



Verkoopmedewerker

Deel C

November 2011

Dit deel C van de 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 Verkoper (2011-2012), uitstroom verkoper detailhandel. 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 Ontvangt en verwerkt goederen

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.1 werkproces: Ontvangt goederen			
Omschrijving	De verkoopmedewerker zet samen met collega's hulpmiddelen en retouren klaar en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Bij de ontvangst van goederen controleert hij aan de hand van de geleidedocumenten de levering. Hij telt de levering en meldt afwijkingen op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De ontvangen goederen zijn volgens de richtlijnen gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. • De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd. • Afwijkingen zijn gesignaleerd en gemeld. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	De verkoopmedewerker : <ul style="list-style-type: none"> • overlegt bij het ontvangen van goederen tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk verlopen. 	Hygiëne en derving: <ul style="list-style-type: none"> • HACCP • Derving voorkomen/verminderen Milieu en duurzaamheid: <ul style="list-style-type: none"> • Afvalverwerking • Energiebesparing Veiligheid en criminaliteit: <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform regels uit de arbowet • Calamiteiten • Veiligheidsvoorschriften en –procedures • Achterdeurprocedure Goederenontvangst: <ul style="list-style-type: none"> • Productbehandeling • Retoursystemen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De verkoopmedewerker : <ul style="list-style-type: none"> • kiest de geschikte hulpmiddelen voor het lossen van een vrachtwagen en gebruikt deze waarvoor ze zijn bedoeld, zodat de ontvangst verantwoord verloopt en de kans op breuk en derving gereduceerd wordt. 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	De verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • ontvangt de goederen zorgvuldig en in een goed 	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.1 werkproces: Ontvangt goederen			
		<p>werktempo, zodat de werkzaamheden tijdig uitgevoerd zijn en breuk en derving zoveel mogelijk worden voorkomen.</p> <ul style="list-style-type: none"> controleert daarnaast de (retour)goederen nauwkeurig en gestructureerd, signaleert afwijkingen in kwaliteit en kwantiteit en meldt deze direct, zodat fouten worden voorkomen en afwijkingen tijdig inzichtelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Geleidedocumenten lezen/invullen Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken Goederenopslag en -beheer Richtlijnen voor goederenbeheer
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> toont discipline door zich te houden aan de voorgeschreven (werk)procedures zoals de achterdeurprocedure en HACCP/CBL hygiënecode, zodat goederen veilig, arbo-verantwoord en volgens richtlijnen van de supermarkt ontvangen worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Lezen van informatieve teksten (t) Lezen van instructies (t) Luisteren naar instructies (t) Verpakkingseenheden tellen (r)

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.2 werkproces: Slaat goederen op			
Omschrijving	De verkoopmedewerker zet samen met collega's hulpmiddelen klaar en maakt ruimte in de opslagruimte voor de opslag van goederen. Vervolgens pakt de verkoopmedewerker de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag van de goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen, legt de afwijkingen vast en meldt deze aan zijn leidinggevende. Bij maatwerk controleert hij of de levering aan de juiste specificaties voldoet. Hij slaat na de controle de goederen op in de opslagruimte of transporteert de goederen direct naar de winkel.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De goederen zijn volgens de richtlijnen van de organisatie gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord en zo efficiënt mogelijk uitgevoerd. Afwijkingen zijn gemeld en/of geadmistreerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> overlegt bij het opslaan van goederen tijdig en 	Goederenontvangst:

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen		
1.2 werkproces: Slaat goederen op		
		<p>regelmatig, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn, de koel- en vriesproducten direct in de koeling of vriezer worden opgeslagen en de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk uitgevoerd zijn.</p>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> kiest de geschikte hulpmiddelen voor de opslag van goederen en gebruikt deze waarvoor ze zijn bedoeld, zodat de ontvangst verantwoord verloopt en kans op breuk en derving gereduceerd wordt.
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> controleert bij het ompakken en voor het opslaan of goederen voldoen aan de kwantitatieve en kwalitatieve gestelde eisen, controleert de temperatuur van inkomende koel- en vriesproducten en administreert dit ordelijk en systematisch, zodat afwijkingen inzichtelijk zijn en gemeld kunnen worden. houdt daarnaast een goed werktempo met aandacht voor de goederen, zodat de werkzaamheden correct en tijdig uitgevoerd worden.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> toont discipline door zich te houden aan voorgeschreven (werk)procedures en veiligheids- en HACCP-voorschriften, zet zuivelproducten bij aankomst direct in de koeling, voert

- Leveringsprocedure
 - Huisregels
 - Productbehandeling
- Goederenopslag en –beheer:
- Magazijn
 - Opslagmerken
 - Opslagmogelijkheden
 - Doorstroombehoefte
 - Richtlijnen voor goederenbeheer
 - Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken
- Milieu en duurzaamheid:
- Afvalverwerking
 - Energiebesparing
 - Soorten afval(materialen) herkennen
 - Afval verwerken/scheiden
- Hygiëne en derving:
- HACCP
 - Breuk
 - Derving voorkomen/verminderen
 - Temperatuurvoorschriften
- Veiligheid en criminaliteit:
- Werken conform de regels uit de arbowet
 - Veiligheidsvoorschriften en -procedures
- Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)
 - Goederen verdelen (r)
 - Goederen vinden in magazijn (r)
 - Lezen van informatieve teksten (t)

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.2 werkproces: Slaat goederen op			
		<p>temperatuurmeting op het juiste tijdstip uit en vult Fifo, zodat goederen veilig en volgens de richtlijnen van de supermarkt worden gehanteerd en opgeslagen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lezen van instructies (t) • Luisteren naar instructies (t)

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan			
Omschrijving	De verkoopmedewerker vult artikelen aan nadat hij heeft gesignaleerd dat de voorraad op peil gebracht moet worden of nadat hij hiervoor de opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de artikelen verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de artikelen, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten en gaat na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt zonodig beveiligingslabels aan. Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de artikelen op afwijkingen, verwerkt de afwijkende artikelen en meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De presentatie voldoet na aanvulling aan de richtlijnen van de organisatie. • Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het op peil brengen van de voorraad. • De werkzaamheden zijn veilig, zonder onnodige derving, uitgevoerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebruikt de hulpmiddelen voor het aanvullen van de presentatie veilig en waarvoor ze zijn bedoeld en ruimt ze na afloop weer op, zodat de kans op breuk en derving gereduceerd wordt en geen onveilige situaties ontstaan. 	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HACCP • Breuk • Derving voorkomen/verminderen <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afvalverwerking • Afval verwerken/scheiden • Soorten (afval)materialen herkennen <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbo
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> • werkt ook bij tijdsdruk volgens het schappenplan, vult in een vlot tempo artikelen aan, is alert op afwijkingen, verwijdert kapotte verpakkingen en werkt ordelijk en systematisch, zodat klanten zo min mogelijk last 	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan			
		ondervinden, de voorraad op peil blijft en de presentatie volgens de kwaliteitseisen is aangevuld.	<ul style="list-style-type: none"> • Calamiteiten • Veiligheidsvoorschriften en -procedures
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Houdt zich ook bij tijdsdruk aan de voorgeschreven (werk)procedures (in het kader van arbo, veiligheid, fifo, THT-controle, etc.), prijst artikelen met een nog korte THT-datum af, verwerkt en registreert afgeprijsde artikelen en/of artikelen met een breuk, zodat de werkzaamheden veilig worden uitgevoerd en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. 	<p>Goederenontvangst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productbehandeling <p>Goederenopslag en -beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opslagkenmerken • Opslagmogelijkheden <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Winkelformule <p>Presentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentatietechnieken toepassen • Richtlijnen voor winkelpresentatie • Vulnorm • Schappenplan • Winkel aanvullen <ul style="list-style-type: none"> • Goederen tellen (balansen) (r) • Lezen van informatieve teksten (t) • Lezen van instructies (t) • Luisteren naar instructies (t) • Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen (r)

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op			
Omschrijving	De verkoopmedewerker bouwt tijdelijke presentaties op in de winkel. Binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en de instructies combineert hij de displays/etalages, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij brengt volgens instructie promotiemateriaal aan in de winkel.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties op basis van het presentatieplan en richtlijnen. • De werkzaamheden zijn veilig, zonder onnodige derving, uitgevoerd. • Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het opbouwen van de presentaties. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> • toont bij het opbouwen van een tijdelijke presentatie van een kop(stelling) begrip van het presentatieplan, van constructies en materialen, vormen en kleurstellingen, combineert deze zaken en houdt rekening met de ruimte, de presentatievoorschriften en doelstelling van de supermarkt zodat de presentatie van commerciële waarde is en voldoet aan de eisen van de supermarkt. 	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HACCP • Derving voorkomen/verminderen <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afvalverwerking • Energiebesparing <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform de regels uit de arbowet <ul style="list-style-type: none"> • Calamiteiten • Veiligheidsvoorschriften en -procedures <p>Goederenontvangst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productbehandeling <p>Detailhandelsmarketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Winkelformule • Algemene kennis detailhandel/ supermarkt <p>Presentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentatietechnieken • Richtlijnen voor winkelpresentatie
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebruikt de hulpmiddelen voor het opbouwen van de presentatie verantwoord en waarvoor ze bedoeld zijn, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt alle hulpmiddelen weer op, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en geen onveilige situaties ontstaan. 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> • werkt ordelijk en systematisch, houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten en is 	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op			
		<p>alert op de aanwezigheid van klanten, zodat binnen de gestelde tijd en de gestelde eisen een optimaal resultaat wordt behaald en klanten zo min mogelijk overlast ondervinden.</p> <p>past na overleg de winkelpresentatie aan, wanneer artikelen niet meer voorradig zijn, zodat de winkelpresentatie commercieel aantrekkelijk blijft.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vulnorm • Schappenplan • Presentatieplan • Promotiemateriaal • Displayplan uitvoeren • Frontpresentatie opbouwen/herordenen • Promotiemateriaal aanbrengen/opruimen • ICT-systemen hanteren • Lezen van informatieve teksten (t) • Lezen van instructies (t) • Luisteren naar instructies (t)

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.5 werkproces: Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte			
Omschrijving	De verkoopmedewerker verzorgt samen met collega's of alleen de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en uit te voeren. Daarnaast maakt hij voor openingstijd de winkel gereed om klanten te ontvangen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De opslagruimte, de winkel en –omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. • Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. • De werkzaamheden zijn veilig en zonder onnodige derving uitgevoerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> • overlegt bij het verzorgen van de winkel en/of de 	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HACCP

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.5 werkproces: Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte			
		<p>opslagruimte tijdig en regelmatig met zijn collega's, , zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en werkzaamheden zo efficiënt mogelijk uitgevoerd worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Derving voorkomen/verminderen • Schoonmaakmaterialen en –middelen kiezen/gebruiken • Reinigingsplan uitvoeren
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> • maakt de juiste keuze voor schoonmaakmaterialen en -hulpmiddelen en gebruikt ze waarvoor en hoe ze zijn bedoeld, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op zodat het schoonmaakresultaat en -proces voldoen aan de richtlijnen van de supermarkt en schade aan hulpmiddelen en onveilige situaties voorkomen worden. 	<p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afvalverwerking • Energiebesparing • Energie besparen • Afval verwerken/scheiden <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform regels uit de arbowet • Calamiteiten signaleren/voorkomen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> • houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures bij het verzorgen van de winkel/opslagruimte, scheidt afval, zodat de werkzaamheden veilig, hygiënisch en arbo-verantwoord uitgevoerd worden. • wijst bij het verzorgen van de winkel/opslagruimte klanten en collega's op de HACCP-regels en onveilige en onhygiënische situaties zoals een natte vloer en het blokkeren van de nooduitgang en roept bij calamiteiten BHV-ers of bedrijfsleiding op, zodat de werkzaamheden veilig uitgevoerd worden en klanten geen overlast ondervinden. • houdt tijdens de werkzaamheden het pad vrij en ruimt na afloop de hulpmiddelen op, zodat klanten geen overlast ondervinden van de werkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Veiligheidsvoorschriften en -procedures

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De 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 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.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd tijdens het winkelbezoek. • Het inspringmoment is juist bepaald. • Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant die hulp zoekt of vragend kijkt benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en (criminele) derving voorkomen kan worden. 	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derving voorkomen/verminderen <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Algemene kennis detailhandel/ supermarkt • Kennis van retailingmix hebben • Kennis van winkelformule hebben • Verkoop- en distributiesystemen kennen • Consumententrends kennen <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calamiteiten signaleren/voorkomen • CBL-protocol 'aanhouden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	<p>De verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schat het type klant juist in, bepaalt het juiste inspringmoment en benadert de klant, zodat de klant op het juiste moment en op juiste wijze benaderd wordt. • 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 	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
		verkoopmedewerker de klant heeft gezien en klaarstaat voor de klant.	<p>winkeldieven'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omgaan met geweld en agressie • Huisregels • Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren <p>Klant en verkoopgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Behoeftonderzoek • Kennis van consumentengedrag hebben • Klantenobservatie • Klantgroepen • Koopmotieven • Klanten typeren <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omgaan met lastige vragen en klachten

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service	
2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek	
Omschrijving	De 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 verkoper 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.
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De klantvragen zijn naar tevredenheid van de klant beantwoord of de klant is juist doorverwezen. • Het contact met de klant brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantbinding tot stand.

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 met de wijze van benaderen, informeren en/of doorverwijzen. 	<p>Assortimentskennis detailhandel/ supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis van de producten op de afdeling gebruiken Assortimentsstelling kennen <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten Huisregels CBL-protocol 'aanhouden winkeldieven' Omgaan met geweld en agressie <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> Algemene kennis detailhandel Soorten service in de supermarkt Inzicht in soorten serviceverlening tonen Winkelformule Prijsvorming Consumententrends Kennis van marktsegmentatie hebben Marktstrategieën kennen <p>Klant en verkoopgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klantencontact Behoeftesoortonderzoek Fasen van het
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> verheldert de vraag van de klant vlot en beantwoordt vragen op basis van assortimentskennis of door een goede doorverwijzing, geeft informatie over de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant naar tevredenheid geholpen is. 	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek en speelt hier op in, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen. 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 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 	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service		
2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek		
		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.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	<p>De verkoopmedewerkerr:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 verantwoord koopaanbod krijgt. blijft ook bij afwijkend gedrag van de klant correct handelen, zodat de klant zich geholpen voelt en de situatie niet escaleert.
		<p>verkoopgesprek</p> <ul style="list-style-type: none"> Verkoopargumenten Koopbeslissing <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Omgaan met lastige vragen en klachten Verkoop- en gesprekstechnieken Verkoopvaardigheden toepassen <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consumentenrecht Wetgeving t.a.v. verkoop van alcohol en tabak <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Milieulogo's Keurmerken Biologische producten <ul style="list-style-type: none"> Artikelen vinden in de winkel (r) Artikelspecificaties gebruiken (r) Informatie uitwisselen (t)

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service	
2.3 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk	
Omschrijving	De 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 branchespecifieke hulpmiddelen om het artikel te bewerken, te snijden, etc. en/of voegt hij verschillende artikelen/producten bij elkaar.
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de kwaliteitseisen van de organisatie.

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.3 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk			
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> snijdt of weegt een artikel op maat voor de klant door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en toont inzicht in het deskundig gebruik van juiste materialen en middelen, zodat de klant tevreden is en het artikel veilig en commercieel verantwoord op maat is gemaakt. 	<p>Assortimentskennis detailhandel/ supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Artikel – en assortimentskennis van de producten op de afdeling gebruiken <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Derving voorkomen/verminderen <p>Huisregels</p> <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verpakken van producten <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Branchewetgeving kennen <ul style="list-style-type: none"> Hoeveelheden afmeten en afwegen (r)
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> werkt ordelijk en systematisch aan het op maat maken van het artikel, houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de supermarkt voldoet. 	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service	
2.4 werkproces: Plaatst een bestelling voor een klant	
Omschrijving	De verkoopmedewerker plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft de klant aan wanneer het artikel bezorgd of opgehaald kan worden.
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.4 werkproces: Plaatst een bestelling voor een klant			
	<ul style="list-style-type: none"> • De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • past de bestelprocedure en –richtlijnen juist toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures. 	Goederenopslag en –beheer: <ul style="list-style-type: none"> • Bestellen • Bestelsysteem Assortimentskennis detailhandel/supermarkt: <ul style="list-style-type: none"> • Assortimentskennis van de producten op de afdeling Communicatie: <ul style="list-style-type: none"> • Verkoop- en gesprekstechnieken Wet- en regelgeving <ul style="list-style-type: none"> • Consumentenrecht ICT en automatisering: <ul style="list-style-type: none"> • Computerprogramma's en –systemen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) • Informatie uitwisselen (t)

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service	
2.5 werkproces: Neemt klachten aan	
Omschrijving	De verkoopmedewerker neemt klachten van klanten aan, verzamelt informatie hierover en rapporteert dit aan zijn leidinggevende. Hij handelt standaardklachten af en vraagt in alle andere gevallen ondersteuning van een collega of leidinggevende. Van elke klacht administreert hij de noodzakelijk informatie.
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De klacht is op klantvriendelijke manier aangenomen. • De klant met de klacht wordt verder geholpen.

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.5 werkproces: Neemt klachten aan			
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> roept tijdig hulp in van de leidinggevende, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden. 	<p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kennis van consumentenrecht hebben <p>Klachtenbehandeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klachtenformulier Huisregels Inzicht in klachtenbeleid tonen Reparatie-/tegoedbon uitschrijven <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verkoop- en gesprekstechnieken <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> ICT-systemen hanteren
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> blijft rustig, vriendelijk en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van klant, neemt de klacht serieus, vraagt door bij een klacht, maakt aan de klant zichtbaar dat er iets met de klacht gedaan wordt en bedankt de klant voor de klacht, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen. 	<ul style="list-style-type: none"> Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) Informatie uitwisselen (t)
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker :</p> <ul style="list-style-type: none"> hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en het klachtensysteem en vult het klachtenformulier in bij het aannemen van klachten, zodat de afhandeling en administratie van klachten eenduidig zijn. 	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service	
2.6 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg	
Omschrijving	De verkoopmedewerker neemt deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

2.6 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg

	<p>verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De verkoopmedewerker is op de hoogte van alle voor zijn werkuitvoering relevante ontwikkelingen. • De leidinggevende en collega's zijn op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk, verwoordt zijn eigen mening en vertelt op heldere wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden en stelt problemen op de afdeling aan de orde, luistert daarnaast actief naar de inbreng van anderen en zijn leidinggevende, zodat hij bijdraagt aan verbetering van de werkuitvoering en serviceverlening aan de klant. • stelt zich in samenwerking met collega's collegiaal op door omgangsnormen in acht te nemen (niet roddelen, elkaar helpen en elkaar groeten). 	<p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assortimentskennis van de producten op de afdeling <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trends en ontwikkelingen in de supermarktbranche <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van wettelijk geregelde medezeggenschap hebben <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICT-systemen hanteren <p>Werkoverleg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overlegvormen kennen <ul style="list-style-type: none"> • Deelnemen aan discussie en overleg (t) • Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) • Getalsmatige branche-informatie lezen (r) • Informatie uitwisselen (t)

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

2.6 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg

			<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie (t)
--	--	--	--

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af

3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar

Omschrijving	De verkoopmedewerker zorgt dat het afrekenstelsel 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	<ul style="list-style-type: none"> • Het afrekenpunt en –systeem zijn gereed. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • toont inzicht in de werking van de kassa en de benodigde middelen bij het gebruiksklaar maken van de kassa en het kassasysteem, zodat het systeem optimaal kan worden ingezet. • zorgt voor voldoende wisselgeld, spaarzegels en/of spaarbonnen in de kassalade zodat de kassa gebruiksklaar is. 	<p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afrekenpunt en –systeem • Betaalmiddelen en echtheidskenmerken <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computerprogramma's en -systemen <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huisregels • Werken conform de regels uit de arbowet • Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren en stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid in werking, zodat mogelijke risico's op (criminele) derving worden geminimaliseerd. 	

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af			
3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar			
			<ul style="list-style-type: none"> voorkomen/verminderen Inhoud geldlade tellen (r)

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af			
3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de 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 klant gaat hij door het stellen van vragen, observeren, etc. de tevredenheid van de klant na en op welke wijze de tevredenheid vergroot kan worden.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld. Het contact bij de kassa is ook gebruikt om klantbinding tot stand te brengen. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afrekenpunt en -systeem Betaalmiddelen en echtheidskenmerken Rekenvaardigheid BTW berekenen/BTW bon uitschrijven
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 emballagebon en/of klantenzegeltjes, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn. legt aan de klant uit waarom veiligheidsprocedures en controle van de verkoop van alcohol en tabak 	<p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Huisregels <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wetgeving t.a.v. verkoop op alcohol en tabak Consumentenrecht toepassen

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af			
3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
		noodzakelijk zijn zodat de klant vertrouwen heeft in de wijze van afhandeling.	<ul style="list-style-type: none"> • Betalingscondities uiteenzetten • Verkoopvoorwaarden toepassen Hygiëne en derving: <ul style="list-style-type: none"> • Derving voorkomen/verminderen <ul style="list-style-type: none"> • Informatie uitwisselen (t)

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af			
3.3 werkproces: Bedient het afrekensysteem			
Omschrijving	De 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 met het afrekensysteem. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties vraagt hij ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De verkooptransactie is volgens de richtlijnen van de organisatie een verkooptransactie verricht. • De aankopen zijn correct verwerkt en betaald door de klant. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gaat zorgvuldig om met het kassasysteem en hanteert het doeltreffend, zet de kassastoel op de juiste hoogte en houdt het scanvenster en de band schoon, zodat er geen oneigenlijk gebruik van het kassasysteem kan plaatsvinden. 	Hygiëne en derving: <ul style="list-style-type: none"> • Schoonmaakmaterialen en –middelen • Afval verwerken/scheiden • Derving voorkomen/verminderen Wet- en regelgeving:

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af

3.3 werkproces: Bedient het afrekenstelsel

<p>Kwaliteit leveren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform de regels uit de arbowet <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brandprocedures • Calamiteiten • Calamiteitenplan • CBL-protocol "aanhouden winkeldieven" • RAAK-principe en handelswijze rondom overval <p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betaalmiddelen en echtheidskenmerken • Foutprocedures • Kassa- en afroomprocedures • Rekendraarigheid • BTW berekenen/ BTW bon uitschrijven • Terugtellen van wisselgeld <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICT-systemen hanteren <ul style="list-style-type: none"> • Berekeningen maken met geld, terugtellen (r)
<p>Instructies en procedures opvolgen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • voert de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften zorgvuldig uit, laat de klant een handtekening zetten bij extra geld 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. • pakt daarnaast een artikel in volgens de wensen van de klant en de bedrijfsprocedures. 	<ul style="list-style-type: none"> • BTW berekenen/ BTW bon uitschrijven • Terugtellen van wisselgeld <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICT-systemen hanteren <ul style="list-style-type: none"> • Berekeningen maken met geld, terugtellen (r)

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af

3.4 werkproces: Sluit het afrekenstelsel af

Omschrijving	De verkoopmedewerker sluit het afrekenstelsel af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het afsluiten en administreren zijn volgens de richtlijnen van de organisatie verzorgd. • Het geld en de waardepapieren zijn veilig opgeborgen. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • telt het geld en andere waardepapieren correct en administreert gegevens nauwkeurig, zodat voorbereidingen zijn getroffen voor een correcte kassa-afhandeling. 	<p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afrekenadministratie • Afrekenpunt en -stelsel • Betaalmiddelen en echtheidskenmerken • Rekervaardigheid <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huisregels • Calamiteiten • CBL-protocol 'aanhouden winkeldieven' <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICT-systemen hanteren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschrift en • Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sluit het kassastelsel en bergt geld en waardepapieren op volgens de voorgeschreven (werk)procedures, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. • ruimt tijdig af, sluit de kassa correct af bij het verlaten van de werkplek en laat geen waardevolle spullen bij de kassa liggen, wijst 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"> • Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) • Inhoud geldlade tellen (r) • Kasstaat invullen (r)

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

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">• het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3.• het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4. <p>Voor de 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 www.coördinatiepunt.nl</p>
-----------------------	--

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

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopmedewerker zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

Het subdomein Mondelinge taalvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het mondeling communiceren met leidinggevende, collega's, leveranciers en klanten, zoals het afstemmen van en rapporteren over werkzaamheden, mening duidelijk maken (bv. tijdens lastige situaties), koopvraag inventariseren in een verkoopgesprek en klanten informeren. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het groeten van klanten, standaardvragen stellen en gesproken instructies over werkzaamheden opvolgen zijn ook taken binnen dit subdomein: voor deze taken geldt echter het niveau 1F.

Het subdomein Leesvaardigheid binnen dit beroep heeft met name betrekking op het lezen en verwerken van branche- en organisatie- en artikelinformatie. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het volgen van(schriftelijke) instructies, het toepassen van presentatieplan/-voorschriften en kassa-instructie/-registratie en het controleren van goederen met behulp van transportformulieren, etc. zijn ook taken binnen dit subdomein: voor deze taken geldt echter het niveau 1F.

Het subdomein Schrijfvaardigheid binnen dit beroep heeft met name betrekking op het schriftelijk rapporteren aan leidinggevende en collega's en contacten onderhouden met klanten en andere organisaties, over bijv. bestellingen en leveringen. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het schriftelijk rapporteren over klachten is ook een taak binnen dit subdomein: voor deze taak geldt echter het niveau 3F.

Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

Meer informatie over de taaltaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht taaltaken in de kwalificatiedossiers Handel' op <http://www.kchandel.nl/>.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopmedewerker zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

Het subdomein Getallen heeft binnen dit beroep betrekking op tellen en vergelijken van aantallen (met name binnen goederenstroom), het afmeten en afwegen bij branchespecifiek maatwerk leveren en het rekenen met geld. Deze taken variëren op niveau 1F en 2F.

Het subdomein Verhoudingen heeft binnen dit beroep alleen betrekking op het gebruiken van artikelspecificaties bij het verkoopgesprek en leveren van branchespecifiek maatwerk. Hiervoor geldt niveau 2F. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep.

Het subdomein Meten en meetkunde heeft binnen dit beroep betrekking op plaats bepalen, weg vinden, presentatieplan lezen en gebruiken en meten/wegen in het kader van branchespecifiek maatwerk leveren. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het subdomein Verbanden heeft binnen dit beroep alleen betrekking op het lezen van getalsmatige branche-informatie. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep. Hiervoor geldt niveau 2F.

Meer informatie over de rekentaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht rekentaken in de kwalificatiedossiers Handel' op <http://www.kchandel.nl/>.

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopmedewerker zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A1
- Schrijven: A1

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de Verkoopmedewerker:

- 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