

Afdelingsmanager Supermarkt

Deel C

September 2008

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit

1.1 werkproces Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie	
Omschrijving:	De afdelingsmanager bepaalt samen met een vertegenwoordiger van het hoofdkantoor of de centrale organisatie de korte- en lange-termijn doelstellingen voor zijn eigen situatie. In een jaar- of kwartaalplan geeft hij de doelstellingen weer en beschrijft in hoofdlijnen hoe deze doelen bereikt worden, welke activiteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor beschikbaar zijn. Hij maakt het organisatiebeleid verder concreet door op het gebied van assortiment, presentatie, promotie en prijs het beleid naar zijn eigen situatie te vertalen. Afhankelijk van de richtlijnen van het hoofdkantoor/centrale organisatie heeft hij de mogelijkheid om plannen op het gebied presentatie en promotie in meer of mindere mate te ontwikkelen of aan te passen en om (voor een deel) assortiment en prijs te bepalen.
Gewenst resultaat:	Heldere, haalbare en binnen de bedrijfsformule/centrale beleid passende doelstellingen, plannen en activiteiten.
Competentie	Prestatie-Indicator
M	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken <p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> Trends en ontwikkelingen in de supermarkt Politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen Marktwerking Imago-onderzoek Kennis verzorgingsgebied Concurrentieonderzoek Commerciële samenwerkingsvormen Marktaandeel <p>Commercieel beleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentatiebeleid Promotiebeleid Assortimentsbeleid Prijsbeleid Servicebeleid Klachtenbeleid <p>Management en organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Management- en besluitvormingsproces Organisatiestructuur Weekplanning voor eigen werkzaamheden Funcctie van huisregels
Q	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren <p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bestudeert de bedrijfsformule, hanteert inzicht in de supermarktbranche, marketing en promotie en gaat na hoe hij deze kan vertalen naar zijn eigen filiaal/afdeling, zodat het organisatiebeleid op het gebied van ontvangst en verwerking van goederen, voorraadbeheer en verkoop vertaald is naar de eigen situatie in de supermarkt. Maakt proactief contact met klanten om erachter te komen wat de klant belangrijk vindt en te onderzoeken of er commerciële kansen liggen. <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formuleert SMART de doelen voor de afdeling, beschrijft deze in een commercieel jaarplan voor zijn afdeling, benoemt de prioriteiten voor lange en korte termijn, brengt de uit te voeren (marketing)activiteiten in kaart, geeft aan hoe die uitgevoerd moeten worden en bepaalt de nodige capaciteit en middelen, zodat het activiteitenplan inzicht geeft in de te ondernemen activiteiten en benodigde mensen, materialen en middelen voor uitvoering en bewaking. Bespreekt met de medewerkers de doelstellingen van de afdeling en geeft uitleg over de opzet en uitvoering van de (marketing)activiteiten, zodat

		<p>medewerkers weten wat verwacht wordt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Past tijdig de (commerciële) planning aan als deze niet gehaald dreigt te worden. • Maakt voor zichzelf een planning per week van de eigen werkzaamheden, zodat activiteiten planmatig worden uitgevoerd. • Verwerkt het organisatiebeleid in plannen van aanpak met betrekking tot derving en beleid voor de eigen afdeling, zodat activiteiten volgens organisatiebeleid worden uitgevoerd. 	<p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computerprogramma's en -systemen <p>Bedrijfs-economisch en financieel beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exploitatiebudget • Omzet en begroting <p>Beleidsimplementatie en –uitvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitszorgsysteem • Milieuzorgsysteem • Arbeidsomstandigheden beleid • CBL-veiligheidsplan • Nazorgplan overval <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in maatschappelijke verantwoording en betrokkenen
<p>X Ondernemend en commercieel handelen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bekijkt de commerciële kansen en risico's op basis van inzicht in en verzamelde informatie over trends, marktontwikkelingen en concurrenten en vertaalt deze kennis naar uitdagende doelstellingen en activiteiten (op het gebied van presentatie, promotie en assortiment) en grijpt kansen om de bestaande activiteiten uit te bouwen, zodat de beleidsplannen in concrete activiteiten worden omgezet en kunnen leiden tot vergroting van winst en/of omzet. 	

1.2 werkproces Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen			
Omschrijving:	De afdelingsmanager bewaakt het organisatiebeleid door na te gaan of het prijsbeleid, het assortiment, promotie- en presentatiebeleid voldoet aan de eisen van de doelgroep en de veranderende markt. Hij controleert hiervoor de resultaten en kosten (de begrotingen/budgetten). Bij knelpunten in de uitvoering van het organisatiebeleid en veranderende (toekomstige) omstandigheden gaat hij na of deze omstandigheden vragen om aanpassing van het beleid zodat de marktpositie van de organisatie gehandhaafd danwel verbeterd wordt. Op basis van zijn bevindingen doet hij verbetervoorstellen ten aanzien van het organisatiebeleid aan het hoofdkantoor/de centrale organisatie.		
Gewenst resultaat:	De manager heeft inzicht in de resultaten van de afdeling/het filiaal/de vestiging. De verbetervoorstellen passen binnen de bedrijfsformule en zijn realistisch.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
A Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Afgewogen risico's nemen 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Neemt weloverwogen risico's ten aanzien van de afdeling en zet de besluiten om in activiteiten, zodat de afdeling continu in beweging is om zich aan te kunnen passen aan veranderende omstandigheden. Handelt kostenbewust en verantwoordelijk, maakt een kosten-batenanalyse voor een investering of (promotie)actie, zodat verantwoorde (financiële) beslissingen worden genomen. 	<p>Commercieel beleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentatiebeleid Promotiebeleid Assortimentsbeleid Prijsbeleid <p>Beleidsimplementatie en -uitvoering</p> <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitszorg Sterkte-/zwakteanalyse <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> Marktonderzoek Politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen <p>Management en organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Management- en besluitvormingsproces Organisatiestructuur
M Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Oplösungen voor problemen bedenken 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registreert audit-gegevens in het systeem, zodat kwaliteitszorg bewaakt wordt. Stelt een effectmeting op om de preventie van criminaliteit te achterhalen en berekent de schade als gevolg van criminaliteit, zodat de beleidsuitvoering ten aanzien van criminele derving goed bewaakt kan worden. Evalueert voortdurend klachten, omzet, omloopsnelheden, (veranderende/toekomstige) klantbehoeften, klantevaluaties, klantreacties, brutowinstontwikkeling en het gevoerde beleid en vertaalt de uitkomsten in de 7P's, om zo beter in te spelen op het belang van de klant. Doet op basis van evaluatie voorstellen ter verbetering van de voorraadhoogte, assortimentsopbouw, assortimentssamenstelling, 	

<p>X</p> <p>Ondernemend en commercieel handelen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	<p>presentatie, prijsbeleid, verkoopacties, klachtafhandeling en inrichting van de verkoopruijnte om onder andere de service richting klanten te verbeteren.</p> <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zoekt continu naar mogelijkheden voor optimalisering van de verkoop en het gevoerde assortiment op basis van de eigen concurrentiepositie, trends en marktontwikkelingen en doet verbetervoorstellen om processen aan te passen, zodat de doelstellingen bereikt kunnen worden en marktpositie van de supermarkt gehandhaafd blijft/verbeterd wordt. • Stermt het assortiment en de (promotie)activiteiten, binnen de mogelijkheden van de organisatie, af op de lokale markt. • Zoekt creatieve oplossingen bij tegenvallende resultaten. 	
<p>Y</p> <p>Bedrijfsmatig handelen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyseert de financiële situatie en resultaten in relatie tot de financiële planning, maakt voorstellen waarin ingegaan wordt op de financiële consequenties van het gevoerde beleid, zodat verbetervoorstellen gericht zijn op verbetering van de financiële situatie. • Past bij problemen in de financiële planning de begroting aan of doet een voorstel voor oplossingen aan de supermarktmanager/ ondernemer. 	

1.3 werkproces Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers			
Omschrijving:	De afdelingsmanager hanteert registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers en relateert de verkoopcijfers aan het beleid. Op basis van deze analyse beoordeelt hij het uitgevoerde beleid.		
Gewenst resultaat:	Door een betrouwbare en nauwkeurige analyse van de verkoopcijfers kan de afdelingsmanager conclusies trekken over het gevoerde beleid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in de verkoopcijfers, marktwerking, concurrentiepositie, trends en ontwikkelingen in de branche en meet effecten van (commerciële) acties, zodat het gevoerde beleid beoordeeld en op basis van de cijfers bijgestuurd kan worden. 	<p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> Computervaardigheden Registratiesystemen <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> Concurrentieonderzoek Winkelformule <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van de producten op de afdeling Assortimentsamenstelling <p>Bedrijfs economisch en financieel beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> Break-even-omzet en break-even-analyse Exploitatiekosten Verkoopcijfers Verkoopstatistiek
M Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de onderneming. 	
Y Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Beoordeelt de consequenties van afwijkende verkoopcijfers voor het te voeren financiële beleid, zodat beter op cijfers gestuurd kan worden. Legt het financiële jaarplan/begroting uit aan medewerkers, bespreekt met hen de consequenties en zoekt met medewerkers naar verbeteringen op beheercijfers. 	

1.4 werkproces Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover			
Omschrijving: De afdelingsmanager zorgt ervoor dat de financiële gegevens ingevoerd en geanalyseerd worden. Hij controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten, analyseert periodiek de financiële informatie en rapporteert hierover aan het hoofdkantoor/de centrale organisatie. Bij afwijkingen overlegt hij met het hoofdkantoor/de centrale organisatie en/of neemt hij zelf direct maatregelen.			
Gewenst resultaat: Bewaking en rapportage van de budgetten en begroting om tijdig afwijkingen te signaleren en problemen te voorkomen.			
Competentie		Prestatie-Indicator	
K Vakdeskundigheid toepassen	Component(en)	Vakkennis en vaardigheden	
	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Bedrijfseconomisch en –financieel beheer: <ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsadministratie Break-even-omzet en break-even-analyse Exploitatiebudget Bedrijfsadministratie Inzicht in boekhoudkundig model Geld- en goederenadministratie 	
Q Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> Rapporteert op basis van interpretatie van de financiële gegevens (ken- en stuurgetallen, balans, resultatenrekening of winst- en verliesrekening) in relatie tot de budgetten en begrotingen, zodat hij uitspraken kan doen over de financiële situatie. De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> Bewaakt de financiële situatie door tijdig afwijkingen te signaleren en actie te ondernemen, zodat het budget niet wordt overschreden. 	
Y Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> Stelt een financieel jaarplan op voor de afdeling en maakt op basis daarvan een begroting, stelt in overleg met de supermarktmanager de begroting vast en streeft naar het behalen van de begroting. Schat de financiële gevolgen in, wanneer het budget wordt overschreden, zodat hij tijdig het hoofdkantoor informeert. 	

1.6 werkproces Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur	
Omschrijving:	De afdelingsmanager signaleert een tijdelijke of structurele behoefte aan nieuwe medewerkers op basis van de (verwachte) teambezetting en werkzaamheden. Hij bekijkt de mogelijkheden binnen het budget voor het aannemen van extra medewerkers en brengt in kaart aan welke soort medewerker behoefte is. Hij verwerkt deze gegevens in een voorstel aan zijn leidinggevende/hoofdkantoor/centrale organisatie.
Gewenst resultaat:	Realistische inschatting van de personeelsbehoefte op basis van beschikbare gegevens. Onderbouwd voorstel voor instroom en uitstroom van personeel aan het hoofdkantoor/de centrale organisatie.
Competentie	Component(en)
H Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen
Y Bedrijfsmatig handelen	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Komt met voorstellen (gericht op kwalitatieve en kwantitatieve bezetting) op basis van teamsamenstelling, wensen van de klant, werkzaamheden en toekomstige ontwikkeling, zodat het hoofdkantoor met het voorstel kan instemmen. <p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Management en organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organisatiecultuur <p>Personeelsbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personeelsplan Wet- en regelgeving: CAO-voorwaarden
	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyseert of het haalbaar is om personeel in dienst te nemen op basis van de huidige en toekomstige financiële situatie, zodat een verantwoorde keuze kan worden gemaakt voor het wel of niet aannemen van personeel. Maakt een personeelsplanning (urenplanning) voor de afdeling en stemt de gewenste uren af op de beschikbare uren van de afdeling voor een effectieve en efficiënte personeelsinzet.

1.7 werkproces Werft en selecteert medewerkers			
Omschrijving:	De afdelingsmanager gaat na aan welke eisen medewerkers moet voldoen. Hij werft met ondersteuning van het hoofdkantoor/de centrale organisatie kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.		
Gewenst resultaat:	Aanname van geschikt personeel De aanname van medewerkers is conform wet- en regelgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
A Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Afgewogen risico's nemen 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maakt, samen met de supermarktmanager, een duidelijke profielschets voor een vacature, zodat gericht geworven wordt. • Besluit wie in aanmerking komt voor een sollicitatiegesprek en uiteindelijk voor de functie door selectiemethoden, zoals het voeren van een sollicitatiegesprek, toe te passen, zodat tijdig de behoefte aan één of meer nieuwe medewerkers kan worden voldaan. 	<p>Personeelsbeleid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personeelsselectie en -werving • HRM <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAO-voorwaarden <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkoop- en gesprekstechnieken <p>Management en organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personeelsplanning
T Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hanteert de wettelijke richtlijnen en supermarktspecifieke regels en procedures die gelden bij het in dienst nemen, in dienst hebben en uit dienst laten gaan van medewerkers. 	

1.8 werkproces Begeleid medewerkers bij het functioneren in het beroep			
Omschrijving:	De afdelingsmanager begeleidt en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het beroepsfunctioneren. Hij geeft in een formeel gesprek aan op welke wijze hij, de medewerker zijn beroepsfunctioneren kan verbeteren en stuurt zonnodig de prestaties en de resultaten bij door de medewerker te coachen en extra begeleiding te geven.		
Gewenst resultaat:	Door de begeleiding worden de medewerkers gemotiveerd en gestimuleerd zich te ontwikkelen in het beroepsfunctioneren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
B Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert of medewerkers naar behoren en volgens gemaakte afspraken functioneren en onderneemt actie als zij niet voldoen aan de verwachtingen, zodat zij begeleid kunnen worden om zich te ontwikkelen in hun beroepsfunctioneren. Plant en voert functionerings-, beoordelings-, ontwikkelings- en verzuimgesprekken en bespreekt in deze gesprekken de groeimogelijkheden en verbeterpunten, zodat medewerkers kunnen doorstromen in de winkel. Zoekt naar mogelijkheden om ziekteverzuim terug te dringen, verwerkt dit in een actieplan en voert het plan uit, zodat het ziekteverzuim teruggedrongen wordt of laag blijft. 	<p>Personeelsbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Functionerings- en beoordelingscyclus Introductie(programma) Exitinterview CAO-voorwaarden Beloningstelsels <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formeel gesprek Functionerings- en beoordelingsgesprekken <p>Leidinggeven</p> <ul style="list-style-type: none"> Begeleidings- en coachingsvaardigheden
C Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Geeft heldere en constructieve feedback, past zijn manier van communiceren aan op zijn gesprekspartner, handelt consequent naar alle medewerkers, toont betrokkenheid bij de medewerkers, maakt medewerkers enthousiast voor de werkzaamheden en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en blijven en zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie. 	

1.9 werkproces Organiseert ontwikkeling van medewerkers			
Omschrijving: De afdelingsmanager onderzoekt ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en -noodzaak bij medewerkers om aan de doelstellingen van de organisatie te kunnen (blijven) voldoen. Hij werkt hiervoor (nieuwe) medewerkers in en stelt opleidingsplannen op.			
Gewenst resultaat: Nieuwe medewerkers zijn ingewerkt en functioneren volgens de eisen van de organisatie. Opleidingsbehoeften zijn weergegeven in een opleidingsplan op basis van mogelijkheden en noodzaak.			
Competentie		Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
C Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Motiveren 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geeft heldere en constructieve feedback, benoemt verbeterpunten, spreekt met medewerkers af op welke wijze ze zelf eigen prestaties en functioneren kunnen monitoren, toont betrokkenheid bij de medewerkers, maakt medewerkers enthousiast voor de werkzaamheden en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en blijven en zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de supermarkt. • Begeleidt de medewerker tijdens zijn inwerkperiode, zodat de medewerker na die tijd in staat is zijn werkzaamheden zelfstandig en naar de eisen van de supermarkt uit te voeren. 	<p>Personeelsbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opleidingsbeleid • Opleidingsbehoefte • Opleidingsplan • Kosten en opbrengsten opleidingen
M Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achterhaalt de ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften, -noodzaak en doorstroommogelijkheden bij de medewerker op basis van de eisen vanuit de supermarkt en bespreekt dit met de supermarktmanager, zodat duidelijk is of en hoe de medewerker opgeleid moet worden. 	
Q Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geeft opleidingsbehoeften weer in een opleidingsplan, zodat het plan inzicht geeft in de stappen die ondernomen moeten worden voor de ontwikkeling van de medewerker. 	

1.10 werkproces Verzorgt de personeelsadministratie		
Omschrijving:	De afdelingsmanager verzorgt de (personeels)administratie bij de in-, door- en uitstroom van medewerkers. Met betrekking tot personele aangelegenheden rapporteert hij verder aan het hoofdkantoor/centrale organisatie de urenplanning, het ziekteverzuim en de omzet per gewerkt uur.	
Gewenst resultaat:	De administratie is op orde volgens de eisen van de organisatie.	
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator
Q Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administreert gegevens nauwkeurig en volledig in een systeem, zodat de gegevens zowel voor hemzelf als voor het hoofdkantoor/de centrale organisatie van de supermarkt op te roepen zijn voor procesbewaking.
		<p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Personeelsbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Beloningstelsels In- en uitstroom Ziekteverzuim Ontslagprocedures Procedures voor aanname personeel <p>Personeelsadministratie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personeelsdossier Archivering documenten Onderdelen personeelsadministratie Verzuimregistratie <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Medezeggenschap Bedrijfseconomisch en financieel beheer: Omzet per gewerkt uur

1.11 werkproces Organiseert en leidt werkoverleg			
Omschrijving:	De afdelingsmanager organiseert periodiek werkoverleg met medewerkers. Hij stelt hen op de hoogte van de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de werkvloering betekenen. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg vast en bewaakt de naleving van deze afspraken. Hij evalueert met medewerkers de verkoopactiviteiten door klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen met elkaar te bespreken en te bespreken hoe hierop geanticipeerd kan worden.		
Gewenst resultaat:	Een gestructureerd werkoverleg, waarin inhoudelijke en procedurele onderwerpen aan de orde komen. Commitment van de medewerkers bij (de doelstellingen van) de onderneming. Op basis van evaluatie van de werkzaamheden een actieplan voor de implementatie van de verbeteringen worden uitgewerkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
B Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Richting geven Instructies en aanwijzingen geven 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Geeft aan welke bedrijfsdoelstellingen behaald moeten worden en vraagt om inbreng van de medewerkers om werkzaamheden te evalueren en bepaalt in overleg met de medewerkers op welke wijze met de aangegeven klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen omgegaan kan worden, om zo de dienst- en serviceverlening te verbeteren. Legt, wanneer nodig, (nieuwe) werkinstructies en procedures goed uit en beantwoordt vragen ten aanzien van het assortiment, zodat medewerkers op de hoogte zijn. Behandelt medewerkers consequent, geeft complimenten en belooft hen als werkzaamheden gedisciplineerd uitgevoerd worden. Bespreekt de uitvoering van commerciële activiteiten met het kader, legt spaaracties uit aan medewerkers en vraagt medewerkers om suggesties voor (seizoens)activiteiten. Legt het financiële beleid van de formule en investeringsbeslissingen aan medewerkers uit en verwoordt dit zodanig, dat medewerkers de financiële gegevens begrijpen. Bespreekt doelen en (voortgangs)resultaten met medewerkers, spoort medewerkers aan om 	<p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> Computervaardigheden <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Medezeggenschap <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkoverleg Vormen van overleg <p>Management en organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Overlegstructuren Functie van huisregels <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van de producten op de afdeling <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbo <p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> Omgang met medewerker <p>Hygiëne en derving</p> <ul style="list-style-type: none"> HACCP Huisregels CBL-hygiënecode

		<p>concrete acties uit te voeren, die bijdragen aan het bedrijfsresultaat van de afdeling en belooft medewerkers voor het behalen van de doelen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wijst medewerkers op het consequent uitvoeren van het dervingsbeleid, arbo-wetgeving en het belang van een HACCP-beleid conform de CBL-hygiënecode en controleert op de uitvoering daarvan. 	
<p>E Samenwerken en overleggen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren • Bevorderen van de teamgeest • Bijdrage waarderen 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt plannen binnen het team, geeft in het werkoverleg ruimte voor iedereen, moedigt medewerkers aan om standpunten in te brengen en problemen op de afdeling aan de orde te stellen en complimenteert medewerkers voor hun inbreng, zodat medewerkers betrokken zijn bij elkaar, de veranderingen en de onderneming. • Heeft aandacht voor de verstandhoudingen in het team en stelt zaken in het werkoverleg aan de orde om een goede sfeer te creëren, danwel te behouden. • Stelt medewerkers op de hoogte van de omzet die gedraaid is op de afdelingen, bespreekt de beheercijfers, zoekt met medewerkers naar verbeteringen hiervoor en geeft feedback op de input van de medewerkers op het financieel jaarplan, licht het financieel jaarplan aan medewerkers toe en bespreekt met hen de mogelijkheden om met investeringen in te spelen op ontwikkelingen in de markt om betrokkenheid bij medewerkers te creëren. 	
<p>Q Plannen en organiseren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plant en organiseert werkoverleg, bewaakt tijdens het overleg de tijd en de onderwerpen door zich te houden aan de agenda en discussies in goede banen te leiden, zodat het werkoverleg gestructureerd verloopt. 	

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

2.1 werkproces Geeft leiding aan en begeleidt het team bij ontvangst en verwerking van goederen			
Omschrijving: De afdelingsmanager bekijkt de planning van de levering van goederen, prioriteiten en de beschikbaarheid van medewerkers. Op basis hiervan verdeelt hij het werk en informeert en instrueert hij medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.			
Gewenst resultaat: De medewerkers voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De afdelingsmanager zorgt dat medewerkers op een prettige, collegiale en efficiënte wijze hun werk uitvoeren, waardoor het team optimaal presteert.			
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
B Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Richting geven Taken delegeren Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag Functioneren van mensen controleren Diversiteit benutten 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wijst taken en bevoegdheden toe aan de medewerkers op basis van het soort taken, de werklast, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten, zodat rekening wordt gehouden met het belang van het individu, maar ook van het team en de organisatie. Formuleert duidelijke (uitdagende) opdrachten en instructies voor medewerkers en checkt of deze begrepen zijn, geeft duidelijke instructies met daarbij het belang, reden en doel van deze, controleert of volgens de instructies wordt gewerkt en schrijft, indien nodig, voor hoe werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en oefent overwicht, zodat duidelijk is hoe de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en wie leiding geeft. Spreekt medewerkers aan op het volgen van richtlijnen voor een goede, schone en verzorgde afdeling en verandert ineffectief (bijvoorbeeld wanneer het winkelbeeld niet op orde is, het dervingbeleid niet consequent wordt uitgevoerd of bij gebrek aan klantgerichtheid) gedrag van een medewerker of team door deze (individueel) aan te spreken of aan te sturen en geeft het individu of het team vertrouwen en ruimte, wanneer mogelijk, zodat voor het team de juiste 	<p>Personeelsbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Funcitie-inhoud Personeelsplanning <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conflicthantering Gespreksstructuren Verkoop- en gesprekstechnieken Feedback <p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> Algemene kennis leidinggeven Begeleiden Delegatieproces Leiderschapstijlen Motiveren Beslissingen Taken en verantwoordelijkheden leidinggevende Begeleidings- en coachingsvaardigheden Beïnvloedingsstijlen <p>Management en organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organisatiestructuur Overlegstructuren Personeelsplanning Management- en besluitvormingsproces <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbo <p>Goederenontvangst:</p>

		<p>voorwaarden worden geschept om optimaal te presteren en bijgedragen wordt aan het bedrijfsresultaat van de afdeling.</p> <ul style="list-style-type: none"> Zorgt voor continuïteit bij onverwachte situaties, zorgt ook voor overdracht van werkzaamheden aan medewerkers en van medewerkers onderling, wijst kaderleden op mogelijkheden om taken te delegeren, past planning aan, zoekt samen met medewerkers naar oplossingen en reageert onverwachte situaties niet af op medewerkers, maar stelt hen op gemak. 	<ul style="list-style-type: none"> Relatie logistieke processen en bedrijfsprocessen
<p>C Begeleiden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren • Motiveren • Anderen ontwikkelen 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers, maakt medewerkers enthousiast voor de werkzaamheden en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en blijven en zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de supermarkt. 	

2.4 werkproces Beheert goederenontvangst en –opslag			
Omschrijving:			
De afdelingsmanager controleert steekproefsgewijs aan de hand van de geleidedocumenten de ontvangen goederen op kwantiteit en kwaliteit. Vervolgens bepaalt hij de wijze en plaats van opslag van de goederen en de prioriteit bij het opslaan. Verder zorgt hij dat retouren en de wijziging van orders worden afgehandeld. Daarnaast lost hij problemen op bij de ontvangst en opslag en onderhoudt hierover contacten met (de inkoopafdeling van) het hoofdkantoor of de leverancier/vervoerder.			
Gewenst resultaat:			
De randvoorwaarden voor een efficiënte goederenontvangst en –opslag zijn verzorgd. Een afhandeling van de goederenontvangst en –opslag volgens de eisen van de organisatie.			
Competentie			
Q Plannen en organiseren	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkenis en vaardigheden
	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt wanneer de goederen ontvangen kunnen worden en treft de voorbereidingen hiervoor door retouren klaar te zetten, te bepalen waar de goederen moeten komen te staan en hiervoor ruimte te maken, zodat de goederen zo snel mogelijk ontvangen en opgeslagen kunnen worden. 	<p>Goederenontvangst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Geleidedocumenten Leveringsprocedure Huisregels Productbehandeling <p>Goederenopslag en –beneer</p> <ul style="list-style-type: none"> Magazijn Opslagmerken Opslagmogelijkheden Doorstroombehoefte Richtlijnen voor goederenbeheer Transportmiddelen Administratieve controle ingekomen goederen <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afvalverwerking Energiebesparing <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> HACCP Temperatuurvoorschriften <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbo Veiligheidsvoorschriften en -procedures <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van de producten op de afdeling Productkennis <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> Algemene kennis detailhandel/supermarkt
S Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de goederenontvangst en –opslag aan de hand van gestelde eisen en signaleert afwijkingen tijdig, belt indien nodig een monteur, zodat de goederenontvangst en –opslag volgens de eisen van de supermarkt verlopen. 	

2.5 werkproces Beheert artikelpresentaties

<p>Omschrijving:</p>	<p>De afdelingsmanager controleert of de artikelpresentaties aan de normen voldoen op het gebied van hygiëne, opbouw en voorraadhoogte. Bij afwijkingen bouwt of verandert hij de artikelpresentatie of geeft medewerkers instructies om de artikelpresentatie aan te passen.</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p>	<p>De presentaties voldoen aan de eisen van de organisatie.</p>		
<p>Competentie</p>	<p>Component(en)</p>		
<p>K Vakdeskundigheid toepassen</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte bij het opbouwen van een presentatie, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van de supermarkt. Helpt medewerkers op basis van zijn kennis bij het vullen van schappen en het opbouwen van een presentatie van een (kop)stelling en/of een actiepresentatie. 	<p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> HACCP Breuk Milieu en duurzaamheid: Afvalwerking Energiebesparing Veiligheid en criminaliteit: Arbo <p>Presentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentatieplan Displayplan Promotieplan Schappenplan Artikelcodering en prijzen Prijs- en tekstkaarten Presentatietechnieken Richtlijnen voor winkelpresentatie Verlichting Vulnorm Winkelinterieur en -interieur Winkellayout en -routing Assortimentskennis detailhandel/supermarkt: Assortimentskennis van de producten op de afdeling Productkennis ICT en automatisering: Computervaardigheden Detailhandelsmarketing: Concurrentieonderzoek Winkelformule Trends en ontwikkelingen in de supermarktbranche Huisstijl
<p>L Materialen en middelen inzetten</p>	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt, eventueel samen met medewerkers, op basis van de doelstelling van de (actie)presentatie en supermarkt de juiste keuze voor materiaal en gebruikt hulpmiddelen effectief zodat zo min mogelijk materiaal verspild wordt. 	
<p>S Kwaliteit leveren</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert voortdurend of het winkelbeeld is volgens de eisen van de supermarkt, of de presentaties aan de eisen voldoen op het gebied van hygiëne, opbouw en voorraad, is alert op afwijkingen en onderneemt actie om de presentaties aan te passen, zodat de presentatie aan de eisen voldoet. 	

2.6 werkproces Bewaakt de voorraad en bestelt

<p>Omschrijving:</p>	<p>De afdelingsmanager 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 criminele derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij het assortiment.</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p>	<p>De voorraad is op peil. De bestelling of het voorstel is afgestemd op voorraadhoogte en omloopsnelheid.</p>		
<p>Competentie</p> <p>M Analyseren</p> <p>S Kwaliteit leveren</p>	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bepaalt de (tussentijdse) bestelling op basis van voorraadgegevens, omloopsnelheid, seizoensinvloeden en actuele marktomstandigheden, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert. <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controleert zorgvuldig en op een systematische manier de voorraad en bijbehorende gegevens (bijvoorbeeld dervingcijfers) om zo tijdig afwijkingen te signaleren. • Plaatst daarnaast zorgvuldig de (tussentijdse) bestelling of laat dit doen, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijke bestelde artikelen. 	<p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Goederenopslag en -beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestellen • Bestelsysteem • Rekenvaardigheid • Seizoensinvloeden • Voorraadadministratie • Voorraadbeheer • Voorraadinventarisatie <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computerprogramma's en -systemen <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Breuk

2.7 werkproces Beheert verzorging van verkoopprijsruimte en opslagruimte

<p>Omschrijving:</p>	<p>De afdelingsmanager zorgt dat de verkoopprijsruimte, –omgeving en opslagruimte aan de eisen van de organisatie voldoen. Hij signaleert afwijkingen in de verzorging van de verkoopprijsruimte, –omgeving en opslagruimte en zorgt dat deze afwijkingen worden opgelost. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de verkoopprijsruimte gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en/of de voorraadhoogte in de verkoopprijsruimte te optimaliseren.</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p>	<p>De opslagruimte, de verkoopprijsruimte en –omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit.</p>		
<p>Competentie</p>	<p>Component(en)</p>		
<p>L Materialen en middelen inzetten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doetreffen gebruiken 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt de schoonmaakmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn zodat de kans op derving en verspilling gereduceerd wordt. 	<p>Vakennis en vaardigheden</p> <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HACCP • Reinigingsplan • Schoonmaakmaterialen/ hulpmiddelen • Huisregels
<p>S Kwaliteit leveren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controleert voortdurend de afdeling en de opslagruimte aan de eisen van de supermarkt voldoen, signaleert afwijkingen en onveilige en onhygiënische situaties en onderneemt actie, belt indien nodig een monteur, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen. • Hanteert daarbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op gevaarrijke en onveilige situaties geminimaliseerd wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Milieu en duurzaamheid: • Afvalverwerking • Energiebesparing <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbo

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

	<p>3.1 werkproces Geeft leiding aan en begeleidt het team bij verkoopactiviteiten</p> <p>Omschrijving: De afdelingsmanager bewaakt continu of klanten worden geholpen. Hij zet hiervoor extra medewerkers in of geeft medewerkers andere werkzaamheden. Hij informeert en instrueert medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.</p> <p>Gewenst resultaat: De medewerkers voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De afdelingsmanager zorgt dat medewerkers op een prettige, collegiale en efficiënte wijze hun werk uitvoeren, waardoor het team optimaal presteert.</p>		
<p>Competentie</p> <p>B Aansturen</p>	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richting geven • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Functioneren van mensen controleren • Diversiteit benutten 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wijst taken en bevoegdheden toe aan de medewerkers op basis van het soort taken, de werklast, de capaciteiten (kwalitatieve en kwantitatieve bezetting) van medewerkers, de situatie (bijvoorbeeld klantenstroom) en de prioriteiten, zodat rekening wordt gehouden met het belang van het individu, maar ook van het team en de organisatie. • Formuleert duidelijke (uitdagende) opdrachten en instructies voor medewerkers en checkt of deze begrepen zijn, geeft duidelijke instructies met daarbij het belang, reden en doel van deze, controleert of volgens de instructies wordt gewerkt en schrijft, indien nodig, voor hoe werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en oefent overwicht, zodat duidelijk is hoe de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en wie leiding geeft. • Draagt zorg voor een goede uitvoering van de formule-uitgangspunten op de winkelvloer verandert ineffectief gedrag (bijvoorbeeld wanneer het winkelbeeld niet op orde is, het dervingbeleid niet consequent wordt uitgevoerd of bij gebrek aan klantgerichtheid) van een medewerker of team door deze (individueel) aan 	<p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Algemene kennis leidinggeven • Beslissingen • Leiderschapsstijlen • Taken en verantwoordelijkheden leidinggevende • Motiveren • Delegationproces • Begeleiden • Begeleidings- en coachingsvaardigheden <p>Management en organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatiestructuur • Overlegstructuren • Personeelsplanning • Management- en besluitvormingsproces <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conflicthantering • Gespreksstructuren • Verkoop- en gesprekstechnieken • Feedback <p>Personeelsbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Functie-inhoud • Personeelsplan <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HACCP

		<p>te spreken of aan te sturen en geeft het individu of het team vertrouwen en ruimte, wanneer mogelijk, zodat voor het team de juiste voorwaarden worden geschapt om optimaal te presteren en bijgedragen wordt aan het bedrijfsresultaat van de afdeling.</p> <ul style="list-style-type: none"> Zorgt voor continuïteit bij onverwachte situaties, zorgt ook voor overdracht van werkzaamheden aan medewerkers en van medewerkers onderling, wijst kaderleden op mogelijkheden om taken te delegeren, past planning aan, zoekt samen met medewerkers naar oplossingen en reageert onverwachte situaties niet af op medewerkers, maar stelt hen op gemak, zodat het team de werkzaamheden op een efficiënte en prettige manier uit kan voeren. 	<ul style="list-style-type: none"> CBL-hygiëncode Veiligheidsprotocollen winkelcriminaliteit Detailhandelsmarketing: Formule-uitgangspunten
<p>C Begeleiden</p>	<ul style="list-style-type: none"> Coachen Adviseren Motiveren Anderen ontwikkelen 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers, betreft hen bij het oplossen van klantwensen, maakt medewerkers enthousiast voor de werkzaamheden en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en blijven en zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de supermarkt. 	

3.3 werkproces Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving: De afdelingsmanager ontvangt de klant, observeert de klant en bepaalt het inspringsmoment om de klant te benaderen.			
Gewenst resultaat: Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de afdelingsmanager. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.			
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
I Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op toehoorder(s)/ toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen Onderhoudend communiceren 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 afdelingsmanager de klant heeft gezien en klaarstaat voor de klant. Maakt in het eerste contact met de klant een betrouwbare indruk, stemt de communicatie en benaderingswijze op de klant af, geeft de klant passende aandacht en stelt zich innemend, actief en enthousiast op, zodat de klant zich op zijn gemak en gerespecteerd voelt en vrouwen heeft in de eerste verkoopmedewerker. 	<p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> Algemene kennis detailhandel <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten CBL-veiligheidsplan Omgaan met geweld en agressie Huisregels <p>Klant en verkoopgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> Behoefteteonderzoek Consumentengedrag Klantenobservatie Klantgroepen Koopmotieven Communicatie Omgaan met lastige vragen en klachten <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van de producten op de afdeling
R Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	<p>De afdelingsmanager:</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. Waarschuwt de bedrijfsleider bij diefstal, neemt initiatief bij calamiteiten om BHV-ers en/of bedrijfsleiding op te roepen en instructies te geven aan medewerkers. 	

3.4 werkproces Voert verkoopgesprek

<p>Omschrijving:</p>	<p>De afdelingsmanager inventariseert door het stellen van vragen in het verkoopgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte. Hij verbindt hieraan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van de product- en assortimentskennis beantwoordt hij vragen van klanten en informeert hen over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Hij informeert daarbij de klant over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen, bestelprocedure, service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee.</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p>	<p>De afdelingsmanager heeft op een klantvriendelijke wijze de specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten geïnventariseerd.</p> <p>De afdelingsmanager heeft op vakkundige en klantvriendelijke wijze de klant geïnformeerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt in relatie tot de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie.</p>		
<p>Competentie</p> <p>H Overtuigen en beïnvloeden</p> <p>K Vakdeskundigheid toepassen</p> <p>P Leren</p> <p>R Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten</p>	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emoties aanspreken • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt verschillende argumenten om emoties aan te spreken en de klant mogelijkheden aan te reiken, zodat de klant overtuigd wordt van de aankoop. <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toont inzicht in het assortiment en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt. <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van nieuwe producten en diensten, om de klant te kunnen informeren en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen en zoekt creatieve oplossingen bij gemaakte fouten om het eigen functioneren te verbeteren. 	<p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Assortimentskennis detailhandel/ supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assortimentskennis van de producten op de afdeling • Productkennis • Assortimentssamenstelling • Smaak- en toepassingsmogelijkheden • Voedingsstoffen <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calamiteiten • Huisregels • CBL-veiligheidsplan • Omgaan met geweld en agressie <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Algemene kennis detailhandel/supermarkt • Soorten service in de supermarkt • Winkelformule • Prijsvorming • Consumententrends <p>Klant en verkoopgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klantencontact • Behoefteteonderzoek • Fasen van het verkoopgesprek • Verkoopargumenten • Koopbeslissing <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omgaan met lastige vragen en

3.5 werkproces Levert branchespecifiek maatwerk

Omschrijving:		De afdelingsmanager voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het bewerken van een artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel (juwelier, elektrotechniek).	
Gewenst resultaat:		Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de eisen van de organisatie.	
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Snijdt/weegt een artikel op maat door rekening te houden met de kenmerken en mogelijkheden en kiest hierbij de juiste materialen en middelen, voor een resultaat, waarmee de klant tevreden is en waardoor derving tot een minimum beperkt blijft. 	<p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assortimentskennis van de producten op de afdeling • Veiligheid en criminaliteit: • Arbo • Calamiteiten • Hygiëne en derving • Kwaliteitbeheerssystemen • Recallbeleid • Huisregels • Milieu en duurzaamheid: • Verpakken van producten
P Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden Leren van feedback en fouten 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied, om de branchespecifieke handelingen volgens de laatste ontwikkelingen te kunnen uitvoeren en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen en zoekt creatieve oplossingen bij gemaakte fouten om het eigen functioneren te verbeteren. 	
S Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkt ordelijk en systematisch aan het op maat maken van het artikel en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de organisatie voldoet. 	

3.7 werkproces Plaats een bestelling voor de klant

<p>Omschrijving:</p>	<p>De afdelingsmanager plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelsysteem en –procedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p>	<p>Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.</p>		
<p>Competentie</p> <p>L Materialen en middelen inzetten</p> <p>R Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten</p>	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Past het bestelsysteem, de –procedure en –richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedure. 	<p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Goederenopslag en –beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestellen • Bestelsysteem <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assortimentskennis van de producten op de afdeling <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkoop- en gesprekstechnieken <p>Wet- en regelgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consumentenrecht <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computerprogramma's en systemen

3.9 werkproces Handelt klachten af

<p>Omschrijving:</p>	<p>De afdelingsmanager handelt klachten af die medewerkers niet kunnen afhandelen. Hij onderzoekt de klacht, schat de ernst van de klacht in, bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld, communiceert dit naar de klant, onderneemt actie om de klacht af te handelen en administreert de klacht in het systeem</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p>	<p>De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.</p>		
<p>Competentie</p>	<p>Component(en)</p>		
<p>A Beslissen en activiteiten initiëren</p>	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Neemt bij lastige klachten tijdig een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de supermarkt. 	<p>Vakennis en vaardigheden</p> <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consumentenrecht Klachtenbehandeling: Klachtenbeleid Klachtenformulier Kwaliteitsstandaarden en – procedures met betrekking tot het afhandelen van klachten Huisregels <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verkoop- en gesprekstechnieken Conflicthantering <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van de producten op de afdeling ICT en automatisering: Computervaardigheden Computerprogramma's en systemen <p>Veiligheid en criminaliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten
<p>M Analyseren</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, vraagt door, 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 supermarktbelang en klantvriendelijkheid. 	
<p>R Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten</p>	<ul style="list-style-type: none"> 'Klant'-tevredenheid in de gaten houden Aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de klant 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus 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. Bewaakt bij klachten de grens tussen procedures en ruimte voor individuele klantaspecten zodat de klant zich begrepen en geholpen voelt. 	
<p>T Instructies en procedures opvolgen</p>	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven regels 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert wettelijke procedures wat betreft de rechten en plichten van de klant en de organisatie, werkt volgens de kwaliteitsstandaard en –procedures van de eigen organisatie/formule. en maakt gebruik van het klachtensysteem voor een voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten. 	

Kerntaak 4 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit

4.1 werkproces Geeft leiding aan en begeleidt het team bij de verkoopafhandeling			
Omschrijving: De afdelingsmanager verdeelt de werkzaamheden, informeert en instrueert medewerkers. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.			
Gewenst resultaat: De medewerkers voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De afdelingsmanager zorgt dat medewerkers op een prettige, collegiale en efficiënte wijze hun werk uitvoeren, waardoor het team optimaal presteert.			
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
B Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Richting geven Taken delegeren Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag Functioneren van mensen controleren Diversiteit benutten 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wijst taken en bevoegdheden toe aan de medewerkers op basis van het soort taken, de werklast, de capaciteiten (kwalitatieve en kwantitatieve bezetting) van medewerkers, de situatie (bijvoorbeeld klantenstroom) en de prioriteiten, zodat rekening wordt gehouden met het belang van het individu, maar ook van het team en de organisatie. Formuleert duidelijke (uitdagende) opdrachten en instructies voor medewerkers en checkt of deze begrepen zijn, geeft duidelijke instructies (bijvoorbeeld over uitvoering van een spaaractie) met daarbij het belang, reden en doel van deze, controleert of volgens de instructies wordt gewerkt en schrijft, indien nodig, voor hoe werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en oefent overwicht, zodat duidelijk is hoe de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en wie leiding geeft. Draagt zorg voor een goede uitvoering van de formule-uitgangspunten op de winkelvloer verandert ineffectief gedrag (bijvoorbeeld wanneer het winkelbeeld niet op orde is, het dervingbeleid niet consequent wordt uitgevoerd of bij gebrek aan klantgerichtheid) van een medewerker of team door deze (individueel) aan 	<p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> Algemene kennis leidinggeven Beslissingen Beinvloedingsstijlen Leiderschapsstijlen Motiveren Taken en verantwoordelijkheden leidinggevend Delegatieproces Begeleiden Begeleidings- en coachingsvaardigheden <p>Management en organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organisatiestructuur Overlegstructuren Werkplanning Personeelsplanning Management- en besluitvormingsproces <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conflicthantering Gespreksstructuren Verkoop- en gesprekstechnieken Feedback <p>Personeelsbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Funcie-inhoud <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> HACCP CBL-hygiëncode

		<p>te spreken of aan te sturen en geeft het individu of het team vertrouwen en ruimte, wanneer mogelijk, zodat voor het team de juiste voorwaarden worden geschapt om optimaal te presteren en bijgedragen wordt aan het bedrijfsresultaat van de afdeling.</p> <ul style="list-style-type: none"> Zorgt voor continuïteit bij onverwachte situaties, zorgt ook voor overdracht van werkzaamheden aan medewerkers en van medewerkers onderling, wijst kaderleden op mogelijkheden om taken te delegeren, past planning aan, zoekt samen met medewerkers naar oplossingen en reageert onverwachte situaties niet af op medewerkers, maar stelt hen op gemak. 	<p>Veiligheid en criminaliteit: <ul style="list-style-type: none"> CBL-veiligheidsplan <p>Detailhandelsmarketing: <ul style="list-style-type: none"> Formule-uitgangspunten </p> </p>
<p>C Begeleiden</p>	<ul style="list-style-type: none"> Coachen Adviseren Motiveren Anderen ontwikkelen 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers, betreft hen bij het oplossen van klantwensen, maakt medewerkers enthousiast voor de werkzaamheden en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en blijven en zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de supermarkt. 	

4.2 werkproces Beheert het afrekenstelsel

<p>Omschrijving:</p>	<p>De afdelingsmanager beheert in de detailhandel het afrekenstelsel door te organiseren dat het stelsel bruikbaar gemaakt wordt, hulpmiddelen beschikbaar zijn en te controleren of veiligheidsmaatregelen en het afrekenstelsel optimaal werken. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p>	<p>Het afrekenstelsel en de waardepapieren worden veilig en volgens procedures beheerd, zodat derving en afwijkingen voorkomen kunnen worden. Oorzaken van afwijkingen in het afrekenstelsel worden onderzocht.</p>		
<p>Competentie</p> <p>K Vakdeskundigheid toepassen</p> <p>M Analyseren</p>	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert het kassastelsel en veiligheidsmaatregelen, leest gegevens nauwkeurig en neemt snel informatie in zich op om het kassastelsel en de veiligheidsmaatregelen volgens voorgeschreven (werk)procedures en veilig te hanteren, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. 	<p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afrepunt en -stelsel Betaalmiddelen en echtheidskenmerken Rekenvaardigheid Kassaplanning Kassa-instructie Kassa-administratie Veiligheid en criminaliteit: Calamiteiten Huisregels Wet- en regelgeving: Arbo
	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Oplösungen voor problemen bedenken 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bedenkt bij afwijkingen van het kassastelsel en na analyse van de oorzaak passende oplossingen om (verdere) problemen te voorkomen. 	

4.3 werkproces Informeert de klant over de verkoopafhandeling

<p>Omschrijving:</p>	<p>De afdelingsmanager schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij verwijst 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.</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p>	<p>De klant is op klantvriendelijke de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld.</p>		
<p>Competentie</p>	<p>Vakkennis en vaardigheden</p>		
<p>I Presenteren</p>	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op de toehoorder(s)/ toeschouwer(s) inspelen • Enthousiasme uitstralen • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stelt zich hulpvaardig en enthousiast op, stemt de communicatie af op de klant, zodat de klant op klantvriendelijke wijze wordt geholpen. • Legt daarbij zaken duidelijk uit, legt aan de klant uit waarom veiligheidsprocedures en controle van de verkoop van alcohol en tabak noodzakelijk zijn en wekt vertrouwen bij de ander op basis van deskundigheid, zodat de klant vertrouwen heeft in de wijze van afhandeling. 	<p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afrekenpunt en -systeem • Betaalmiddelen en echtheidskenmerken • Rekenvaardigheid • BTW • Veiligheid en criminaliteit: • Arbo • Calamiteiten • Huisregels <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wetgeving t.a.v. verkoop op alcohol en tabak
<p>R Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • 'Klant'-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De afdelingsmanager:</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 klantenzegeletjes, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn. 	

4.4 werkproces Hanteert het afrekeningsysteem

<p>Omschrijving:</p>	<p>De afdelingsmanager 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 of een bestelling te plaatsen. Hij controleert tijdens de afhandeling van de verkooptransactie 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.</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p>	<p>De afdelingsmanager heeft volgens de bedrijfsprocedures een verkoopafhandeling verricht.</p>		
<p>Competentie</p>	<p>Component(en)</p>		
<p>L Materialen en middelen inzetten</p>	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en hulpmiddelen 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert op basis van inzicht in het systeem deze doeltreffend en gaat zorgvuldig om met het kassasysteem, zet de kassastoel op de juiste hoogte en houdt het scanvenster en de band schoon, waardoor er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden. 	<p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Schoonmaakmaterialen en -middelen <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbo <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Brandprocedures Calamiteiten Calamiteitenplan CBL-veiligheidsplan RAAK-principe en handelswijze rondom overval <p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> Betaalmiddelen en echtheidskenmerken van geld Foutprocedures Kassa- en afrooprocedures Rekenvaardigheid Terugtellen van wisselgeld BTW
<p>S Kwaliteit leveren</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteits- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, 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 om de kans op fouten te minimaliseren. 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. 	
<p>T Instructies en procedures opvolgen</p>	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften, 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 	

		<p>echtheidskenmerken en vraagt naar identificatie bij verkoop van alcohol en tabak, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vraagt de klant om extra geld om geldteruggave gemakkelijker te maken, stemt bij geldteruggave het geld af op de wens van de klant en op het geld in de kassalade en vraagt tijdig om aanvulling van wisselgeld, spaarzegels, spaarbonnen etc. in de kassalade, zodat de verkooptransactie volgens procedures kan verlopen. • Ziet toe op het naleven van de kassaprocedures bij (parttime)collega's en spreekt hen hierop aan. • Pakt daarnaast een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures. 	
--	--	--	--

4.7 werkproces Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de administratie daarvan			
Omschrijving: De afdelingsmanager zorgt voor het afsluiten van het afrekenstelsel, de opslag van waardepapieren en de administratie daar omheen. Bij kasverschillen spoort hij de oorzaak op en onderhoudt hierover contact met zijn leidinggevende/het hoofdkantoor. Hij doet voorstellen ten aanzien van de afhandeling van verkooptransacties. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie, maakt financiële overzichten van de verkooptransacties en de verantwoordings daarvan. Hij zorgt tevens voor het geldtransport.			
Gewenst resultaat: Het afrekenstelsel en de waardepapieren wordt veilig en volgens procedures afgesloten, zodat derving en afwijkingen voorkomen worden. Oorzaken van kastekorten worden onderzocht. De financiële administratie is correcte en volledige weergave van de werkelijkheid.			
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verwerkt, interpreteert en registreert nauwkeurig de gegevens met betrekking tot de verkoopafhandeling voor correcte en realistische overzichten en rapportage naar het hoofdkantoor. 	<p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afrekenadministratie Afrekenpunt en -stelsel Betaalmiddelen en echtheidskenmerken BTW Rekenvaardigheid Kassa-administratie <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Huisregels Calamiteiten CBL-veiligheidsplan
M Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toetst de financiële gegevens op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid, spoort de oorzaak op van de afwijkingen (kasverschillen) en bepaalt welke actie ondernomen moet worden, om de oorzaak aan te pakken. 	
T Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. 	

Bijlage: taalprofiel afdelingsmanager (afkomstig uit kwalificatiedossier manager handel, uitstroom afdelingsmanager)

	Begrijpen		Spreken		Schrijven
	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie	
C2					
C1					
B2					
B1					
A2					
A1					