

Competentieprofiel

Supermarktmanager/bedrijfsleider

1. Doel van de functie

De supermarktmanager/bedrijfsleider is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid van de organisatie en heeft de dagelijkse leiding over de supermarkt. Tevens communiceert hij met externen. De supermarktmanager/bedrijfsleider is verantwoordelijk voor het behalen van een vooraf afgesproken omzet, voor kosten en voor de door hem beïnvloedbare resultaten.

2. Organisatorische context

De supermarktmanager/bedrijfsleider valt onder hiërarchische en functionele verantwoording van:

- De organisatie en/of *
- De regiomanager en/of*
- De ondernemer

De supermarktmanager/bedrijfsleider is hiërarchisch verantwoordelijk voor de kadermedewerkers.

* Afhankelijk van de winkelorganisatie

3. Resultaatgebieden

De supermarktmanager/bedrijfsleider wordt aangesproken op de volgende resultaatgebieden:

Strategisch management (lange termijn)

Betreft:

- Het doen van voorstellen voor het investeringsbeleid.
- Het doen van voorstellen voor het invullen van het kader/ kadermedewerkers (kwantiteit en kwaliteit).
- Het maken van een meerjarenplan in overleg met het hoofdkantoor / districtsmanager.
- Het bewaken van de samenhang tussen commercieel, financieel, operationeel en personeelsmanagement.

Commercieel management

Betreft:

- Het signaleren van veranderingen ten aanzien van het (lokale) marktgebied nu en op de lange termijn.
- Het controleren en uitvoeren van assortiments-, presentatie- en prijsactiviteiten, rekening houdend met de lokale markt.
- Het maken van een vertaalslag van de formule naar de lokale markt.
- Het uitvoeren en controleren van promotie- en reclameactiviteiten.
- Het bepalen van het commerciële winkelbeeld rekening houdend met de formule.

Operationeel management

Betreft:

- Het neerzetten van de organisatie op de winkelvloer.
- Het vertalen van het formulebeleid naar concrete acties en veranderingen op de winkelvloer.
- Het doorgeven van informatie van het hoofdkantoor aan het kader en omgekeerd.
- Het bewaken van de samenhang tussen de afdelingen.
- Het aansturen en bijsturen van het kader.
- Het uitvoeren van ziekteverzuimbeleid in de winkel.

Financieel management

Betreft:

- Het doen van voorstellen voor het investeringsbudget.
- Het doen van voorstellen voor de exploitatiebegroting.
- Het bijsturen van de begrotingen op basis van ontwikkelingen in de markt.
- Het aansturen en bijsturen van administratieve processen en automatiseringsprocessen.
- Het maken van een jaarplan voor zijn winkel.
- Het bewaken van het budget.
- Het vertalen van rapportages met ken- en stuurgetallen naar concrete acties voor zijn winkel.

Personeelsmanagement

Betreft:

- Het doen van voorstellen voor en het uitvoeren van het werving en selectiebeleid.
- Het doen van voorstellen voor en het uitvoeren van een opleidingsplan voor de medewerkers.
- Het zorgen voor een goede invulling van de personeelsbezetting (kwantiteit en kwaliteit).
- Het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken met kadermedewerkers.
- Het begeleiden/coachen van het kader.
- Het doen van voorstellen voor een doorstroomplan voor de medewerkers.
- Het doen van voorstellen voor en het uitvoeren/verbeteren van het personeelsbeleid op winkelniveau.

4. Competenties en algemene gedragsvoorbeelden

Vakkundigheid

Hoge eisen stellen aan de deskundigheid en kwaliteit van zichzelf (en medewerkers) en daarnaar handelen, zodat de doelen binnen de supermarkt, afdeling en functie zo effectief mogelijk worden behaald.

Gedragsvoorbeelden:

- Leest vakbladen om zijn vakkennis actueel te houden.
- Werkt volgens kwaliteits- en veiligheidsvoorschriften.
- Bezoekt vakbeurzen en informatiebijeenkomsten.
- Onderhoudt contacten met leveranciers.

Klantgerichtheid

Signaleren van wensen en behoeften van de klant en het handelen hierop afstemmen. Hoge prioriteit geven aan service en klanttevredenheid.

Gedragsvoorbeelden:

- Doet moeite om de behoeften en wensen van de klant te onderzoeken.
- Herkent behoeften en wensen van de klant.
- Handelt naar de wensen van de klant.

Mondelinge communicatie

Ideeën, meningen en informatie aan anderen duidelijk maken, gebruikmakend van duidelijke taal, gebaren en non-verbale communicatie. Taal en woordgebruik aanpassen aan anderen.

Gedragsvoorbeelden:

- Vat de boodschap van de ander correct samen.
- Stelt vragen en geeft de ander de ruimte om te praten.
- Vraagt door en luistert.
- Drukt zich uit zodat de boodschap begrepen wordt.

Flexibel gedrag

Indien zich problemen, kansen, tijdsdruk of teleurstelling voordoen de eigen gedragsstijl veranderen teneinde het gestelde doel te bereiken en daarbij effectief blijven presteren.

Gedragsvoorbeelden:

- Blijft in onverwachte situaties gestructureerd en kwalitatief goed werk leveren.
- Bereikt zijn doel via verschillende wegen.
- Past zonodig zijn gedragsstijl aan.

Plannen en organiseren

Op effectieve wijze doelen, prioriteiten, benodigde tijd, acties en middelen vaststellen om bepaalde doelen te kunnen bereiken. Hiervoor taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toedelen aan juiste medewerkers en kaderleden.

Gedragsvoorbeelden:

- Stelt prioriteiten en acties voor zichzelf en anderen.
- Creëert de randvoorwaarden die nodig zijn om doelstellingen te realiseren.
- Formuleert concrete en meetbare doelstellingen.

Leidinggeven

Richting en sturing geven aan medewerkers en kaderleden in het kader van hun taakvervulling; verschillende stijlen en methodes van leidinggeven hanteren passend bij betrokken medewerker/groep medewerkers en situatie.

Gedragsvoorbeelden:

- Spreekt medewerkers aan op het uitvoeren van hun taken.
- Spreekt medewerkers aan op het niet nakomen van hun afspraken.
- Stimuleert medewerkers om met ideeën te komen.
- Geeft medewerkers feedback.
- Begeleidt (coacht) medewerkers bij hun ontwikkeling

Besluitvaardigheid

Voortdurend nemen van beslissingen, die zich uiten in acties, die een bijdrage leveren aan het bedrijfsresultaat.

Gedragsvoorbeelden:

- Neemt beslissingen en communiceert deze met betrokkenen.
- Reageert snel en kordaat.
- Neemt verantwoordelijkheid voor beslissingen en consequenties.
- Neemt voldoende beslissingen.

Resultaatgerichtheid

Visie vertalen naar doelen en prestatienormen; de koers bepalen. Herkennen van belangrijke informatie en het leggen van verbanden tussen gegevens. Actief gericht zijn op het behalen van prestatienormen en doelstellingen door vasthoudendheid en overtuigingskracht en voortgangsbewaking, om ook tegenvallende resultaten te kunnen signaleren en in te kunnen grijpen.

Gedragsvoorbeelden:

- Reageert tijdig op knelpunten in voortgang.
- Maakt heldere vervolgspraken.
- Controleert eigen werk en dat van anderen en vertaalt afwijkingen in concrete actie.
- Toont een hoge prestatie motivatie.

Ondernemerschap

Signaleren en zakelijk afwegen van kansen in de supermarktbranche zowel voor bestaande producten/diensten; risico's aangaan teneinde zakelijk voordeel te behalen.

Gedragsvoorbeelden

- Begint uit zichzelf, wacht niet af ook als dit nadelige gevolgen kan hebben.
- Signaleert kansen en benoemt deze.
- Doet concrete voorstellen.
- Toont gedrevenheid / hoge prestatiemotivatie

5. Relatie competenties en resultaatgebieden; concrete gedragsvoorbeelden

Resultaatgebied

Competentie	Strategisch management	Commercieel management	Operationeel management	Financieel management	Personeels-management
Vakkundigheid	<ul style="list-style-type: none"> • Vertaalt kennis over het vakgebied en de markt naar een concrete aanpak • Heeft visie voor de langere termijn 	<ul style="list-style-type: none"> • Zet een nieuwe promotieactie op • Verzamelt informatie over concurrenten • Zorgt voor fun en een bruisende winkel 	<ul style="list-style-type: none"> • Draagt zorg voor een goede uitvoering van de formule-uitgangspunten op de winkelvloer • Houdt bij de uitvoering van het werk rekening met trends en ontwikkelingen • Legt de arboregels uit aan het kader 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderbouwt financiële voorstellen • Vertaalt ken- en stuurgetallen naar de winkelvloer • Legt het financiële beleid uit aan kadermedewerkers • Handelt kostenbewust 	<ul style="list-style-type: none"> • Voert werkoverleg • Zit het werkoverleg voor • Maakt een duidelijke profielschets voor een vacature • Zorgt voor de juiste man/vrouw op de juiste plaats op het juiste moment
Klantgerichtheid	<ul style="list-style-type: none"> • Reserveert budget voor het in kaart brengen van de behoefte van de klant • Vertaalt resultaten van het klantenonderzoek in 7P's • Richt investeringen naar de juiste invulling van de 7P's 	<ul style="list-style-type: none"> • Speelt in op het belang van de klant • Onderzoekt de mogelijke toekomstige behoeften van de klant • Onderzoekt regelmatig zijn lokale markt • Neemt actief deel aan lokale activiteiten, bijvoorbeeld sponsoring • Stemt assortiment af op lokale markt • Speelt in op lokale activiteiten • Stemt de toon van de reclameboodschap af op de omgeving 	<ul style="list-style-type: none"> • Zoekt samen met de kadermedewerkers naar oplossingen voor klantwensen • Geeft kadermedewerkers informatie over de kaders waarbinnen klachten worden afgehandeld • Spreekt kadermedewerkers aan op het volgen van richtlijnen voor een goede, schone en verzorgde winkel. • Onderneemt activiteiten om de service richting klanten te verbeteren. • Stelt richtlijnen vast en handhaaft deze voor een goede, schone en verzorgde winkel • Plant een continue bezetting op de winkelvloer voor vragen van de klant en bewaakt deze • Stelt richtlijnen op mbt artikelen met verlopen THT, afrijzen, etc. • Loopt rond in de winkel om bereikbaar te zijn voor klanten 	<ul style="list-style-type: none"> • - 	<ul style="list-style-type: none"> • Stemt kwalitatieve en kwantitatieve bezetting af op wat de klant wil • Ziet toe op klantgerichtheid van kadermedewerkers • Stemt inzet personeel af op klantenstroom
Mondelinge communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Kan zijn visie verwoorden 	<ul style="list-style-type: none"> • Beantwoordt vragen van klanten 	<ul style="list-style-type: none"> • Formuleert duidelijke instructies voor zijn kadermedewerkers • Voert correct een gesprek in klachtenafhandeling 	<ul style="list-style-type: none"> • Verwoordt financiële gegevens naar het kader, zodat zij dit begrijpen 	<ul style="list-style-type: none"> • Stemt communicatie in formele gesprekken af op de gesprekspartner
Flexibel gedrag	<ul style="list-style-type: none"> • - 	<ul style="list-style-type: none"> • Zoekt creatieve oplossingen bij gemaakte fouten of tegenvallende resultaten 	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt dat de werkzaamheden doorgaan in onverwachte situaties • Reageert onverwachte situaties niet af op medewerkers, maar zoekt met hen naar oplossingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Handelt adequaat bij tegenvallende resultaten en onderneemt actie 	<ul style="list-style-type: none"> • Blijft in conflictvolle situaties kalm en beheerst • Stelt in onverwachte situaties medewerkers op hun gemak • Blijft in onverwachte situaties zoeken naar de juiste wijze van communiceren

<p>Plannen en organiseren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anticipeert op ontwikkelingen • Plant acties om de strategie en lange termijn doelen te realiseren • Benoemt prioriteiten op zowel korte als lange termijn • Leidt een besluitvormingsproces in goede banen 	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt een commercieel jaarplan • Benoemt prioriteiten op zowel korte als lange termijn • Past tijdig de commerciële planning aan als deze niet gehaald dreigt te worden 	<ul style="list-style-type: none"> • Draagt zorg voor overdracht van werkzaamheden aan kadermedewerkers • Benoemt prioriteiten op zowel korte als lange termijn • Verdeelt de werkzaamheden onder/over de kaderleden en houdt hierbij rekening met de werklust • Stelt een kwaliteitsteam samen en plant de vergaderingen van dit team • Maakt een organogram • Bespreekt het jaarverslag in het kaderoverleg • Voert een dagaudit uit • Maakt samen met de afdelingsmanager een plan van aanpak rondom het dervingsbeleid • Geeft opdracht om een risico-inventarisatie en evaluatie uit te voeren • Stemt goederenstroom af op de klantenstroom • Maakt voor zichzelf een planning per week / dag van zijn eigen werkzaamheden • Checkt of de winkelagenda/activiteiten bijgehouden worden • Vertelt medewerkers in welk tijdsbestek en met welke middelen en mensen doelstellingen moeten worden gerealiseerd • Houdt het calamiteitenplan up-to-date 	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt een financieel jaarplan • Maakt een begroting • Bespreekt samen met het kader het financieel jaarplan • Overlegt met de rayonmanager over de periodeverslagen • Benoemt prioriteiten op zowel korte als lange termijn • Checkt of de begroting op tijd wordt gemaakt • Signaleert tijdig problemen in de financiële planning en komt met oplossingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt een personeelsplanning voor zijn winkel • Plant functioneringsgesprekken • Plant beoordelingsgesprekken • Plant en organiseert een werkoverleg • Voert overleg met de afdeling P&O • Houdt bij de planning rekening met de werklust van individuele medewerkers • Stemt inzet personeel af op klantenstroom • Maakt (een voorstel voor) roosters en controleert de uitvoering • Maakt tijd en geld vrij voor personeelsmanagement op de afdeling • Maakt een actieplan voor het terugdringen van ziekteverzuim in de winkel. • Bespreekt het arbo-jaarplan in het kaderoverleg
<p>Leidinggeven</p>	<ul style="list-style-type: none"> • - 	<ul style="list-style-type: none"> • Spreekt medewerkers aan op de opzet en uitvoering van een promotieactie • Geeft opdracht aan de afdelingsmanager om de lokale markt in kaart te brengen • Bespreekt de uitvoering van commerciële activiteiten met het kader. • Vraagt kader om suggesties voor seizoensactiviteiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Checkt wekelijks samen met de afdelingsmanager de formulierenstroom en bespreekt dit samen met de afdelingsmanager • Stelt afdelingsmanager vragen over de organisatie van zijn afdeling • Wijst kaderleden op mogelijkheden om taken te delegeren • Spreekt kader aan als het winkelbeeld niet op orde is • Geeft regelmatig complimenten aan (kader)medewerkers • Wijst het kader op het consequent uitvoeren van de kwaliteitsprocedures • Loopt rond in de winkel om het winkelbeeld te controleren 	<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt de beheercijfers met kaderleden • Stelt in overleg met de kaderleden de begroting voor een afdeling vast • Zoekt samen met kaderleden naar verbeteringen op de beheercijfers • Licht het financieel jaarplan toe • Geeft feedback op de input van de kaderleden op het financieel jaarplan • Stelt kadermedewerkers op de hoogte van de omzet die is gedraaid • Bespreekt met kader mogelijkheden met investeringen in te spelen op ontwikkelingen in de markt • Vraagt afdelingsmanager om investeringsvoorstellen voor zijn afdeling • Vraagt kadermedewerkers om 	<ul style="list-style-type: none"> • Spreekt met kadermedewerkers af op welke wijze ze zelf eigen prestaties en functioneren kunnen monitoren • Geeft kadermedewerkers feedback op hun functioneren in een team • Voert functioneringsgesprekken • Voert ontwikkelingsgesprekken • Zoekt samen met afdelingsmanager naar mogelijkheden om het ziekteverzuim terug te dringen • Maakt regelmatig een praatje met individuele medewerkers • Voert werkoverleg • Maakt tijd en geld vrij voor personeelsmanagement • Begeleidt kaderleden bij het voeren van personeelsbeleid op de afdeling • Handelt consequent naar alle medewerkers

					<ul style="list-style-type: none"> informatie over ontwikkelingen op de lokale markt Bespreekt met kader mogelijkheden met investeringen in te spelen op ontwikkelingen in de markt 	<ul style="list-style-type: none"> Bespreekt met kadermedewerkers groeimogelijkheden en verbeterpunten
Besluitvaardigheid	<ul style="list-style-type: none"> Neemt beslissingen die van invloed zijn op het bedrijfsresultaat Maaft een inschatting of een beslissing invloed heeft op de lange en/of korte termijn Stelt een nieuw organogram op 	<ul style="list-style-type: none"> Meldt belangrijke zaken direct bij het formuleringmanagement Maaft keuzes om bepaalde lokale artikelen op te nemen in het assortiment Stelt besluiten niet uit 	<ul style="list-style-type: none"> Neemt tijdig beslissingen als anderen daarom vragen en ingrijpen noodzakelijk is Maaft een extra afspraak met de distributiemanager over leveringen van een montage Belt een monteur bij het uitvallen van een koeling Geeft opdracht een tussentijdse artikelbestelling uitvoeren Onderneemt actie bij calamiteiten 	<ul style="list-style-type: none"> Neemt verantwoordelijkheid voor financiële beslissingen en consequenties Onderneemt actie bij kasverschillen 	<ul style="list-style-type: none"> Neemt beslissing over aanvraag opleiding en aanvraag studievergoeding Neemt een nieuw personeelslid aan 	
Resultaatgerichtheid	<ul style="list-style-type: none"> Maaft een meerjarenplan t.a.v. positionering in de markt Vertaalt toekomstplan in doelstellingen t.a.v. gewenst imago 	<ul style="list-style-type: none"> Meet effecten van commerciële acties Meet verkopen af tegen vastgestelde normen Analyseert verkoopcijfers Formuleert doelstellingen voor verkooptargets 	<ul style="list-style-type: none"> Spoort het kader aan om concrete acties uit te voeren die bijdragen aan het bedrijfsresultaat. Registreert audit-gegevens in systeem Bespreekt doelen in het werkoverleg Geeft afdelingsmanagers opdracht om resultaten te analyseren Bespreekt doelen in het werkoverleg Volgt dervingscijfers 	<ul style="list-style-type: none"> Brengt meetbare en toetsbare resultaten in kaart Bouwt controlepunten in Selecteert financieringsmogelijkheden Streeft naar het halen van een begroting Analyseert financiële rapporten en koppelt de uitkomsten aan acties Maaft een kosten-baten-analyse van een investering en een promotieactie Past tussentijds de begroting aan als resultaten niet gehaald dreigen te worden. Signaleert problemen in de financiële planning en komt met oplossingen 	<ul style="list-style-type: none"> Beloont medewerkers voor het nakomen van afspraken en het behalen van doelen Bespreekt (voortgangs)resultaten in het werkoverleg Zorgt voor doorstroming van medewerkers in de winkel 	
Ondernemerschap	<ul style="list-style-type: none"> Gaat actief op zoek naar relevante informatie Weet wat er speelt in de lokale markt Neemt risico's in strategische plannen 	<ul style="list-style-type: none"> Zet bij onverwachte situaties aan tot actie Straalt een voorbeeldfunctie naar anderen uit 	<ul style="list-style-type: none"> Formuleert ambitieuze doelstellingen Legt contact met de rayonmanager 	<ul style="list-style-type: none"> Schat groeipotentieel van mensen in 		