

Verkoopmedewerker

Deel C

September 2008

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen

1.1 werkproces Ontvangt goederen	
Omschrijving:	De verkoopmedewerker zet samen met collega's hulpmiddelen en retouren klaar en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Bij de ontvangst van goederen controleert hij aan de hand van de geleidedocumenten de levering. Hij telt de levering en meldt afwijkingen op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder.
Gewenst resultaat:	De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd. Bij afwijkingen heeft de verkoper volgens procedures gehandeld.
Competentie	Prestatie-Indicator
E Samenwerken en overleggen	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen <p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Overlegt bij het ontvangen van goederen tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn.
L Materialen en middelen inzetten	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kiest de geschikte hulpmiddelen voor het lossen van een vrachtwagen en gebruikt deze waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op breuk en derving gereduceerd wordt en de ontvangst zo efficiënt mogelijk verloopt.
S Kwaliteit leveren	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert en vermeldt (retour)goederen nauwkeurig en gestructureerd, signaleert en meldt afwijkingen, zodat fouten worden voorkomen. Hanteert een goed tempo en werkwijze, waardoor zoveel mogelijk breuk en derving wordt voorkomen.
T Instructies en procedures opvolgen	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont discipline door zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zoals de achterdeurprocedure en HACCP/CBL hygiënecode, zodat goederen veilig, arbo-verantwoord en volgens de procedures ontvangen worden.
<p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> HACCP Milieu en duurzaamheid: Afvalverwerking Energiebesparing <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Veiligheidsvoorschriften en – procedures Achterdeurprocedure <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van de producten op de afdeling <p>Goederenontvangst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Productbehandeling Retoursystemen Goederenopslag en -beheer Richtlijnen voor goederenbeheer 	

1.2 werkproces Slaat goederen op			
Omschrijving:	De verkoopmedewerker zet samen met collega's hulpmiddelen klaar en maakt ruimte in de opslagruimte voor de opslag van goederen. Vervolgens pakt de verkoopmedewerker de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag van de goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen en meldt deze afwijkingen aan zijn leidinggevende. Bij maatwerk controleert de verkoopmedewerker of de levering aan de juiste specificaties voldoet. Hij slaat na de controle de goederen op in de opslagruimte of transporteert de goederen direct naar de winkel.		
Gewenst resultaat:	De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De goederen zijn veilig en arbo-verantwoord gehanteerd en opgeslagen. Bij afwijkingen heeft de verkoper volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
E Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Overlegt bij het opslaan van goederen tijdig en regelmatig, zodat de koel- en vriesproducten direct in de koeling of vriezer worden opgeslagen. Stelt duidelijke prioriteiten, zodat werkzaamheden en taakverdeling duidelijk zijn. 	<p>Goederenontvangst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Geleidedocumenten Leveringsprocedure Huisregels Productbehandeling <p>Goederenopslag en –beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> Magazijn Opslagkenmerken Opslagmogelijkheden Doorstroombehoefte Richtlijnen voor goederenbeheer Transportmiddelen <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 Breuk 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
L Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kiest de geschikte hulpmiddelen voor de opslag van goederen en deze waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op breuk en derving gereduceerd wordt en de opslag zo efficiënt mogelijk verloopt. 	
S Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveau halen Productiviteitsniveau halen Systematisch werken 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert of goederen voldoen aan de kwantitatieve en kwalitatieve gestelde eisen, controleert de temperatuur van inkomende koel- en vriesproducten en administreert dit ordelijk en systematisch, zodat inzichtelijk is of de goederen aan de gestelde eisen voldoen. 	
T Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont discipline door zich te houden aan instructies, aanwijzingen, voorgeschreven (werk)procedures en veiligheids- en HACCP-voorschriften, zet zuivelproducten bij aankomst direct in de koeling, voert temperatuurmeting op het juiste tijdstip uit en vult Fifo, zodat goederen veilig en volgens voorschriften worden gehanteerd en opgeslagen. 	

1.3 werkproces Vult vaste artikelpresentatie aan

<p>Omschrijving:</p>	<p>De verkoopmedewerker vult artikelen aan nadat hij heeft gesignaleerd dat de voorraad op peil gebracht moet worden of nadat hij hiervoor de opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de artikelen verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de artikelen, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten en gaat na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt zonodig beveiligingslabels aan. Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de artikelen op afwijkingen, verwerkt de afwijkende artikelen en meldt dit aan zijn leidinggevende.</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p>	<p>De presentatie voldoet na aanvulling aan de eisen van de organisatie. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het op peil brengen van de voorraad.</p>		
<p>Competentie</p> <p>L Materialen en middelen inzetten</p> <p>S Kwaliteit leveren</p> <p>T Instructies en procedures opvolgen</p>	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt de hulpmiddelen voor het aanvullen van de presentatie veilig en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op breuk en derving gereduceerd wordt. <p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkt volgens het schappenplan, ook bij tijdsdruk, en vult in een juist tempo artikelen aan, is alert op afwijkingen, verwijdt kapotte verpakkingen en werkt ordelijk en systematisch, zodat klanten zo min mogelijk last ondervinden, de voorraad op peil blijft en de presentatie volgens de kwaliteitseisen is aangevuld. 	<p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HACCP • Breuk • Milieu en duurzaamheid: • Afvalverwerking <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbo • Calamiteiten • Veiligheidsvoorschriften en -procedures <p>Goederenontvangst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productbehandeling <p>Goederenopslag en -beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opslagkenmerken • Opslagmogelijkheden <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Winkeformule <p>Presentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentatietechnieken • Richtlijnen voor winkelpresentatie • Vulnorm • Schappenplan

1.4 werkproces Bouwt tijdelijke presentaties op			
Omschrijving:	De verkoopmedewerker bouwt tijdelijke presentaties op in de winkel. Binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en de instructies combineert de verkoopmedewerker de displays/etages, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij brengt volgens instructie promotiemateriaal aan in de winkel.		
Gewenst resultaat:	Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties op basis van het presentatieplan en instructies. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het opbouwen van de presentaties.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont, bij het 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 presentatieplan, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van de supermarkt. Past na overleg de winkelpresentatie aan, wanneer artikelen niet meer voorradig zijn, zodat de winkelpresentatie commercieel aantrekkelijk blijft. 	<p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> HACCP Milieu en duurzaamheid: Afvalverwerking Energiebesparing <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Veiligheidsvoorschriften en -procedures <p>Goederenontvangst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Productbehandeling Detailhandelsmarketing Winkelformule Algemene kennis detailhandel/supermarkt <p>Presentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentatietechnieken Richtlijnen voor winkelpresentatie Vulnorm Schappenplan Presentatieplan Promotiemateriaal <p>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van de producten op de afdeling
L Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maaft op basis van de doelstelling van de presentatie en supermarkt de juiste keuze voor materiaal en gebruikt middelen effectief, zodat zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie wordt verspild. 	
S Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkt ordelijk en systematisch, volgens het presentatieplan en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en de gestelde eisen een optimaal resultaat wordt behaald en klanten zo min mogelijk overlast ondervinden. 	

1.6 werkproces Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte

<p>Omschrijving:</p> <p>De verkoopmedewerker verzorgt samen met collega's of alleen de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de winkel gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de winkel te optimaliseren.</p>			
<p>Gewenst resultaat:</p> <p>De opslagruimte, de winkel en –omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.</p>			
<p>Competentie</p> <p>E Samenwerken en overleggen</p>	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Overlegt bij het verzorgen van de winkel en/of de opslagruimte tijdig en regelmatig met zijn collega's wijst collega's op gevaarlijke en onhygiënische situaties en HACCP regels, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn. 	<p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> HACCP Schoonmaakmaterialen en –middelen <p>Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afvalverwerking Energiebesparing <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten <p>Veiligheidsvoorschriften en -procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> Goederenopslag en –beheer: Opslagkenmerken Opslagmogelijkheden
<p>L Materialen en middelen inzetten</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Houdt tijdens de werkzaamheden het pad vrij en ruimt na afloop de hulpmiddelen op, zodat klanten geen overlast ondervinden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	
<p>T Instructies en procedures opvolgen</p>	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften Instructies opvolgen 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften bij het gebruik van schoonmaakmiddelen en scheidt afval, zodat de werkzaamheden veilig en hygiënisch uitgevoerd worden Wijst bij het verzorgen van de winkel/opslagruimte klanten en collega's op onveilige en onhygiënische situaties, zoals een natte vloer en het blokkeren van de nooduitgang en roept bij calamiteiten BHV-ers of bedrijfsleiding op, zodat de werkzaamheden veilig uitgevoerd worden en klanten geen overlast ondervinden. 	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

2.1 werkproces Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving:			
Gewenst resultaat:			
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 verkoopmedewerker:</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 verkoopmedewerker de klant heeft gezien en klaarstaat voor de klant. Maaakt 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 verkoopmedewerker. 	<p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> Algemene kennis detailhandel/supermarkt <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten CBL-protocol 'aanhouden winkeldieven' Omgaan met geweld en agressie Huisregels <p>Klant en verkoopgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> Behoeftedonderzoek Consumentengedrag Klantobservatie Klantgroepen Koopmotieven <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant, die hulp zoekt of vragend kijkt, benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en (criminele) derving voorkomen kan worden. 	

2.2 werkproces Voert verkoopgesprek

<p>Omschrijving:</p>	<p>De 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 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.</p> <p>Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, verwijst hij de klant door naar een collega of de leidinggevende.</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p>	<p>De verkoopmedewerker heeft op een klantvriendelijke en bij de onderneming passende wijze de specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten geïnventariseerd.</p> <p>De verkoopmedewerker 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>Component(en)</p>	<p>Prestatie-Indicator</p>	<p>Vakkennis en vaardigheden</p>
<p>H Overtuigen en beïnvloeden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emoties aanspreken • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	<p>De verkoopmedewerker:</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>Assortimentskennis detailhandel/supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assortimentskennis van de producten op de afdeling <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calamiteiten • Huisregels • CBL-protocol 'aanhouden winkeldieven' • Omgaan met geweld en agressie
<p>K Vakdeskundigheid toepassen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De verkoopmedewerker:</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>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Algemene kennis detailhandel • Soorten service in de supermarkt • Winkel formule • Prijsvorming • Consumententrends <p>Klant en verkoopgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klantencontact • Behoeftonderzoek • Fasen van het verkoopgesprek • Verkoopargumenten • Koopbeslissing <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omgaan met lastige vragen en klachten • Verkoop- en gesprekstechnieken <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consumentenrecht
<p>P Leren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden • Leren van feedback en fouten 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderneemt met ondersteuning 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 collega's en leidinggevende om het eigen functioneren te verbeteren. 	
<p>R Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Reageert direct op vragen van de klant, staat klanten 	<ul style="list-style-type: none"> • Wetgeving t.a.v. verkoop van

		<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>alcohol en tabak Milieu en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieulogo's • Keurmerken • Biologische producten
<p>X Ondernemend en commercieel handelen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopsgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen. • Zet zich in om klanten goed van dienst te kunnen zijn in de supermarkt en vormt een voorbeeld voor collega's door het werk serieus uit te voeren gedurende de hele 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 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. 	

2.4 werkproces Levert branchespecifiek maatwerk

<p>Omschrijving:</p> <p>De verkoopmedewerker voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen of opmeten (bv. mode, doe-het-zelf, fietsen), het bewerken van het artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel (juwelier, elektrotechniek).</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p> <p>Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de gewenste tijd.</p>		
<p>Competentie</p>	<p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Assortimentskennis detailhandel/ supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assortimentskennis van de producten op de afdeling <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbo • Calamiteiten <p>Hygiëne en derving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huisregels • Milieu en duurzaamheid: • Verpakken van producten 	
<p>K</p> <p>Vakdeskundigheid toepassen</p>	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Snijdt of weegt een artikel op maat voor de klant door rekening te houden met de 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>P</p> <p>Leren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden • Leren van feedback en fouten 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderneemt met ondersteuning stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied, om de branchespecifieke handelingen volgens de laatste ontwikkelingen te kunnen uitvoeren. • Gebruikt daarbij fouten, feedback en opmerkingen van collega's en leidinggevende om het eigen functioneren te verbeteren.
<p>S</p> <p>Kwaliteit leveren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Systematisch werken 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkt ordelijk en systematisch aan het op maat maken van het artikel en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen voldoet.

2.5 werkproces Plaatst een bestelling voor de klant

<p>Omschrijving:</p> <p>De verkoopmedewerker bestelt het artikel als deze niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelsysteem en –procedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p> <p>De juiste bestelling is volgens de bestelprocedure geplaatst. De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.</p>		
<p>Competentie</p>	<p>Prestatie-Indicator</p>	
<p>L</p> <p>Materialen en middelen inzetten</p>	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoper :</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>R</p> <p>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 verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Vakkennis en vaardigheden</p>		<p>Goederenopslag en –beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestellen • Bestelsysteem • Assortimentskennis detailhandel/supermarkt: • 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

2.7 werkproces Neemt klachten aan			
Omschrijving:	De verkoopmedewerker neemt, naast het verkopen van artikelen, klachten van klanten aan en rapporteert deze aan zijn leidinggevende. Standaardklachten handelt de verkoopmedewerker zelf af. Andere klachten of signalen neemt de verkoopmedewerker aan, maar hij zorgt ervoor dat deze aan een collega worden doorgegeven.		
Gewenst resultaat:	De verkoopmedewerker neemt op klantvriendelijke wijze klachten aan en behandelt deze volgens de bedrijfsprocedures.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
E Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Roept tijdig hulp in van de leidinggevende, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden. 	<p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten Wet- en regelgeving: Consumentenrecht <p>Klachtenbehandeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klachtenformulier Huisregels <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verkoop- en gesprekstechnieken
R Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 'Klant'-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Blijft rustig, vriendelijk en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van klant, komt afspraken met de klant na, 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 het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen. 	
T Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert de voorgeschreven (klachten)procedures en klachtensysteem en vult het klachtenformulier in voor een eenduidige afhandeling en administratie van klachten. 	

2.8 werkproces Neemt deel aan werkoverleg

Omschrijving:	De 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.		
Gewenst resultaat:	De verkoopmedewerker is op de hoogte van alle ontwikkelingen. De leidinggevende is op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
E Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Pro-actief informeren	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stelt zich in samenwerking met collega's collegiaal op door omgangsvormen in acht te nemen (niet roddelen, elkaar helpen en elkaar te groeten).• 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.	<p>Assortimentskennis detailhandel/ supermarkt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Assortimentskennis van de producten op de afdeling <p>Detailhandelsmarketing:</p> <ul style="list-style-type: none">• Trends en ontwikkelingen in de supermarktbranche

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af

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

3.2 werkproces Informeert de klant over de verkoopafhandeling

<p>Omschrijving:</p> <p>Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoopmedewerker de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering.</p>			
<p>Gewenst resultaat:</p> <p>De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld.</p>			
<p>Competentie</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 verkoopmedewerker:</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>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afrekenpunt en -systeem • Betaalmiddelen en echtheidskenmerken • Rekenvaardigheid <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbo • Calamiteiten • Huisregels <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wetgeving t.a.v. verkoop op alcohol en tabak
<p>R</p> <p>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 verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, informeert de klant over (spaar)acties, vraagt de klant om emballagebon en/of klantenzegetijes, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn. 	

3.3 werkproces Hanteert het afrekensysteem

<p>Omschrijving:</p>	<p>De verkoopmedewerker handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het systeem om de betaling van de klant te verwerken met het afrekensysteem. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties vraagt hij ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant.</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p>	<p>De verkoopmedewerker heeft volgens de bedrijfsprocedures een verkooptransactie verricht.</p>		
<p>Competentie</p>	<p>Vakkennis en vaardigheden</p>		
<p>L Materialen en middelen inzetten</p>	<p>Component(en)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en hulpmiddelen 	<p>Prestatie-Indicator</p> <p>De verkoopmedewerker:</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>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-protocol "aanhouden winkeldieven" • RAAK-principe en handelswijze rondom overval <p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betaalmiddelen en echtheidskenmerken • Foutprocedures • Kassa- en afroomprocedures • Rekenvaardigheid • Terugtellen van wisselgeld
<p>S Kwaliteit leveren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteits- en productiviteitsniveaus bewaken • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	<p>De verkoopmedewerker:</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 verkoopmedewerker:</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 echtheidskenmerken en vraagt naar identificatie bij verkoop van alcohol en tabak, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. 	

		<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.• Pakt daarnaast een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures.	
--	--	---	--

3.4 werkproces Sluit het afrekenstelsel af

<p>Omschrijving:</p>	<p>De verkoopmedewerker sluit het afrekenstelsel af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek wordt hij op.</p>		
<p>Gewenst resultaat:</p>	<p>De verkoopmedewerker heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd en de waardepapieren zijn op juiste wijze opgeborgen.</p>		
<p>Competentie</p>	<p>Component(en)</p>	<p>Prestatie-Indicator</p>	<p>Vakkennis en vaardigheden</p>
<p>K Vakdeskundigheid toepassen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telt, rekent en administreert gegevens nauwkeurig, zodat het afsluiten van het systeem correct en veilig plaatsvindt. 	<p>Kassa en geld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afrekenadministratie • Afrekenpunt en -systeem • Betaalmiddelen en echtheidskenmerken • Rekenvaardigheid <p>Veiligheid en criminaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huisregels • Calamiteiten • CBL-protocol 'aanhouden winkeldieven'
<p>T Instructies en procedures opvolgen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	

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

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