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>werkt ordelijk en systematisch bij de werkzaamheden en checkt voortdurend de eigen werkzaamheden, zorgt voor voldoende wisselgeld, spaarzegels en/of spaarbonnen in de kassalade, zodat de kassa en het kassasysteem volgens de geldende procedures gebruiksklaar is gemaakt.</li> <li>belt een monteur bij het uitvallen van apparatuur zodat het kassasysteem snel weer in werking is.</li> </ul>	

### Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

#### 3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling

<b>Omschrijving</b>	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de eerste verkoopmedewerker de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. In dit laatste contactmoment met de klantachterhaalt hij mate van klanttevredenheid en gaat hij na hoe deze tevredenheideventueel vergroot kan worden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de manier waarop de verkoop wordt afgehandeld.</li> <li>• Het contact bij de kassa is ook gebruikt om klantbinding tot stand te brengen.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De eerste verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, informeert de klant over (spaar)acties, vraagt de klant om een emballagebon of klantzegeltjes, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.</li> <li>• legt aan de klant uit waarom veiligheidsprocedures en controle van de verkoop van alcohol en tabak noodzakelijk zijn zodat de klant vertrouwen heeft in de wijze van afhandeling.</li> </ul>	Kassa en geld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afrekenpunt en -systeem</li> <li>• Betaalmiddelen en echtheidskenmerken</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> <li>• BTW berekenen/BTW bon uitschrijven</li> </ul> Veiligheid en criminaliteit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo</li> <li>• Calamiteiten</li> <li>• Huisregels</li> </ul> Wet- en regelgeving: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wetgeving t.a.v. verkoop op alcohol en tabak</li> <li>• Inzicht in consumentenrecht tonen</li> <li>• Betalingscondities toelichten</li> <li>• Algemene verkoopvoorwaarden</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De eerste verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• handelt alert en attent in het laatste contact met de klant en grijpt waar mogelijk een kans aan om de vraag in het voordeel van de supermarkt om te buigen, zodat er een sterke(re) klantbinding ontstaat.</li> </ul>	(Continuation of the list from the previous row)

**Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**

**3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling**

			<ul style="list-style-type: none"><li>• uitleggen/toepassen</li><li>• Contracten beoordelen</li></ul> Hygiëne en derving: <ul style="list-style-type: none"><li>• Derving voorkomen/vermindere</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie uitwisselen (t)</li><li>• Berekeningen maken met geld (r)</li><li>• BTW berekenen/uitschrijven</li></ul>
--	--	--	--

### Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

#### 3.3 werkproces: Bedient het afrekenstelsel

<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het systeem om de betaling van de klant te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties onderneemt hij passende actie. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna afscheid van de klant. In voorkomende gevallen delegeert hij deze taken. Hij instrueert medewerkers, controleert of zij zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen corrigeert hij medewerkers of geeft hen nieuwe instructies.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De aankopen zijn correct verwerkt en betaald door de klant.</li> <li>• Medewerkers voeren de werkzaamheden correct uit.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo, blijft bij drukte of storingen aan de kassa kalm en effectief, scant alle productvarianten, houdt in de gaten of de prijs klopt met het gescande product en of alle artikelen gescand worden (checkspiegel) en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig, zodat de kans op fouten geminimaliseerd wordt en klanten tevreden zijn.</li> <li>• houdt bij de volgorde van scannen rekening met de kwetsbaarheid van producten, attendeert de klant als een verpakking stuk is, houdt, naast drukte, rekening met het (inpak)tempo van de klant tijdens het scannen van producten, zodat de verkooptransactie correct verloopt.</li> </ul>	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schoonmaakmaterialen en -middelen</li> <li>• Afval verwerken/scheiden</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> </ul> <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brandprocedures</li> <li>• Calamiteiten</li> <li>• Calamiteitenplan</li> <li>• CBL-protocol "aanhouden winkeldieven"</li> <li>• RAAK-principe en handelswijze rondom overval</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschrift en</li> <li>• Werken conform voorgeschreven</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voert de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften zorgvuldig uit, laat de klant een handtekening zetten bij extra geld</li> </ul>	<p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betaalmiddelen en echtheidskenmerken</li> <li>• Foutprocedures</li> </ul>

## Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

### 3.3 werkproces: Bedient het afrekenstelsel

	<p>procedures</p>	<p>pinnen, geeft eerst geld terug door juist terug te tellen en stopt het geld daarna in de kassa, attendeert de klant op het niet aannemen van grote coupures, checkt coupures op echtheidskenmerken en vraagt naar identificatie bij verkoop van alcohol en tabak, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen wordt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• neemt initiatief om BHV-ers en/of bedrijfsleiding op te roepen, politie te (laten) bellen en instructies te geven aan medewerkers bij calamiteiten.</li> <li>• pakt daarnaast een artikel in volgens de wensen van de klant en de bedrijfsprocedures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kassa- en afrekenprocedures</li> <li>• Rekentaalvaardigheid</li> <li>• BTW berekenen/ BTW bonnetje uitschrijven</li> <li>• Terugtellen van wisselgeld</li> <li>• ICT en automatisering:</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>Leidinggeven:</li> <li>• Managementvaardigheden</li> <li>• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> <li>• Berekeningen maken met geld (r)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> </ul>
<p>Aansturen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• communiceert de taakverdeling helder naar medewerkers, instrueert hen met behulp van duidelijke instructies, controleert de uitvoering en stuurt tijdig bij, zodat de werkzaamheden tijdig en volgens de richtlijnen van de supermarkt worden uitgevoerd.</li> <li>• ziet toe op het naleven van de kassaprocedures bij (parttime)collega's en spreekt hen hier op aan.</li> <li>• stelt bij onverwachte situaties medewerkers op hun gemak, blijft juist communiceren en reageert deze situaties niet op de medewerkers af.</li> </ul>	

### Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

#### 3.4 werkproces: Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de geldadministratie

<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker sluit het afrekenstelsel af en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op. Hij verzorgt de geldadministratie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De geldadministratie en financiële overzichten zijn volgens de bedrijfsprocedures verzorgd en zijn gereed voor controle en verdere bewerking.</li> <li>• De waardepapieren zijn veilig opgeborgen.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De eerste verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• volgt ontwikkelingen in kasverschillen, telt het geld en andere waardepapieren nauwkeurig, zodat de administratieve kassa-afhandeling correct kan plaatsvinden.</li> </ul>	Kassa en geld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afrekenadministratie</li> <li>• Afrekenpunt en -stelsel</li> <li>• Betaalmiddelen en echtheidskenmerken</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> <li>• Kassa afmelden</li> <li>• Geld afroepen</li> <li>• Kassaregistratie verzorgen</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveau bewaken</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	De eerste verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is voor leidinggevende en/of externe adviseurs/controleurs en gebruikt kan worden voor de bedrijfsvoering.</li> </ul>	Veiligheid en criminaliteit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huisregels</li> <li>• Calamiteiten</li> <li>• CBL-protocol 'aanhouden winkeldieven'</li> </ul> ICT en automatisering: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT-systemen hanteren</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De eerste verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sluit het kassastelsel af en bergt geld en waardepapieren op volgens voorgeschreven (werk)procedures, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.</li> <li>• ruimt tijdig af, sluit de kassa correct af bij het verlaten van de werkplek en laat geen waardevolle spullen bij de kassa liggen, wijst</li> </ul>	Hygiëne en derving <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> </ul>

**Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**

**3.4 werkproces: Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de geldadministratie**

		collega's op een verdachte klanten, waarschuwt de supermarktmanager bij diefstal zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inhoud geldlade tellen (r)</li><li>• Kasstaat invullen (r)</li><li>• Kasverschillen analyseren (r)</li></ul>
--	--	--	--

## Detaillering proces-competentie-matrix Eerste verkoopmedewerker

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment			
5.2 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties			
Omschrijving	De eerste verkoopmedewerker doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentaties en het winkelbeeld.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Expertise delen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>toont bij het maken/aanpassen van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm en inzicht in de <b>eisen van de supermarkt</b>, legt zijn ideeën en verwachte resultaat uit en baseert zich daarbij op zijn expertise, zodat de leidinggevende inzicht heeft in de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel.</li> </ul>	<p><b>Presentatie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Artikelpresentaties beoordelen</li> <li>Routing beoordelen</li> <li>Schappenplan beoordelen</li> <li>Visual merchandisingmix beoordelen</li> <li>Winkellayout beoordelen</li> <li>Displayplan</li> <li>Presentatieplan</li> <li>Presentatietechnieken</li> <li>Promotieplan</li> <li>Winkelexterieur en –interieur</li> </ul> <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assortimentskennis van de producten op de afdeling</li> <li>Assortimentssamenstelling</li> </ul> <p>Detailhandelsmarketing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Algemene kennis detailhandel/ supermarkt</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Doorrekenen</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>laat in zijn voorstellen die zich richten op het <b>profileren van de supermarkt</b> zien oog te hebben voor commerciële kansen en maakt deze concreet in het voorstel, <b>stemt (display)presentaties af op de trends</b>, zodat de commerciële positie van de <b>supermarkt</b> kan worden uitgebouwd.</li> </ul>	

## Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

### 5.2 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties

			<p>verbetervoorstellen (r)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)</li><li>• Gevoel voor ruimte tonen bij opstellen presentaties (r)</li><li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li></ul>
--	--	--	--

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment			
5.3 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel			
<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker doet voorstellen voor personeelsinzet aan de leidinggevende. Ook signaleert hij personeelsbehoefte. Hij geeft informatie over de capaciteiten van medewerkers, doet voorstellen voor ontwikkeling van medewerkers en signaleert knelpunten bij de inzet van medewerkers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De personeelsbehoefte voor een afdeling/team/onderdeel is in kaart gebracht.</li> <li>• Voorstellen voor de ontwikkeling van medewerkers zijn haalbaar en realistisch.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	De eerste verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• signaleert knelpunten in personeelsbezetting en -capaciteiten, formuleert verbeterpunten en draagt hiervoor oplossingen aan, zodat knelpunten in personeelsbezetting en -capaciteiten voorkomen kunnen worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiële kengetallen toepassen/berekenen</li> <li>• Kwalitatieve personeelsbehoefte vaststellen</li> <li>• Personeelsbezettingsplan maken</li> <li>• Personeelskosten reduceren</li> <li>• Productiviteitskengetallen beoordelen</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De eerste verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• denkt mee om personeelskosten te reduceren/laag te houden en maakt op basis hiervan ook roosters/besluiten voor personeelsinzet, zodat personeelskosten niet te hoog zijn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)</li> <li>• Doorrekenen verbetervoorstellen (r)</li> <li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> </ul>

## Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

### 5.4 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen

<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker maakt binnen de mogelijkheden van de winkelformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen voor het verbeteren van de verkoopcijfers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopcijfers, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toont cijfermatig inzicht door zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses weer te geven, verklaart verschillen en maakt het groeipotentieel inzichtelijk met behulp van marktinzicht, zodat in het voorstel duidelijk is hoe de verkoopcijfers verbeterd kunnen worden.</li> </ul>	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dervingsbestrijdingsplan</li> <li>• Kwaliteitbeheerssystemen</li> </ul> <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computervaardigheden</li> <li>• Registratiesystemen</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> </ul> <p>Bedrijfseconomisch en financieel beheer:</p>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voert een dagaudit uit, houdt de omzetontwikkelingen bij, presenteert de financiële consequenties van verschillende keuzes en voorstellen en gebruikt financiële informatie van de supermarkt, zodat de haalbaarheid van voorstellen financieel onderbouwd zijn.</li> <li>• vertaalt resultaten van klantonderzoek naar zijn afdeling, checkt wekelijks samen met de afdelingsmanager de formulierenstroom en bespreekt dit samen.</li> <li>• plant afprijzingen om derving te voorkomen, wijst medewerkers op het consequent uitvoeren van het dervingsbeleid, maakt samen met de supermarktmanager/ondernemer een plan van aanpak rondom het dervingsbeleid, volgt dervingcijfers, zodat derving wordt voorkomen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brutowinst</li> <li>• Commerciële doelstellingen</li> <li>• Consumentenomzet</li> <li>• Verkoopcijfers</li> <li>• Verkoopstatistiek</li> <li>• Omzet per gewerkt uur</li> <li>• Omzet en begroting</li> <li>• Omzetberekeningen uitvoeren</li> <li>• Omzetprognoses maken</li> <li>• Verkooprapportages maken</li> </ul> <p>Commercieel beleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoopbeleid</li> </ul> <p>Assortimentskennis detailhandel/ supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assortimentskennis van</li> </ul>

## Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

### 5.4 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen

			<p>de producten op de afdeling</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assortimentssamenstelling</li></ul> <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Concurrentenonderzoek</li><li>• Winkelformule</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)</li><li>• Verkoopcijfers berekenen (r)</li><li>• Verkoopcijfers presenteren en interpreteren (r)</li><li>• Verkoopprognoses maken (r)</li><li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li></ul>
--	--	--	---

## Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

### 5.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg

<b>Omschrijving</b>	De eerste verkoopmedewerker bereidt het werkoverleg voor door de agendapunten door te nemen en na te gaan bij welk agendapunt hij inbreng kan en moet hebben. Tijdens het werkoverleg verwerkt hij informatie over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie, vraagt om verduidelijking en/of licht hij zaken toe. Hij brengt knelpunten, opvallende gebeurtenissen, vragen en klachten van klanten in om te bespreken geeft hierbij tevens aan hoe naar zijn mening deze zaken het best aangepakt kunnen worden. Hij verbindt de uitkomsten van het overleg aan zijn eigen werkuitvoering en brengt hier desgewenst in een volgend overleg verslag van uit.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De leidinggevende en de medewerkers zijn op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk, stelt problemen op de afdeling aan de orde, verwoordt zijn eigen mening, en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de supermarkt als de klant ten goede komt.</li> <li>• overlegt met directe leidinggevende en collega's over dagelijkse werkuitvoering, wisselt ideeën, argumenten en informatie uit, overlegt met collega's over acties, signaleert tijdig problemen en geeft deze door aan het winkelmanagement, zodat de leidinggevende weet wat er speelt op de werkvloer.</li> <li>• benoemt prioriteiten op zowel langere als korte termijn, spreekt met medewerkers de opzet en uitvoering van promotieacties door en spoort medewerkers aan om concrete acties uit te voeren, die bijdragen aan het bedrijfsresultaat van de afdeling.</li> </ul>	<p>Wet- en regelgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CAO-voorwaarden</li> <li>• Kennis van wettelijk geregelde medezeggenschap hebben</li> <li>• Inzicht in overlegvormen hebben</li> </ul> <p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omgang met medewerkers</li> </ul> <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gespreksstructuren</li> <li>• Verkoop- en gesprekstechnieken</li> </ul> <p>Commercieel beleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoopbeleid</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemen aan discussie en overleg (t)</li> <li>• Getalsmatige branche-</li> </ul>

## Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

### 5.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Expertise delen</li></ul>	De eerste verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>doet in het werkoverleg concrete voorstellen over hoe iets het beste gedaan kan worden, geeft voorbeelden en duidelijke uitleg om de voorstellen over te brengen, zodat collega's begrijpen wat er bedoeld wordt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>informatie lezen en interpreteren (r)</li><li>Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li></ul>
----------------------------	---	--	--

Bijlage: taal- en rekenprofiel eerste verkoopmedewerker (afkomstig uit kwalificatiedossier verkoopspecialist, uitstroom eerste verkoper)

### Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen (algemene eisen)

Nederlands en rekenen	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3.</li><li>• het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.</li></ul> <p>Voor de eerste verkoopmedewerker is referentieniveau 2F van toepassing.</p> <p>Er is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a></p>
-----------------------	---

### Eisen aan Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen vanuit het beroep gesteld (beroepseisen)

#### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Eerste verkoopmedewerker zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

#### Toelichting:

Het contact met de klant (informereren, adviseren, initiatief nemen in het klantencontact), het aansturen van medewerkers door hen te instrueren en te corrigeren en het verbetervoorstellen doen aan de leidinggevende vragen een grote mondelinge vaardigheid van de eerste verkoper. Qua lezen, schrijfvaardigheid en taalverzorging worden minder hoge eisen gesteld: deze vaardigheden zet de eerste verkoper met name in om bij te blijven op het vakgebied en aantekeningen en rapportages te maken.

#### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Eerste verkoper zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F

- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Het doen van verbetervoorstellen op basis van verkoopcijfers en financiële kengetallen vragen rekenvaardigheden met name binnen het domein verhoudingen en verbanden. Daarnaast vraagt het werken in de detailhandel ook rekenvaardigheden in de domeinen getallen en ruimte en vorm, zoals het kunnen inventariseren en rekenen met de voorraad en het rekenen met geld in het kader van kassawerkzaamheden. Wat betreft ruimte en vorm zijn er taken te benoemen als routing in de winkel en de opslagruimte en het opstellen en hanteren van presentatieplannen. Afhankelijk van de branche vraagt het branchespecifiek maatwerk ook rekentaken uit een bepaald domein: meten, afwegen, etc.

#### *Moderne vreemde talen - Engels of Duits*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Eerste verkoopmedewerker zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de eerste verkoper:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens presentaties en bij het gebruik van multimedia)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociaal contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken, telefoneren, etc.)
- spreken: standaardinformatie geven over een bekend onderwerp uit het vakgebied (bv. tijdens presentaties, informeren/adviseren van klant)
- schrijven: met standaardformuleringen aantekeningen maken of formulieren invullen met betrekking tot het vakgebied