

# **Eerste Verkoopmedewerker**

## **Deel C**

**September 2008**

## Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

<b>1.1 werkproces Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen</b>			
<b>Omschrijving:</b> De eerste verkoopmedewerker bekijkt de planning van de levering van goederen en de beschikbaarheid van medewerkers, op basis hiervan verdeelt hij het werk, geeft aan op welke wijze en in welke volgorde de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en wie wat doet. Hij controleert tijdens de werkzaamheden of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.			
<b>Gewenst resultaat:</b> De medewerkers weten wat ze moeten doen en voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De taakverdeling is aangepast aan de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers.			
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakennis en vaardigheden</b>
B Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt een werkverdeling op basis van de werklust, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten, zodat het werk goed verdeeld is onder de medewerkers.</li> <li>• Communiqueert de werkverdeling aan medewerkers en hoe werkzaamheden overgedragen dienen te worden, instrueert medewerkers, draagt kennis over aan medewerkers, licht Arbo-regels toe, legt uit op welke manier (t.a.v. werkwijze en gebruik materialen), en met welk doel werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden en formuleert hiervoor duidelijke (uitdagende) opdrachten, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de supermarkt en binnen de tijd uitgevoerd kunnen worden.</li> <li>• Controleert tussentijds het werk van de medewerkers (bijvoorbeeld of of artikelen goed gespiegeld zijn), grijpt in/stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet, zodat de voortgang en kwaliteit van het werk niet in het geding komt.</li> <li>• Stelt bij onverwachte situaties medewerkers op hun gemak, blijft juist communiceren en reageert deze situaties niet op medewerkers af.</li> </ul>	<p>Personeelsbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Functie-inhoud</li> </ul> <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoop- en gesprekstechnieken</li> <li>• Feedback</li> <li>• Conflicthantering</li> </ul> <p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegatieproces</li> <li>• Leiderschapstijlen</li> <li>• Motiveren</li> <li>• Taken en verantwoordelijkheden leidinggevende</li> <li>• Beinvloedingsstijlen</li> </ul> <p>Management en organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachten/instructies</li> <li>• Werkplanning</li> <li>• Overlegstructuren</li> </ul> <p>Goederenontvangst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productbehandeling</li> <li>• Relatie logistieke processen en bedrijfsprocessen</li> </ul> <p>Goederenopslag en –beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richtlijnen voor goederenbeheer</li> <li>• Aandachtspunten beheren goederen</li> </ul> <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dervingbestrijdingsplan</li> <li>• HACCP</li> <li>• Reinigingsplan</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheidsvoorschriften en -procedures</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"><li>• Veiligheidsprotocollen winkelcriminaliteit</li><li>• Wet- en regelgeving: Arbo</li></ul>
--	--	--	--	--

### 1.3 werkproces Verzorgt goederenontvangst

<p><b>Omschrijving:</b></p>	<p>De eerste verkoopmedewerker verzorgt samen met één of meer collega's de goederenontvangst. Hij bereidt de ontvangst van goederen voor en gaat na welke goederen binnenkomen. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen in zijn van de leverancier cq. vervoerder op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder.</p>		
<p><b>Gewenst resultaat:</b></p>	<p>Alle benodigde voorbereidingen zijn getroffen en retouren zijn gereed. De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De werkzaamheden zijn in goed overleg met collega's, veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd. Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.</p>		
<p><b>Competentie</b></p> <p>E Samenwerken en overleggen</p> <p>Q Plannen en organiseren</p> <p>S Kwaliteit leveren</p>	<p><b>Component(en)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Afstemmen</li> </ul>	<p><b>Prestatie-Indicator</b></p> <p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Stemt met zijn collega's en leidinggevende de taakverdeling voor de werkzaamheden af, overlegt over de uitvoering daarvan en zorgt dat iedereen geïnformeerd is over bijzonderheden, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn.</li> <li>Helpt een collega bij het lossen van de vrachtauto en hanteert de achterdeurprocedure, zodat de goederenontvangst vlot verloopt.</li> </ul>	<p><b>Vakkennis en vaardigheden</b></p> <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>HACCP</li> <li>Milieu en duurzaamheid:</li> <li>Afvalverwerking</li> <li>Energiebesparing</li> <li>Veiligheid en criminaliteit:</li> <li>Arbo</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Veiligheidsvoorschriften- en procedures</li> <li>Huisregels</li> <li>Achterdeurprocedure</li> <li>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</li> <li>Assortimentskennis van de producten op de afdeling Goederenontvangst:</li> <li>Geleidedocumenten</li> <li>Leveringsprocedure</li> <li>Productbehandeling</li> <li>Retoursystemen</li> <li>Goederenopslag en -beheer:</li> <li>Opslagmerken</li> <li>Opslagmogelijkheden</li> <li>Doorstroombehoefte</li> <li>Richtlijnen voor goederenbeheer</li> <li>Transportmiddelen</li> </ul>

		<p>dervinggevoelige producten, zodat afwijkingen tijdig gesignaleerd en geadministreerd worden.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Belt een monteur bij het uitvallen van apparatuur om (verdere) derving te voorkomen.</li></ul>	
--	--	--	--

<b>1.4 werkproces Verzorgt goederenopslag</b>	
<b>Omschrijving:</b>	De eerste verkoopmedewerker bereidt de goederenopslag voor door te zorgen dat de interne transportmiddelen worden verzameld, ruimte wordt gemaakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende.
<b>Gewenst resultaat:</b>	De goederen zijn gecontroleerd op kwaliteit. De goederen zijn veilig en arbo-verantwoord opgeslagen. Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.
<b>Competenties</b>	<b>Component(en)</b>
E Samenwerken en overleggen	<b>Prestatie-Indicator</b> De eerste verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt met zijn collega's en leidinggevende de taakverdeling voor de werkzaamheden af, overlegt over de uitvoering daarvan en zorgt dat iedereen geïnformeerd is over bijzonderheden, zodat de goederenopslag vlot verloopt.</li> </ul>
L Materialen en middelen inzetten	<b>Prestatie-Indicator</b> De eerste verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn en zorgt dat collega's de hulpmiddelen ook op zo'n wijze hanteren, dat de kans op breuk en derving gereduceerd wordt.</li> </ul>
Q Plannen en organiseren	<b>Prestatie-Indicator</b> De eerste verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de opslag, waar goederen opgeslagen moeten worden en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen zo efficiënt en effectief mogelijk opgeslagen kunnen worden.</li> </ul>
S Kwaliteit leveren	<b>Prestatie-Indicator</b> De eerste verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergelijkt de omgepakte goederen en bijbehorende administratie nauwkeurig en voert temperatuurmeting uit, zodat afwijkingen gesignaleerd en geadministreerd/gerapporteerd worden.</li> <li>• Hanteert daarbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne, milieu, HACCP, vult Fifo en doet THT-controle, zodat de kans op onveilige situaties geminimaliseerd wordt en het magazijn op orde is.</li> </ul>
<b>Vakkenis en vaardigheden</b>	
Goederenontvangst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geleidedocumenten</li> <li>• Leveringsprocedure</li> <li>• Huisregels</li> <li>• Productbehandeling</li> </ul> Goederenopslag en -beheer <ul style="list-style-type: none"> <li>• Magazijn</li> <li>• Opslagmerken</li> <li>• Opslagmogelijkheden</li> <li>• Doorstroombehoefte</li> <li>• Richtlijnen voor goederenbeheer</li> <li>• Transportmiddelen</li> </ul> Milieu en duurzaamheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afvalverwerking</li> <li>• Energiebesparing</li> </ul> Hygiëne en derving: <ul style="list-style-type: none"> <li>• HACCP</li> <li>• Breuk</li> <li>• Temperatuurvoorschriften</li> </ul> Veiligheid en criminaliteit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo</li> <li>• Veiligheidsvoorschriften en -procedures</li> </ul> Assortimentskennis detailhandel/supermarkt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assortimentskennis van de producten op de afdeling</li> </ul>	

<b>1.5 werkproces Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze</b>			
<b>Omschrijving:</b>			
De eerste verkoopmedewerker bouwt presentaties op volgens het presentatieplan. Hij combineert de displays, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de winkel en prijst artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij bestaande presentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te verbeteren.			
<b>Gewenst resultaat:</b>			
De presentaties, verkoopprijs en verkooppomgeving voldoen aan de eisen van de organisatie.			
<b>Competentie</b>			
<b>K</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toont, bij het verzorgen van de presentatie van een (kop)stelling, begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, het presentatie- en schappenplan, zodat de presentatie van commerciële waarde is, voldoet aan de eisen van de supermarkt en met name de actieartikelen uitnodigend aanwezig zijn.</li> <li>Past tijdig de winkelpresentatie aan of komt met voorstellen om deze aan te passen, wanneer artikelen niet meer voorradig zijn, actieartikelen vervangen moeten worden of er kansen zijn voor impuls aankopen.</li> <li>Helpt collega's op basis van zijn kennis bij het vullen van schappen en het opbouwen van een presentatie van een (kop)stelling en/of een actiepresentatie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hygiëne en derving:</li> <li>HACCP</li> <li>Breuk</li> <li>Milieu en duurzaamheid:</li> <li>Afvalverwerking</li> <li>Energiebesparing</li> <li>Veiligheid en criminaliteit:</li> <li>Arbo</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Veiligheidsvoorschriften en -procedures</li> <li>Presentatie:</li> <li>Artikelcodering en prijzen</li> <li>Displays</li> <li>Displayplan</li> <li>Prijs- en tekstkaarten</li> <li>Promotieplan</li> <li>Presentatieplan</li> <li>Presentatietechnieken</li> <li>Richtlijnen voor winkelpresentatie</li> <li>Schappenplan</li> <li>Verlichting</li> <li>Vulnorm</li> <li>Winkelinterieur en -interieur</li> <li>Winkellayout en -routing</li> <li>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</li> <li>Assortimentskennis van de producten op de afdeling</li> <li>Goederenontvangst:</li> <li>Productbehandeling</li> <li>ICT en automatisering:</li> <li>Computervaardigheden</li> <li>Detailhandelsmarketing:</li> <li>Algemene kennis detailhandel/supermarkt</li> </ul>
<b>L</b>	Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maakt op basis van de doelstelling van de presentatie en supermarkt en het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief volgens voorschriften, zodat zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie wordt verspild.</li> </ul>	
<b>S</b>	Kwaliteit leveren	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controleert voortdurend of het winkelbeeld is volgens de eisen van de supermarkt, signaleert afwijkingen, accepteert niet dat de presentaties en de voorraad niet aan deze eisen voldoen, plant afrijzingen, laat dagelijks de THT-controle uitvoeren, prijst artikelen met een nog korte THT-datum op tijd af en controleert het bijhouden van</li> </ul>	

		<p>temperatuurlijsten, verwerkt en registreert afgeprijsde artikelen en/of artikelen met breuk, verwijderd kapotte verpakkingen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt de goederenstroom af op de klantenstroom voor een optimale winkelvoorraad</li> </ul>	<p>-----Concurrentieonderzoek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Winkelformule</li> <li>• Trends en ontwikkelingen in de supermarktbranche</li> <li>• Huisstijl</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
--	--	--	--

<b>1.7 werkproces Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)</b>			
<b>Omschrijving:</b>	De eerste verkoopmedewerker bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of criminele derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij hiervoor een deel van het assortiment of doet hier voorstellen voor.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd. De bestelling of het voorstel is afgestemd op voorraadhoogte en omloopsnelheid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
M Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bepaalt de (tussentijdse) bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadhoogte en omloopsnelheid, zodat de bestelling de kans op breuk, derving en nee-verkoop minimaliseert.</li> <li>Geeft opdracht een tussentijdse artikelbestelling uit te voeren.</li> </ul>	<p>Goederenopslag en -beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bestellen</li> <li>Bestelsysteem</li> <li>Rekenvaardigheid</li> <li>Voorraadadministratie</li> <li>Voorraadbeheer</li> <li>Voorraadinventarisatie</li> </ul> <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computerprogramma's en -systemen</li> </ul> <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Breuk</li> </ul>
S Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveau bewaken</li> <li>Systematisch werken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens (bijvoorbeeld dervingcijfers) om zo tijdig afwijkingen te signaleren.</li> <li>Plaatst daarnaast zorgvuldig de (tussentijdse) bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen.</li> </ul>	

<b>1.8 werkproces Verzorgt verkooppriemte en/of opslagruimte</b>			
<b>Omschrijving:</b>	De eerste verkoopmedewerker verzorgt de verkooppriemte en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, verkooppriemte en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de verkooppriemte gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de verkooppriemte te optimaliseren.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	De opslagruimte, de verkooppriemte en –omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
L Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maaft voor een goed schoonmaakresultaat én op basis van de opdracht de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, zodat zo min mogelijk materiaal verspild wordt.</li> <li>Houdt tijdens de werkzaamheden het pad vrij en ruimt na afloop de hulpmiddelen op, zodat klanten geen overlast ondervinden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.</li> </ul>	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>HACCP</li> <li>Reinigingsplan</li> <li>Schoonmaakmaterialen/ hulpmiddelen</li> <li>Huisregels</li> </ul> <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Afvalverwerking</li> <li>Energiebesparing</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbo</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Veiligheidsvoorschriften en – procedures</li> </ul> <p>Goederenopslag en –beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opslagkenmerken</li> <li>Opslagmogelijkheden</li> </ul>
S Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organiseert de schoonmaakwerkzaamheden op de afdeling, reageert direct bij het constateren van onveilige/onhygiënische situaties (wijst collega's bijvoorbeeld op een natte vloer), instrueert collega's voor het kunnen nakomen van hygiënevoorschriften, wijst collega's op HACCP-regels, houdt nooduitgang vrij en houdt dozen uit het pad, zodat de kans op gevaarlijke en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.</li> <li>Controleert de voortgang van de schoonmaakwerkzaamheden en dat de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de supermarkt, signaleert afwijkingen tijdig, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen.</li> </ul>	

## Kerntaak 2 Verkoop, adviseert en verleent service

<b>2.1 werkproces Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten</b>			
<b>Omschrijving:</b> De eerste verkoopmedewerker bewaakt continu of klanten worden geholpen. Hij zet hiervoor extra medewerkers in of geeft medewerkers andere werkzaamheden. Hij geeft aan medewerkers aan wanneer en hoe zij de klant moeten ontvangen. Hij controleert of de medewerkers tijdens de verkoopactiviteiten of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.			
<b>Gewenst resultaat:</b> De medewerkers weten wat ze moeten doen en voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De taakverdeling is aangepast aan de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers.			
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakennis en vaardigheden</b>
B Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt een werkverdeling op basis van de werklust, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten, zodat het werk goed verdeeld is onder de medewerkers.</li> <li>• Communiqueert de werkverdeling aan medewerkers en hoe werkzaamheden overgedragen dienen te worden, instrueert medewerkers, draagt kennis over aan medewerkers, licht ARBO-regels toe, legt uit op welke manier (t.a.v. werkwijze en gebruik materialen), en met welk doel werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden en formuleert hiervoor duidelijke (uitdagende) opdrachten, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de supermarkt en binnen de tijd uitgevoerd kunnen worden.</li> <li>• Controleert tussentijds het werk van de medewerkers (bijvoorbeeld of of artikelen goed gespiegeld zijn), grijpt in/stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet, zodat de voortgang en kwaliteit van het werk niet in het geding komt.</li> <li>• Stelt bij onverwachte situaties medewerkers op hun gemak, blijft juist communiceren en reageert deze situaties niet op medewerkers af.</li> </ul>	<p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemene kennis leidinggeven</li> <li>• Beslissingen</li> <li>• Leiderschapssijlen</li> <li>• Motiveren</li> <li>• Taken en verantwoordelijkheden leidinggevende</li> <li>• Delegatieproces</li> </ul> <p>Management en organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachten/instructies</li> <li>• Overlegstructuren</li> <li>• Werkdruk</li> <li>• Werkplanning</li> </ul> <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflictantering</li> <li>• Feedback</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheidsprotocollen</li> <li>• winkelcriminaliteit</li> </ul>

<b>2.3 werkproces Ontvangt en benadert klanten</b>			
<b>Omschrijving:</b>	De eerste verkoopmedewerker ontvangt klanten in de verkooppuimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de eerste verkoopmedewerker. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
I Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op toehoorder(s)/ toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Loopt rond in de supermarkt om bereikbaar te zijn voor klanten, kijkt om zich heen in de winkel of alles goed verloopt, is alert op wat er gebeurt in de winkel, onderbreekt werkzaamheden om de klant te begroeten en te woord te staan, speelt in op drukte en onverwachte situaties (zoals een klant met afwijkend gedrag), zodat de klant weet dat de eerste verkoopmedewerker de klant heeft gezien en klaarstaat voor de klant.</li> <li>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 vertrouwen heeft in de eerste verkoopmedewerker.</li> </ul>	<p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Algemene kennis detailhandel/supermarkt</li> <li>Veiligheid en criminaliteit:</li> <li>Calamiteiten</li> <li>CBL-protocol 'aanhouden winkeldieven'</li> <li>Omgaan met geweld en agressie</li> <li>Huisregels</li> </ul> <p>Klant en verkoopgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeftonderzoek</li> <li>Consumentengedrag</li> <li>Klantenobservatie</li> <li>Klantgroepen</li> <li>Koopmotieven</li> </ul> <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Omgaan met lastige vragen en klachten</li> </ul> <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assortimentskennis van de producten op de afdeling</li> </ul>
R Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant, die hulp zoekt of vragend kijkt, benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en (criminele) derving voorkomen kan worden.</li> <li>Waarschuwt de bedrijfsleider bij diefstal, neemt initiatief bij calamiteiten om BHV-ers en/of bedrijfsleiding op te roepen en instructies te geven aan medewerkers.</li> </ul>	

<b>2.4 werkproces Voert verkoopgesprek</b>			
<b>Omschrijving:</b>	De eerste verkoopmedewerker inventariseert, door het stellen van vragen in het verkoopgesprek, de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van de product- en assortimentskennis beantwoordt de eerste verkoopmedewerker vragen van de 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. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, verwijst hij de klant door naar een collega of de leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	De eerste verkoopmedewerker heeft op een klantvriendelijke en bij de onderneming passende wijze de specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten geïnventariseerd. De eerste verkoopmedewerker heeft op vakkundige 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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
H Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emoties aanspreken</li> <li>Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikt verschillende argumenten om emoties aan te spreken en de klant mogelijkheden aan te reiken, zodat de klant overtuigd wordt van de aankoop.</li> </ul>	<p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assortimentskennis van de producten op de afdeling</li> <li>Productkennis</li> <li>Assortimentssamenstelling</li> <li>Smaak- en toepassingsmogelijkheden</li> <li>Voedingsstoffen</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calamiteiten</li> <li>Huisregels</li> <li>CBL-protocol 'aanhouden winkeldieven'</li> <li>Omgaan met geweld en agressie</li> </ul> <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Algemene kennis detailhandel/supermarkt</li> <li>Soorten service in de supermarkt</li> <li>Winkelformule</li> <li>Prijsvorming</li> <li>Consumententrends</li> </ul> <p>Klant en verkoopgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Klantencontact</li> <li>Behoeftedonderzoek</li> <li>Fasen van het verkoopgesprek</li> <li>Verkoopargumenten</li> <li>Koopbeslissing</li> </ul>
K Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toont 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.</li> <li>Geeft op basis van productkennis, voedingsstoffen en/of smaak- en toepassingsmogelijkheden informatie over bereiding van producten.</li> <li>Hanteert specifieke assortimentskennis om de klant alternatieven aan te dragen, wanneer een product niet op voorraad is en om specifieke klantvragen te beantwoorden.</li> </ul>	
P Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li> <li>Leren van feedback en fouten</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de supermarkt te kunnen vervullen door onder andere vakbladen te lezen, informatie te verzamelen over concurrenten en gebruikt fouten, feedback en</li> </ul>	

<p>R</p> <p>Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	<p>opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt voor zichzelf een planning per week van zijn eigen werkzaamheden zodat de werkzaamheden uitgevoerd worden.</li> </ul> <p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt zich actief op de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen, staat de klant altijd te woord, wijst/leidt een klant naar een vak of product of verwijst de klant door naar de servicecounter, om op basis daarvan het vervolg en insteek van het verkoopgesprek te bepalen.</li> <li>• Reageert direct op vragen van de klant, staat klanten altijd correct, beleefd en in duidelijk Nederlands te woord, neemt hiervoor de tijd en blijft ook bij afwijkend gedrag van de klant correct handelen, zodat de klant zich geholpen voelt en de situatie niet escaleert.</li> <li>• Sluit met de informatie, de mogelijkheden, uiterlijke en verbale presentatie (bv verzorgd en hygiënisch uiterlijk conform de bedrijfsvoorschriften, geen kauwgum of andere etenswaren in de mond) zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en supermarktbelang (o.a. tijdsinvestering), zodat de klant een commercieel verantwoord koop aanbod krijgt.</li> </ul>	<p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omgaan met lastige vragen en klachten</li> <li>• Verkoop- en gesprekstechnieken</li> </ul> <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumentenrecht</li> <li>• Wetgeving t.a.v. verkoop van alcohol en tabak</li> </ul> <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Milieulogo's</li> <li>• Keurmerken</li> <li>• Biologische producten</li> </ul>
<p>X</p> <p>Ondernemend en commercieel handelen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.</li> <li>• Zet zich in om klanten goed van dienst te kunnen zijn in de supermarkt en vormt een voorbeeld voor collega's door het werk serieus uit te voeren gedurende de hele werkdag, bij ziekte e.d. in te vallen voor een collega, langer te blijven werken als het druk is, collega's te helpen om het werk af te maken, in te springen als een (nieuwe) collega er niet uitkomt, op andere afdelingen of ter</li> </ul>	

		vervanging bij pauze, hulp te bieden aan collega's als ze erom vragen, hulp in te roepen bij drukte, op tijd te komen en niet te lang pauze te nemen, zodat de houding van de medewerker bijdraagt aan het succes van de supermarkt.	
--	--	--	--

## 2.6 werkproces Levert branchespecifiek maatwerk

<p><b>Omschrijving:</b></p>	<p>De eerste verkoopmedewerker voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. In verschillende branches moeten namelijk branchespecifieke (technische) handelingen worden verricht om een artikel op maat te kunnen verzorgen. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het tekenen van een ruimte-indeling/schets/tekening (bv. woonbranche), het bewerken van een artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel of samenstellen van producten (juwelier, elektrotechniek).</p>		
<p><b>Gewenst resultaat:</b></p>	<p>Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de eisen en mogelijkheden van de organisatie.</p>		
<p><b>Competentie</b></p>	<p><b>Component(en)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p><b>Prestatie-Indicator</b></p> <p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Snijdt of weegt een artikel op maat voor de klant door rekening te houden met de kenmerken en mogelijkheden en kiest hierbij de juiste materialen en middelen, voor het resultaat, zodat de klant tevreden is en waardoor breuk en derving tot een minimum beperkt blijft.</li> <li>Geeft op basis van productkennis, voedingsstoffen en/of smaak- en toepassingsmogelijkheden informatie over bereiding van producten.</li> </ul>	<p><b>Vakkennis en vaardigheden</b></p> <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assortimentskennis van de producten op de afdeling</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbo</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Hygiëne en derving:</li> <li>Kwaliteitbeheerssystemen</li> <li>Huisregels</li> </ul> <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verpakken van producten</li> </ul>
<p>P</p>	<p>Leren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li> <li>Leren van feedback en fouten</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de supermarkt te kunnen vervullen door onder andere vakbladen te lezen, informatie te verzamelen over concurrenten en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</li> </ul>	
<p>S</p>	<p>Kwaliteitsniveau halen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Werkt ordelijk en systematisch aan het op maat maken van het artikel en houdt voortdurende de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de supermarkt voldoet.</li> </ul>	

### 2.9 werkproces Plaatst een bestelling voor de klant

<p><b>Omschrijving:</b></p>	<p>De eerste verkoopmedewerker 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 bezorgd of opgehaald kan worden.</p>		
<p><b>Gewenst resultaat:</b></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><b>Competentie</b></p>	<p><b>Component(en)</b></p>		
<p>L Materialen en middelen inzetten</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	<p><b>Prestatie-Indicator</b></p> <p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Past het bestelsysteem, de –procedure en –richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedure.</li> </ul>	<p><b>Vakkennis en vaardigheden</b></p> <p>Goederenopslag en –beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestellen</li> <li>• Bestelsysteem</li> </ul> <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assortimentskennis van de producten op de afdeling</li> </ul> <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoop- en gesprekstechnieken</li> </ul> <p>Wet- en regelgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumentenrecht</li> </ul> <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computerprogramma's en -systemen</li> </ul>
<p>R Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• 'Klant'-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling.</li> </ul>	

<b>2.11 werkproces Neemt klachten aan en/of handelt deze af</b>	
<b>Omschrijving:</b>	De eerste verkoopmedewerker neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af of vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.
<b>Gewenst resultaat:</b>	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.
<b>Competentie</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>
E Samenwerken en overleggen	<p><b>Component(en)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul> <p><b>De eerste verkoopmedewerker:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Roept tijdig hulp van de leidinggevende, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.</li> </ul>
M Analyseren	<p><b>De eerste verkoopmedewerker:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, vraagt door bij een klacht, 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.</li> </ul>
R Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten	<p><b>De eerste verkoopmedewerker:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Blijft vriendelijk, rustig en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, vraagt door bij een klacht, maakt aan de klant zichtbaar dat er iets met de klacht gedaan wordt en bedankt de klant voor de klacht, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.</li> <li>Bewaakt bij klachten de grens tussen procedures en ruimte voor individuele klantaspecten, zodat de klant zich begrepen en geholpen voelt.</li> </ul>
T Instructies en procedures opvolgen	<p><b>De eerste verkoopmedewerker:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hanteert de voorgeschreven (klachten)procedures en klachtensysteem en maakt correct gebruik van een klachtenformulier voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.</li> </ul>
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	
<p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consumentenrecht</li> </ul> <p>Klachtenbehandeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Klachtenformulier</li> <li>Huisregels</li> </ul> <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verkoop- en gesprekstechnieken</li> <li>Conflicthantering</li> </ul> <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assortimentskennis van de producten op de afdeling ICT en automatisering:</li> <li>Computervaardigheden</li> <li>Computerprogramma's en systemen</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calamiteiten</li> </ul>	

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

3.1 werkproces Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling			
<p><b>Omschrijving:</b> De eerste verkoopmedewerker bepaalt wie de verkoop afhandelt. Hij controleert tijdens de werkzaamheden of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.</p> <p><b>Gewenst resultaat:</b> De medewerkers weten wat ze moeten doen en voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De taakverdeling is aangepast aan de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers.</p>			
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
B Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt een werkverdeling op basis van de werklust, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten, zodat het werk goed verdeeld is onder de medewerkers.</li> <li>• Communiqueert de werkverdeling aan medewerkers en hoe werkzaamheden overgedragen dienen te worden, instrueert medewerkers, draagt kennis over aan medewerkers, licht ARBO-regels toe, legt uit op welke manier (t.a.v. werkwijze en gebruik materialen), en met welk doel werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden en formuleert hiervoor duidelijke (uitdagende) opdrachten, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de supermarkt en binnen de tijd uitgevoerd kunnen worden.</li> <li>• Controleert tussentijds het werk van de medewerkers (bijvoorbeeld of of artikelen goed gespiegeld zijn), grijpt in/stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet, zodat de voortgang en kwaliteit van het werk niet in het geding komt.</li> <li>• Stelt bij onverwachte situaties medewerkers op hun gemak, blijft juist communiceren en reageert deze situaties niet op medewerkers af.</li> </ul>	<p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemene kennis leidinggeven</li> <li>• Beslissingen</li> <li>• Beïnvloedingsstijlen</li> <li>• Leiderschapsstijlen</li> <li>• Motiveren</li> <li>• Taken en verantwoordelijkheden leidinggevende</li> <li>• Delegatieproces</li> </ul> <p>Management en organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachten/instructies</li> <li>• Werkplanning</li> <li>• Werkdruk</li> <li>• Overlegstructuren</li> </ul> <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoop- en gesprekstechnieken</li> <li>• Conflicthantering</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheidsprotocollen</li> <li>• winkecriminaliteit</li> <li>• Winkeldiefstalpreventieplan</li> </ul> <p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kassaplanning</li> <li>• Kassa-instructie</li> </ul>

<b>3.2 werkproces Maakt het afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar</b>			
<b>Omschrijving:</b>			
De eerste verkoopmedewerker zorgt in sommige branches dat het afrekenstelsel gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.			
<b>Gewenst resultaat:</b>			
Het afrekenpunt en systeem zijn gereed.			
<b>Competentie</b>			
<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	
L Materialen en middelen inzetten	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont inzicht in de werking van de kassa en de benodigde middelen bij het gebruiksklaar maken van de kassa en het kassasysteem</li> <li>• Zorgt voor voldoende wisselgeld, spaarzegels en/of spaarbonnen in de kassalade, zodat het systeem volgens de bedrijfsprocedures wordt ingezet.</li> <li>• Belt een monteur bij het uitvallen van apparatuur.</li> </ul>	<p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afrekenpunt en -systeem</li> <li>• Betaalmiddelen en echtheidskenmerken</li> </ul> <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computerprogramma's en systemen</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huisregels</li> </ul>	
T Instructies en procedures opvolgen	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren, controleert en stelt veiligheidsmiddelen in om mogelijke risico's op (criminele) derving te minimaliseren.</li> </ul>		

### 3.3 werkproces Informeert de klant over de verkoopafhandeling

<p><b>Omschrijving:</b></p>	<p>Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de eerste verkoopmedewerker de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering.</p>		
<p><b>Gewenst resultaat:</b></p>	<p>De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld.</p>		
<p><b>Competentie</b></p>	<p><b>Vakkennis en vaardigheden</b></p>		
<p>I Presenteren</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de toehoorder(s)/ toeschouwer(s) inspelen</li> <li>• Enthousiasme uitstralen</li> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	<p><b>Prestatie-Indicator</b></p> <p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt zich hulpvaardig en enthousiast op, stemt de communicatie af op de klant, zodat de klant op een klantvriendelijke manier geholpen wordt.</li> <li>• Legt daarbij zaken duidelijk uit en wekt vertrouwen bij de ander op basis van deskundigheid, legt aan de klant uit waarom veiligheidsprocedures en controle van de verkoop van alcohol en tabak noodzakelijk zijn, zodat de klant vertrouwen heeft in de wijze van afhandeling.</li> </ul>	<p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afrekenpunt en -systeem</li> <li>• Betaalmiddelen en echtheidskenmerken</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> <li>• BTW</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo</li> <li>• Calamiteiten</li> <li>• Huisregels</li> </ul> <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wetgeving t.a.v. verkoop op alcohol en tabak</li> </ul>
<p>R Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• 'Klant'-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 of klantenzegeelfjes, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.</li> </ul>	

### 3.4 werkproces Hanteert het afrekeningsysteem

<p><b>Omschrijving:</b></p>	<p>De eerste verkoopmedewerker handelt de verkooptransactie in sommige branches 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 gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties onderneemt hij passende actie. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna afscheid van de klant.</p>		
<p><b>Gewenst resultaat:</b></p>	<p>De eerste verkoopmedewerker heeft volgens de bedrijfsprocedures een verkoopafhandeling verricht.</p>		
<p><b>Competentie</b></p>	<p><b>Prestatie-Indicator</b></p>		
<p>L Materialen en middelen inzetten</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en hulpmiddelen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<p><b>Vakkennis en vaardigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hygiëne en derving: <ul style="list-style-type: none"> <li>Schoonmaakmaterialen en -middelen</li> </ul> </li> <li>Wet- en regelgeving: <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbo</li> </ul> </li> <li>Veiligheid en criminaliteit: <ul style="list-style-type: none"> <li>Brandprocedures</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Calamiteitenplan</li> <li>CBL-protocol "aanhouden winkeldieven"</li> <li>RAAK-principe en handelswijze rondom overval</li> </ul> </li> <li>Kassa en geld: <ul style="list-style-type: none"> <li>Betaalmiddelen en echtheidskenmerken</li> <li>Foutprocedures</li> <li>Kassa- en afrooprocedures</li> <li>Rekenvaardigheid</li> <li>Terugtellen van wisselgeld</li> <li>BTW</li> </ul> </li> </ul>
<p>S Kwaliteit leveren</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteits- en productiviteitsniveau bewaken</li> <li>Productiviteitsniveau halen</li> <li>Systematisch werken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Houdt bij de volgorde van scannen rekening met de kwetsbaarheid van producten, attendeert de klant als een verpakking stuk is, houdt, naast drukte, rekening met het (inpak)tempo van de klant tijdens het scannen van producten, zodat de verkooptransactie correct verloopt.</li> <li>Neemt initiatief om BHV-ers en/of bedrijfsleiding op te roepen, politie te (laten) bellen en instructies te geven aan medewerkers bij calamiteiten.</li> </ul>	
<p>T Instructies en procedures opvolgen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	

		<p>atendeert de klant op het niet aannemen van grote coupures, checkt coupures op echtheidskenmerken en vraagt naar identificatie bij verkoop van alcohol en tabak, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Ziet toe op het naleven van de kassaprocedures bij (parttime)collega's en spreekt hen hierop aan.</li> <li>• Pakt daarnaast een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures.</li> </ul>	
--	--	---	--

<b>3.8 werkproces Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de administratie daarvan</b>	
<b>Omschrijving:</b>	De eerste verkoopmedewerker sluit in sommige branches het afrekenstelsel af en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie, maakt financiële overzichten van de verkooptransacties en de verantwoording daarvan.
<b>Gewenst resultaat:</b>	De eerste verkoopmedewerker heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd, financiële overzichten gemaakt en waardepapieren veilig opgeborgen.
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>
K Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>
S Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteits- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>Systematisch werken</li> </ul>
T Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>
	<b>Prestatie-Indicator</b>
	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Volgt ontwikkelingen in kasverschillen, telt, rekent en administreert gegevens nauwkeurig, zodat het afsluiten van het systeem correct en veilig plaatsvindt.</li> </ul> <p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Werket ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is voor leidinggevende en/of externe adviseurs/controlleurs.</li> </ul> <p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures, roomt tijdig af, sluit de kassa correct af bij het verlaten van de werkplek en laat geen waardevolle spullen bij de kassa liggen, wijst collega's op een verdachte klant, waarschuwt de supermarktmanager bij diefstal en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.</li> </ul>
	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
	<p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Afrekenadministratie</li> <li>Afrekenpunt en -systeem</li> <li>Betaalmiddelen en echtheidskenmerken</li> <li>BTW</li> <li>Rekenvaardigheid</li> <li>Kassa-administratie</li> </ul> <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Huisregels</li> <li>Calamiteiten</li> <li>CBL-protocol 'aanhouden winkeldieven'</li> </ul>

## Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment

4.1 werkproces Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment			
<p><b>Omschrijving:</b> De eerste verkoopmedewerker analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen. Hij relateert deze analyse aan de voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentsamenstelling. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing.</p> <p><b>Gewenst resultaat:</b> Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot het assortiment, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.</p>			
		<p><b>Component(en)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Expertise delen</li> </ul>	<p><b>Prestatie-Indicator</b></p> <p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen, rekent deze vlot voor, kan deze kennis en voorstellen duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn verbetervoorstellen, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen.</li> <li>Signaleert klant(on)tevredenheid en vertaalt de resultaten uit klantenonderzoek en –evaluaties in 7P's voor de afdeling.</li> </ul>
M	Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Signaleert en meldt omissies in het assortiment, ook op basis van het aanbod van de lokale markt, analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen en maakt logische gevolgtrekkingen uit deze beschikbare gegevens om goed onderbouwde verbetervoorstellen te doen voor voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentsamenstelling.</li> </ul>
X	Ondemendend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de supermarkt en neemt initiatief om een (nieuwe) actie op te zetten, zodat de commerciële positie van de supermarkt kan worden uitgebouwd.</li> </ul>
			<p><b>Vakkennis en vaardigheden</b></p> <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assortimentskennis van de producten op de afdeling</li> <li>Assortimentsamenstelling</li> </ul> <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concurrentieonderzoek</li> <li>Winkelformule</li> </ul> <p>Goederenopslag en –beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voorraadbeheer</li> </ul> <p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registratiesystemen</li> </ul>

#### 4.2 werkproces Doet verbetervoorstellen t.a.v. presentaties

<p><b>Omschrijving:</b></p>	<p>De eerste verkoopmedewerker doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkooppriimte en -omgeving aan zijn leidinggevende om de verkoop te optimaliseren en/of de werkzaamheden effectiever te laten verlopen. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.</p>		
<p><b>Gewenst resultaat:</b></p>	<p>Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentatie, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.</p>		
<p><b>Competentie</b></p> <p>K Vakdeskundigheid toepassen</p> <p>O Creëren en innoveren</p> <p>X Ondernemend en commercieel handelen</p>	<p><b>Component(en)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Expertise delen</li> </ul>	<p><b>Prestatie-Indicator</b></p> <p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont bij het maken van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm, maar ook de eisen van de supermarkt en kan het presentatieplan duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn plan, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen.</li> </ul>	<p><b>Vakennis en vaardigheden</b></p> <p>Presentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Displayplan</li> <li>• Presentatieplan</li> <li>• Presentatietechnieken</li> <li>• Promotieplan</li> <li>• Winkellayout en -routing</li> <li>• Schappenplan</li> <li>• Winkelinterieur en -interieur</li> </ul> <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assortimentskennis van de producten op de afdeling</li> <li>• Assortimentsamenstelling</li> <li>• Detailhandelsmarketing</li> <li>• Algemene kennis detailhandel/supermarkt</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernieuwend en creatief handelen</li> <li>• Verandering zoeken en introduceren</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont zich vindingrijk en creatief in zijn presentatieplan, verandert en verbetert presentaties en presentatiemethoden en inspireert leidinggevende door het geven van het goede voorbeeld, zodat zijn verbetervoorstellen leiden tot optimale presentaties.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de supermarkt, stemt (display)presentaties af op de trends, zodat de commerciële positie van de supermarkt kan worden uitgebouwd.</li> </ul>	

<b>4.3 werkproces Analyseert verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen</b>			
<b>Omschrijving:</b>	De eerste verkoopmedewerker maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen ten aanzien van verkoopacties.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopcijfers, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
K Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Expertise delen</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voert een dagaudit uit, houdt de omzetonwikkeling bij, verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de onderneming en doet op basis daarvan voorstellen voor verkoopacties, zodat deze voorstellen zijn afgezet tegen ontwikkelingen in de (lokale) markt en bij concurrenten om de analyse in het juiste perspectief te zetten.</li> <li>Plant afprijzingen om derving te voorkomen, wijst medewerkers op het consequent uitvoeren van het dervingsbeleid, maakt samen met de supermarktmanager/ondernemer een plan van aanpak rondom het dervingsbeleid, volgt dervingcijfers, zodat derving wordt voorkomen.</li> </ul>	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dervingsbestrijdingsplan</li> <li>Kwaliteitbeheerssystemen</li> <li>ICT en automatisering:</li> <li>Computervaardigheden</li> <li>Registratiesystemen</li> <li>Bedrijfseconomisch en financieel beheer:</li> <li>Brutowinst</li> <li>Commerciële doelstellingen</li> <li>Consumentenomzet</li> <li>Verkoopcijfers</li> <li>Verkoopstatistiek</li> <li>Omzet per gewerkt uur</li> <li>Omzet en begroting</li> <li>Commercieel beleid:</li> <li>Verkoopbeleid</li> <li>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</li> <li>Assortimentskennis van de producten op de afdeling</li> <li>Assortimentssamenstelling</li> <li>Detailhandelsmarketing:</li> <li>Concurrentenonderzoek</li> <li>Winkelformule</li> </ul>
M Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vertaalt resultaten van klantenonderzoek naar zijn afdeling, checkt wekelijks samen met de afdelingsmanager de formulierenstroom en bespreekt dit samen, maakt gebruik van financiële informatie van de onderneming en laat in zijn plannen zien dat hij rekening houdt met de financiële consequenties, zodat de voorstellen financieel haalbaar zijn en inzicht geven in de financiële gevolgen.</li> </ul>	

<b>4.4 werkproces Neemt deel aan werkoverleg</b>	
<b>Omschrijving:</b>	De eerste verkoopmedewerker neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.
<b>Gewenst resultaat:</b>	De eerste verkoopmedewerker is op de hoogte van alle ontwikkelingen. De leidinggevende is op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>
E Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Pro-actief informeren</li> </ul>
	<b>Prestatie-Indicator</b>
	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt zich in samenwerking met collega's collegiaal op door omgangsvormen in acht te nemen (niet roddelen, elkaar helpen en elkaar te groeten).</li> <li>Deelt met anderen wat is opgevallen tijdens het werk, verwoordt zijn eigen mening en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden en stelt problemen op de afdeling aan de orde, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de supermarkt als de klant ten goede komt.</li> <li>Overlegt met directe leidinggevende en collega's over dagelijkse werkuitvoering, wisselt ideeën, argumenten en informatie uit, overlegt met collega's over acties, signaleert tijdig problemen en geeft deze door aan het winkelmanagement, zodat de leidinggevende weet wat er speelt op de werkvloer</li> <li>Benoemt prioriteiten op zowel langere als korte termijn, spreekt met medewerkers de opzet en uitvoering van promotieacties door en spoort medewerkers aan om concrete acties uit te voeren, die bijdragen aan het bedrijfsresultaat van de afdeling.</li> </ul>
	<b>Vakennis en vaardigheden</b>
	<p>ICT en automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computervaardigheden</li> </ul> <p>Wet- en regelgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CAO-voorwaarden</li> </ul> <p>Leidinggeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Omgang met medewerkers</li> </ul> <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gespreksstructuren</li> <li>Verkoop- en gesprekstechnieken</li> </ul> <p>Commercieel beleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verkoopbeleid</li> </ul> <p>Assortimentskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Detailhandel/supermarkt:</li> <li>Assortimentskennis van de producten op de afdeling</li> </ul>

Bijlage: taalprofiel eerste verkoopmedewerker (afkomstig uit kwalificatiedossier verkoopspecialist, uitstroom eerste verkoper)

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