

Kwalificatiedossier mbo

# **Advies en leiding in de verkoop**

## **Crebonr. 23070, 23195**

Kwalificaties

- » **Eerste verkoper (Crebonr. 25153)**
- » **Verkoopsspecialist (Crebonr. 25155)**
- » **Verkoopadviseur (Crebonr. 25154)**
- » **Verkoopsspecialist groene detailhandel (Crebonr. 25501)**

Geldig vanaf

**01-08-2015**

Opleidingsdomein

**Handel en ondernemerschap (Crebonr. 79080)**

Penvoerder: Sectorkamer handel

Gevalideerd door: Het bestuur van Kenniscentrum Handel op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven Handel

Gevalideerd door: Sectorkamer handel

Gevalideerd door: Paritaire commissie van Aequor

Op: 12-06-2014

Op: 10-11-2015

Op: 18-11-2014

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	5
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	6
<b>Basisdeel</b>	8
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	8
<b>B1-K1: Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie</b>	8
B1-K1-W1: Verzorgt de goederenontvangst/-opslag	10
B1-K1-W2: Verzorgt de winkelpresentatie	11
B1-K1-W3: Controleert de voorraad en doet bestelvoorstellen	12
B1-K1-W4: Voert activiteiten uit t.b.v. (online-)informatiesystemen	12
<b>B1-K2: Optimaliseert verkoop</b>	14
B1-K2-W1: Geeft uitvoering aan hospitality	15
B1-K2-W2: Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen	15
B1-K2-W3: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt	16
B1-K2-W4: Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten	16
B1-K2-W5: Neemt deel en/of leidt het werkoverleg	17
<b>2. Generieke onderdelen</b>	19
<b>Profieldeel</b>	20
<b>P1: Eerste verkoper</b>	20
P1-K1: Geeft uitvoering aan verkoopactiviteiten	20
P1-K1-W1: Voert verkoopgesprekken	21
P1-K1-W2: Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar	21
P1-K1-W3: Handelt de verkoop af	22
P1-K1-W4: Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie	23
P1-K2: Geeft leiding aan een verkoopteam	24
P1-K2-W1: Maakt werkplanningen	24
P1-K2-W2: Stuurt werkzaamheden aan	24
P1-K2-W3: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de uitvoering van personeelsbeleid	25
P1-K2-W4: Assisteert bij werving en selectie van medewerkers	25
<b>P2: Verkoopsspecialist</b>	26
P2-K1: Voert verkoop- en adviesactiviteiten uit	26
P2-K1-W1: Adviseert en voert verkoopgesprekken	27
P2-K1-W2: Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar	28
P2-K1-W3: Handelt de verkoop af	28
P2-K1-W4: Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie	29
P2-K1-W5: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod	29
P2-K1-W6: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie	29
<b>P3: Verkoopadviseur</b>	31
P3-K1: Voert verkoop- en adviestrajecten uit	31
P3-K1-W1: Geeft advies op maat/op locatie	32
P3-K1-W2: Doet een aanbod met prijsberekening	33
P3-K1-W3: Accepteert en registreert de verkooporder	33

P3-K1-W4: Regisseert de uitvoering van de order .....	33
P3-K1-W5: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod .....	34
P3-K1-W6: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie .....	34
<b>P4: Verkoopsspecialist groene detailhandel .....</b>	<b>35</b>
P4-K1: Werkt met natuurlijke/levende producten en verkoopt .....	35
P4-K1-W1: Verzorgt natuurlijke/levende producten in opslag en winkel .....	36
P4-K1-W2: Adviseert over het volledige assortiment van natuurlijke/levende producten .....	36
P4-K1-W3: Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit .....	36
P4-K1-W4: Handelt verkoop af en verleent service .....	37
P4-K1-W5: Analyseert toeleveranciers en afzetmarkt .....	37

# Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

## Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:  
Nederlandse taal;  
rekenen;  
loopbaan en burgerschap; en  
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



## Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Eerste verkoper	3	Nee	vakopleiding
P2 Verkoopsspecialist	3	Nee	vakopleiding
P3 Verkoopadviseur	3	Nee	vakopleiding
P4 Verkoopsspecialist groene detailhandel	3	Nee	vakopleiding

## Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie	B1-K1-W1	Verzorgt de goederenontvangst/-opslag
	B1-K1-W2	Verzorgt de winkelpresentatie
	B1-K1-W3	Controleert de voorraad en doet bestelvoorstellen
	B1-K1-W4	Voert activiteiten uit t.b.v. (online -)informatiesystemen

B1-K2 Optimaliseert verkoop	B1-K2-W1	Geeft uitvoering aan hospitality
	B1-K2-W2	Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen
	B1-K2-W3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt
	B1-K2-W4	Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten
	B1-K2-W5	Neemt deel en/of leidt het werkoverleg

## Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Eerste verkoper		
P1-K1 Geeft uitvoering aan verkoopactiviteiten	P1-K1-W1	Voert verkoopgesprekken
	P1-K1-W2	Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar
	P1-K1-W3	Handelt de verkoop af
	P1-K1-W4	Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie
P1-K2 Geeft leiding aan een verkoopteam	P1-K2-W1	Maakt werkplanningen
	P1-K2-W2	Stuurt werkzaamheden aan
	P1-K2-W3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de uitvoering van personeelsbeleid
	P1-K2-W4	Assisteert bij werving en selectie van medewerkers

P2 Verkoopspecialist		
P2-K1 Voert verkoop- en adviesactiviteiten uit	P2-K1-W1	Adviseert en voert verkoopgesprekken
	P2-K1-W2	Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar
	P2-K1-W3	Handelt de verkoop af
	P2-K1-W4	Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie
	P2-K1-W5	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod
	P2-K1-W6	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie

P3 Verkoopadviseur		
P3-K1 Voert verkoop- en adviestrajecten uit	P3-K1-W1	Geeft advies op maat/op locatie
	P3-K1-W2	Doet een aanbod met prijsberekening
	P3-K1-W3	Accepteert en registreert de verkooporder
	P3-K1-W4	Regisseert de uitvoering van de order
	P3-K1-W5	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod
	P3-K1-W6	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie

P4 Verkoopspecialist groene detailhandel		
P4-K1 Werkt met natuurlijke/levende producten en verkoopt	P4-K1-W1	Verzorgt natuurlijke/levende producten in opslag en winkel
	P4-K1-W2	Adviseert over het volledige assortiment van natuurlijke/levende producten
	P4-K1-W3	Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit
	P4-K1-W4	Handelt verkoop af en verleent service
	P4-K1-W5	Analyseert toeleveranciers en afzetmarkt

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep	
<b>Context</b>	
De beroepsbeoefenaar werkt in de meeste gevallen in een winkel binnen het MKB of GWB, binnen de food- en/of non-foodsector. Hij werkt meestal binnen een verkoopteam onder leiding van een manager of ondernemer. Vanuit zijn functie en vakdeskundigheid heeft hij een begeleidende en adviserende rol over verkoop, advies en winkelbeheer. De branche en de specifieke functie zijn bepalend voor de accenten in de taakuitvoering.	
<b>Typerende beroepshouding</b>	
De beroepsbeoefenaar is makkelijk in de omgang met mensen en kan zich snel inleven in de klant om op de klantbehoefte in te springen. Hij heeft continu oog voor wat er gebeurt op de winkelvloer: wat doet de klant, wat doet de collega of medewerker en hoe ziet de winkel eruit. Afhankelijk van zijn expertise adviseert hij zijn leidinggevende ten behoeve van optimalisering van de verkoop, de presentaties, de klantbenadering en/of de inzet van medewerkers met als doel het bedrijfsresultaat te verbeteren. Hij combineert commerciële gedrevenheid en 'feeling' met de branche, waarin hij werkzaam is.	
Hij is bereid om zijn handen uit de mouwen te steken om de goederenstroom snel en adequaat te verwerken. Hij laat inzicht zien in de invloed van de goederenstroom op het goed bedienen van de klant. Hij neemt een persoonlijke, klantgerichte houding in de omgang met de klant. En tot slot heeft hij een eerlijke houding bij het werken met geld en gaat hij integer om met bedrijfsinformatie.	
Voor de uitvoering van het beroep is Engels of Duits vereist.	
<b>Resultaat van de beroepengroep</b>	
De beroepsbeoefenaar draagt door het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de goederen-, klanten- en/of geldstroom bij aan de commerciële doelstellingen van de onderneming. .	
B1-K1: Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie	
<b>Complexiteit</b>	
Het verzorgen van de goederenstroom en winkelpresentatie zijn voor de beroepsbeoefenaar veelal routinematige werkzaamheden die hij uitvoert conform bedrijfsprocedures. Hij zorgt ervoor dat de werkzaamheden efficiënt, met zo min mogelijk derving, op een veilige wijze en volgens de eisen van de organisatie verlopen. Vanuit zijn expertise heeft hij bij deze werkzaamheden een voorbeeldfunctie en is vraagbaak voor collega's. Hij hanteert bij deze werkzaamheden procedures en past deze toe op verschillende situaties.	
Hij heeft kennis en vaardigheden met betrekking tot de goederenstroom (procedures, werkwijzen, kwalitatieve en kwantitatieve controle, goederenadministratie, presentatieplan, etc.) nodig. Deze zet hij ook in bij de begeleiding van collega's in het team.	
Voor Eerste verkoper geldt aanvullend: Naast de uitvoerende werkzaamheden, heeft de eerste verkoper ook een controlerende en sturende taak richting medewerkers.	Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend: Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden houdt hij rekening met de keten. Daartoe heeft hij kennis met betrekking tot de goederenstroom door de keten. Hij heeft een controlerende en sturende taak richting medewerkers
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b>	
De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende en begeleidende rol bij de verzorging van goederenontvangst- en -verwerking. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Door zijn begeleidende rol draagt hij gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van het (routine)werk van collega's.	



## B1-K1: Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie

### Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

De eerste verkoper is deels verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken door medewerkers.

### Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend:

Naast de uitvoerende werkzaamheden heeft ook een aansturende en organiserende rol.

### Vakkennis en vaardigheden

#### De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit kennis van afvalverwerking in de retail
- Bezit kennis van commerciële functies van winkelinterieur en -exterieur
- Bezit kennis van de relatie tussen artikelkenmerken en presentatiemogelijkheden
- Bezit kennis van een voorraadinventarisatie
- Bezit kennis van het (management)informatiesysteem
- Bezit kennis van beveiligingsplan
- Bezit kennis van dervingsplan
- Bezit kennis van presentatieplannen
- Bezit kennis van het registreren van geleidedocumenten
- Bezit kennis van schappenplan
- Bezit kennis van kwalitatieve goederencontrole
- Bezit kennis van kwantitatieve goederencontrole
- Bezit kennis van opslagmethoden i.r.t. de kenmerken van goederen
- Bezit kennis van presentatievormen in de retail
- Bezit kennis van RIE
- Bezit kennis van ruimteverdeling van de wvo
- Bezit kennis van servicegraad
- Bezit kennis van soorten voorraad
- Bezit kennis van vormen en kleurgebruik in presentaties
- Kan arbo verantwoord werken i.r.t. (persoonlijke) veiligheid, hygiëne en milieu
- Kan berekeningen maken met bestel- en levertijden
- Kan feedback in samenwerking- en begeleidingssituaties geven
- Kan formulieren invullen of schriftelijke informatie geven in Engels of Duits
- Kan geleidedocumenten registreren
- Kan gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan ICT-vaardigheden i.r.t. (management)informatiesysteem te hanteren
- Kan in begeleidingssituaties instructies geven
- Kan materialen en materieel t.b.v. de goederenstroom hanteren
- Kan overleggen met collega's, leveranciers, klanten, etc.
- Kan presentatietechnieken hanteren
- Kan promotiemateriaal kiezen/aanbrengen
- Kan schoonmaakmiddelen en -materialen gebruiken
- Kan voorraad- en bestelgegevens lezen
- Bezit kennis van procedure goederenontvangst/-opslag

### Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

N.v.t.

### Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend:

- Herkent de afwijkingen van natuurlijke/levende producten
- Kan kwetsbare producten en producten gevoelig voor kwaliteitsverlies hanteren
- Heeft kennis van de productie- en retailketen van natuurlijke/levende producten
- Heeft kennis van de factoren die de kwaliteit van de natuurlijke/levende producten beïnvloeden
- Heeft kennis van de verzorging van natuurlijke/levende producten
- Heeft kennis van de trends in relatie tot de natuurlijke/levende producten en de seizoenen
- Kan hygiënisch werken met natuurlijke/levende voedingsproducten

**B1-K1-W1: Verzorgt de goederenontvangst/-opslag****Omschrijving**

De beroepsbeoefenaar brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de goederenontvangst en -opslag, communiceert de prioriteiten en aandachtspunten, zoals vrij toegankelijke opslagruimte, klantbestellingen, etc. aan collega's en inventariseert de retouren. In voorkomende gevallen begeleidt hij collega's door hen (extra) uitleg en instructies te geven, werkzaamheden voor te doen en hen aan te spreken bij risico's. Bij de ontvangst van goederen controleert hij steekproefsgewijs aan de hand van de geleidedocumenten de levering op kwantiteit en kwaliteit. Hij handelt afwijkingen aan de levering met de vervoerder/leverancier af en zorgt dat de administratie rondom de goederenontvangst verzorgd is.

Ook controleert hij de opgeslagen goederen op kwaliteit en kwantiteit, meldt en/of administreert de afwijkingen.

**Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:**

De eerste verkoper gaat na welke collega's ingezet kunnen worden bij de goederenontvangst, prioriteert taken, plant de goederenontvangst en delegeert taken. Hij controleert de uitvoering van de taken en stuurt waar nodig bij.

**Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend:**

Hij gaat na welke collega's ingezet kunnen worden bij de werkzaamheden en wijst taken toe. Hij controleert de werkzaamheden, signaleert knelpunten en stuurt indien van toepassing de werkzaamheden bij. Hij doet verbetervoorstellen voor de ontvangst en opslag van natuurlijke/levende producten.

**Resultaat**

De goederen zijn volgens de eisen van de organisatie ontvangen en opgeslagen.

**Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:**

Collega's zijn ingezet en geïnstrueerd t.b.v. een correct, efficiënt en veilig verloop van de goederenontvangst en -opslag.

**Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend:**

Collega's zijn ingezet en geïnstrueerd.

**Gedrag**

- Brengt overzichtelijk in kaart welke goederen geleverd worden en toont inzicht in de prioriteiten en risico's bij het ontvangen van goederen en afhandelen van retouren.
- Kiest geschikt materiaal en materieel en gebruikt deze veilig en verantwoord.
- Is alert op naleving van (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie en op afwijkingen in de goederenstroom en meldt deze tijdig.
- Voert de administratie rondom de goederenstroom correct en duidelijk uit.
- Geeft heldere instructies en constructieve feedback aan collega's ten aanzien van de werkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren

**Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:**

- Houdt bij de taakverdeling rekening met prioriteiten en beschikbaarheid van medewerkers.
- Is helder en consequent in de communicatie naar medewerkers.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen

**Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend:**

overlegt met zijn leidinggevende tijdig over de toewijzing van werkzaamheden; houdt bij de toewijzing van werkzaamheden rekening met prioriteiten en beschikbaarheid van medewerkers; is helder en consequent in de communicatie naar medewerkers; maakt in de verbetervoorstellen inzichtelijk hoe de ontvangst en opslag van natuurlijke/levende producten kan worden verbeterd passend bij de voorgaande schakels in de keten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen

## B1-K1-W2: Verzorgt de winkelpresentatie

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar controleert of de staat van de totale presentatie van de winkel aan de eisen van de organisatie voldoen. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit, kijkt of de prijs- en artikelinformatie correct geplaatst is en controleert of de eventuele beveiliging is aangebracht. Hij signaleert afwijkingen en neemt bij afwijkingen maatregelen om de situatie te verbeteren: vult of past presentaties of informatie aan, verplaatst presentaties, past het presentatieplan aan, etc. Hij let ook op of collega's de voorgeschreven werkwijze volgen en onderneemt actie bij afwijkingen.

Hij verzamelt op basis van het presentatieplan materialen en artikelen/producten voor het opbouwen van een (tijdelijke) presentatie in de winkel. Hij combineert artikelen/producten, artikelinformatie en decoratie- en promotiematerialen o.a. op displays, op kopopstellingen en in etalages en beoordeelt het eindresultaat.

#### Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

De eerste verkoper let erop dat de presentatiewerkzaamheden prettig en vlot verlopen en de winkelpresentatie aan de eisen van de organisatie voldoet. Hij stuurt tijdens de werkzaamheden het proces zo nodig verder aan.

#### Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend:

Hij inventariseert en organiseert de werkzaamheden en gaat na welke collega's ingezet kunnen worden. Hij signaleert knelpunten, stuurt tijdens de werkzaamheden het proces zo nodig bij en doet verbetervoorstellen.

### Resultaat

Commercieel aantrekkelijke winkelpresentatie op basis van het (aangepast) presentatieplan, -richtlijnen en instructies.

#### Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

Collega's zijn ingezet en geïnstrueerd t.b.v. een efficiënt en risicoloos verloop van de verzorging van de winkelpresentaties.

#### Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend:

Collega's zijn ingezet en geïnstrueerd t.b.v. een efficiënt en risicoloos verloop van de verzorging van de winkelpresentatie

### Gedrag

- Kiest geschikt materiaal en materieel en gebruikt deze veilig en verantwoord.
- Toont begrip van het presentatieplan, constructies en materialen, vormen en kleurstellingen en combineert deze zaken ten behoeve van een commerciële uitstraling.
- Houdt bij de werkzaamheden rekening met de ruimte, de presentatierichtlijnen en dervingsrisico's.
- Werkt ordelijk en systematisch in het licht van de voorgeschreven werkwijze.
- Houdt continu de wettelijke en organisatiespecifieke eisen met betrekking tot veiligheid, arbo, kwaliteit, tempo en aanwezigheid van klanten in de gaten en onderneemt binnen zijn bevoegdheid gepaste actie.
- Beoordeelt voortdurend het effect en de staat van de winkelpresentatie en onderneemt, direct en binnen zijn bevoegdheid, actie om verbeteringen door te voeren.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Materialen en middelen inzetten

#### Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

- Is helder en consequent in de communicatie naar medewerkers.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen

#### Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend:

overlegt met zijn leidinggevende tijdig over de toewijzing van werkzaamheden; houdt bij de toewijzing van werkzaamheden rekening met prioriteiten en beschikbaarheid van medewerkers; is helder en consequent in de communicatie naar medewerkers; maakt in de verbetervoorstellen inzichtelijk hoe de winkelpresentaties kan worden verbeterd passend bij het natuurlijke/levende product en de beleving van de klant.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen

### B1-K1-W3: Controleert de voorraad en doet bestelvoorstellen

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoop- en opslagruimte of laat dit doen. Hierbij let hij op de aantallen en afwijkingen door breuk, beschadiging of andere vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert dit wanneer het nodig is. Hij formuleert voorstellen om de voorraad op het vereiste voorraadniveau te brengen en de gewenste servicegraad te bieden. In voorkomende gevallen plaatst hij de bestellingen voor het (vaste) assortiment.

#### Resultaat

Het benodigde voorraadniveau wordt bereikt, waardoor de gewenste servicegraad geboden kan worden en derving en nee-verkoop geminimaliseerd worden.

#### Gedrag

- Bepaalt de bestelling op basis van een juiste interpretatie van de voorraadgegevens, gewenste voorraadniveau en servicegraad en met het oog op het minimaliseren van derving en nee-verkoop.
  - Controleert zorgvuldig en systematisch de gegevens voor het bestelvoorstel/de bestelling en houdt hierbij rekening met de richtlijnen van de organisatie.
- De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Bedrijfsmatig handelen

### B1-K1-W4: Voert activiteiten uit t.b.v. (online-)informatiesystemen

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar controleert het informatiesysteem, bijvoorbeeld de webshop, intern communicatiesysteem of intra-/internet, op berichten. Hij gaat na welke activiteiten urgent en belangrijk zijn, pakt deze zelf op of legt deze bij een collega of leidinggevende neer. Hij maakt interne of online-bestellingen klaar, doet aanpassingen in het assortiment of promotie, etc.

Hij controleert of gegevens in het systeem actueel zijn, past deze waar mogelijk aan of meldt dit aan de verantwoordelijke. Hij registreert desgewenst de gevraagde gegevens en/of verwerkt aanpassingen in het systeem.

#### Voor Verkoopsspecialist geldt aanvullend:

De verkoopsspecialist verwerkt informatie uit het (online)informatiesysteem tot managementinformatie. Hij signaleert trends en ontwikkelingen, veelgestelde vragen en/of klachten en legt zijn bevindingen voor aan zijn leidinggevende. Hij benoemt kansen en bedreigingen en waar nodig geeft hij aan hoe op ontwikkelingen ingespeeld kunnen worden en doet een voorstel hiervoor.

#### Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:

De verkoopadviseur hanteert het (online-)informatiesysteem om informatie over klanten en voor de klant te verzamelen. Hij verwerkt deze informatie tot verkoopinformatie en gebruikt deze in het contact met de klant. Hij neemt ook informatie op in het systeem.

#### Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend: N.v.t.

#### Resultaat

Activiteiten die voortvloeien uit (online-)systemen zijn opgepakt en/of uitgevoerd, passend bij de richtlijnen vanuit de organisatie.

#### Voor Verkoopsspecialist geldt aanvullend:

Relevante informatie is gerapporteerd, verwerkt tot en/of geïnterpreteerd t.b.v managementinformatie en/of een voorstel.

#### Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:

Informatie is verzameld ten behoeve van het verkooptraject.

#### Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend: N.v.t.

**Gedrag**

- Is alert op meldingen en bepaalt daarin de juiste prioriteiten op basis van belang en urgentie.
- Toont discipline door zich te houden aan de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie.
- Controleert en administreert zorgvuldig en systematisch de gegevens.
- Toont inzicht in hoe hij in de uitvoering van zijn activiteiten kan aansluiten bij de behoeften van de klant en de doelen van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

**Voor Verkoopsspecialist geldt aanvullend:**

- Maakt logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie en vertaalt deze juist naar voorstellen die passen bij de (eigen) verkoopactiviteiten.
- Licht voorstellen duidelijk toe en komt snel tot de kern.
- Laat in de voorstellen zien kennis te hebben van ontwikkelingen in de branche.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Presenteren

**Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:**

- Maakt logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie en verwerkt deze tot toepasbare verkoopinformatie.
- Houdt zich aan de voorgeschreven werkwijze, instructies en procedures en draagt met deze werkwijze bij aan een up-to-date gegevens.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

**Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend:**

Hij maakt bestellingen klaar rekening houdend met de kwetsbaarheid en de risico's voor kwaliteitsverlies bij natuurlijk/levende producten. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen

## B1-K2: Optimaliseert verkoop

### Complexiteit

De beroepsbeoefenaar werkt voor een groot deel alleen bij het optimaliseren van verkoop en assortiment, omdat het met name het opstellen en uitwerken is van voorstellen voor de leidinggevende. In overleg met de leidinggevende doet hij verbetervoorstellen of past deze aan.  
Hij combineert verschillende standaardwerkwijzen om tot (innovatieve) voorstellen te komen, die ook aan de eisen van haalbaarheid en de organisatiedoelstellingen voldoen.

Hij heeft kennis en vaardigheden op het gebied van marketing, verkoopcijfers en hospitality nodig om voorstellen te beoordelen en met voorstellen te komen. Zo combineert hij cijfermatig inzicht en kennis van de ontwikkelingen op de markt en in de branche tot beargumenteerde voorstellen.  
De werkzaamheden binnen deze taak wijken qua dynamiek en soort werkzaamheden (alleen, cijfermatig en rapportage) af van de rest van de werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar.

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

Naast de uitvoerende werkzaamheden, heeft de eerste ook een controlerende en sturende taak richting medewerkers.

Voor Verkoopsspecialist geldt aanvullend:

De verkoopsspecialist vervult vanuit zijn expertise de rol van vraagbaak. Hij ondersteunt zijn collega's waar mogelijk bij de taakuitvoering.

Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:

De verkoopsspecialist vervult vanuit zijn expertise de rol van vraagbaak. Hij ondersteunt zijn collega's waar mogelijk bij de taakuitvoering.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Bij het maken van voorstellen werkt de beroepsbeoefenaar voornamelijk alleen. Hij legt de voorstellen voor aan zijn leidinggevende en samen bespreken ze het. Met deze voorstellen ondersteunt hij het takenpakket van zijn leidinggevende.

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

De eerste verkoper is deels verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken door medewerkers.

Voor Verkoopsspecialist geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:

N.v.t.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit basiskennis van duurzaam ondernemen
- Bezit handelskennis
- Bezit kennis over online verkopen
- Bezit kennis van brandpreventieve maatregelen
- Bezit kennis van beveiligingsplannen
- Bezit kennis van dervingsplannen
- Bezit kennis van het klachtenbeleid
- bezit kennis van marketingstrategieën in de retail
- Bezit kennis van marktsegmentatie
- Bezit kennis van overlegvormen
- Bezit kennis van relevante klantbenadering- en winkel-/marketingconcepten
- Bezit kennis van retailingmix en de retailinstrumenten
- Bezit kennis van verkoopsystemen en distributievormen
- Bezit kennis van vormen van serviceverlening
- Bezit kennis van winkelformules
- Kan berekeningen maken met verkoopcijfers
- Kan berekeningen maken met voorraadgegevens
- Kan consumentengedrag typeren
- Kan geschreven informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan ICT-vaardigheden i.r.t. (management)informatiesysteem te hanteren
- Kan klantgedrag typeren
- Kan levertijden bepalen
- Kan notities maken op formulieren
- Kan overleggen met collega's en klanten
- Kan reparatie-/tegoedbon en/of garantiebewijs uitschrijven
- Kan verbetervoorstel mondeling en/of schriftelijk verwoorden

## B1-K2: Optimaliseert verkoop

- Kan verkoopcijfers (grafisch) presenteren
- Kan verkoopprognoses opstellen
- Kan voorraadkengetallen berekenen
- Kan wet- en regelgeving m.n.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren
- Heeft kennis van de productie- en retailketen van natuurlijke/levende producten

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:  
N.v.t.

Voor Verkoopsspecialist geldt aanvullend:  
N.v.t.

Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:  
N.v.t.

## B1-K2-W1: Geeft uitvoering aan hospitality

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar zorgt dat het winkelinterieur en -exterieur voldoen aan de eisen van de organisatie voor ontvangst van de klant. Hij ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en maakt hen wegwijs in de winkel: hij nodigt de klant uit om informatie op te vragen, artikelen te bekijken en/of deel te nemen aan een activiteit in de winkel. Afhankelijk van de behoefte van de klant, kiest en onderneemt hij acties die gericht zijn op de klant. Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij begeleidt collega's en houdt in de gaten of collega's attent zijn op de aanwezigheid van klanten en wijst hen daar zo nodig op. Wanneer nodig wijst hij collega's tijdelijk andere taken toe, zodat de klanten geholpen kunnen worden.

### Resultaat

De ontvangst en benadering is gericht op het gastvrij ontvangen van de klant, het vergroten van een positieve winkelbeleving en aansluiten bij de klantverwachting, passend bij het marketingconcept en preventief werkend i.h.k.v. het voorkomen van derving.

### Gedrag

- Stelt zich dienstbaar op en laat merken er voor de klant te zijn en laat zien het fijn te vinden dat de klant de winkel bezoekt.
- Weet in beperkte tijd contact op te bouwen met de klant, informatie over de klant te vergaren en te gebruiken in het contact met de klant.
- Is zich bewust van zijn eigen presentatie als visitekaartje voor de winkel.
- Durft in dialoog te gaan met de klant.
- Schat het type klant juist in en bepaalt passende benadering en inspringmoment.
- Ziet en herkent koopbehoefte en -kansen en speelt hierop in bij de klantbenadering.
- Toont overzicht te hebben over de winkelruimte, de werkzaamheden van collega's en de aanwezigheid van klanten.
- Anticipeert snel en flexibel op de aanwezigheid van klanten en de afstemming van werkzaamheden op de situatie.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

## B1-K2-W2: Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar 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 desgewenst de oorzaak van de afwijking. Hij maakt verder met de middelen die hem binnen de organisatie ter beschikking staan en gecombineerd met observaties analyses van het klantgedrag en klantprocessen. Op basis van de analyses doet hij binnen de (organisatorische) mogelijkheden en de bedrijfsformule verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod, de communicatiekanalen, de klantbenadering, de personele bezetting, etc. om de verkoopcijfers te verbeteren en de klantstromen te optimaliseren. Hij bespreekt dit met zijn leidinggevende, onderbouwt zijn voorstel en past zijn voorstel zo nodig verder aan.

Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend:

Hij vertaalt de analyses naar consequenties voor voorgaande schakels en doet verbetervoorstellen.

**B1-K2-W2: Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen****Resultaat**

Voorstellen, die passen binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie, zijn gericht op het verbeteren van de verkoopresultaten.

Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend:

N.v.t.

**Gedrag**

- Toont cijfermatig inzicht door zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses weer te geven en maakt het groeipotentieel inzichtelijk met behulp van marktinzicht en met voorstellen hoe de verkoopcijfers verbeterd kunnen worden.
- Presenteert de financiële consequenties van verschillende keuzes en voorstellen, gebruikt financiële informatie van de organisatie en onderbouwt de financiële haalbaarheid van de voorstellen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Bedrijfsmatig handelen

Voor Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend:

N.v.t.

**B1-K2-W3: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt****Omschrijving**

De beroepsbeoefenaar brengt in kaart hoe binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie het verkoopspotentieel kan worden vergroot op de lokale markt, daarbij betreft hij trends en ontwikkelingen ten aanzien van de branche. Hij onderzoekt bijvoorbeeld of binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie deelgenomen kan worden aan sociale media of lokale promotie-activiteiten. Hij brengt voor zijn leidinggevende de afwegingen in kaart en wat mogelijke opbrengsten en kosten zijn. Ook wanneer er nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsformule vormgegeven worden, bekijkt hij op welke manier deze het best kunnen worden ingezet om het effect zo groot mogelijk te laten zijn (zoals gebruik van online-toepassingen in de winkel).

**Resultaat**

Voorstellen, die passen binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie, zijn gericht op het verbeteren van de resultaten van de onderneming op de lokale markt.

**Gedrag**

- Is op de hoogte van trends en ontwikkelingen en onderzoekt kansen voor de organisatie op de (lokale) markt te vergroten: onderzoekt mogelijkheden op passend binnen de bedrijfsformule, haalbaarheid en kostenaspect.
- Toont inzicht in de lokale markt (o.a. gericht op de branche) bij het in kaart brengen van kansen en bedreigingen en kent de concurrenten.
- Maakt met de voorstellen inzichtelijk hoe de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd en wat de haalbaarheid en de noodzaak van de voorstellen zijn.
- Legt aan zijn leidinggevende duidelijk zijn ideeën uit en onderbouwt het verwachte resultaat, de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Ondernemend en commercieel handelen

**B1-K2-W4: Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten****Omschrijving**

De beroepsbeoefenaar ontvangt (online) een gericht verzoek tot serviceverlening, bestelling of klacht. Hij verzamelt alle gegevens voor het verzoek, de bestelling of de klacht, registreert deze en controleert of hij voldoende gegevens heeft om het verzoek, de bestelling of de klacht te kunnen behandelen. Hij gaat na bij welke bedrijfsprocedure het verzoek, de bestelling en/of de klacht past en past deze waar mogelijk toe. Hij informeert de klant over de behandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht. Eventueel draagt hij de verdere afhandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht over aan een collega.

Bij de afhandeling van een bestelling gaat hij over tot de verwerking ervan. Bij de afhandeling van verzoeken of klachten schat hij de impact van het verzoek of de klacht in en anticipeert daarop in de benadering van de klant. Hij



#### B1-K2-W4: Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten

stelt mogelijkheden en oplossingen voor aan de klant en onderhandelt hier mogelijkerwijs over. Wanneer de klant akkoord is met de afhandeling van het verzoek of de klacht, voert hij vervolgacties uit en administreert de gegevens hieromtrent en zo gewenst registreert hij de informatie.

Desgewenst verzorgt hij online interacties tussen klanten en de organisatie, handelt binnenkomende reacties/vragen op de website en/of social media account af en/of reageert op uitlatingen over de onderneming in andere (social) media, bijvoorbeeld op (ongerichte) vragen en klachten. Deze handelt hij op dezelfde wijze af als gerichte verzoeken en klachten.

##### Resultaat

De (online) verzoeken, bestellingen of klachten zijn professioneel volgens de (wettelijke) bedrijfsprocedures behandeld, geadmistreerd en opgevolgd, gericht op het informeren en binden van (potentiële) klanten.

##### Gedrag

- Maakt volgens procedures melding van verzoeken, bestellingen en klachten en zorgt bij het overdragen van verzoeken en klachten dat de medewerker goed geïnformeerd is.
- Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, verzamelt alleen noodzakelijke informatie bij de klant, komt afspraken met de klant stipt na en neemt verzoeken en klachten serieus.
- Gaat integer en discreet om privacygevoelige gegevens en informatie.
- Is transparant naar de klant toe over de afhandeling van (online) verzoeken, bestellingen en klachten.
- Hanteert bedreven de voorgeschreven (werk)procedures en reageert consequent in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven, het (social media)protocol en de normen en waarden.
- Communiceert zakelijk en kort en stemt de (schriftelijke) communicatie af op de ontvanger (taalniveau, vermijdt onnodig jargon).
- Schat de commerciële kans, het afbreukrisico en/of kostenaspect realistisch in en bepaalt vanuit die invalshoek passende mogelijkheden en oplossingen.
- Ziet verzoeken en klachten als een mogelijkheid tot verbetering en/of vernieuwing; heeft de intentie om van een klagende klant in het vervolg zijn beste klant te maken.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen, Ethisch en integer handelen

#### B1-K2-W5: Neemt deel en/of leidt het werkoverleg

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar bespreekt in het werkoverleg ervaringen van de werkvloer en in de samenwerking en brengt opvallende zaken in. Hij verzamelt zo mogelijk daarvoor informatie en stelt waar nodig aanvullende vragen of geeft antwoorden. Hij doet voorstellen ten aanzien van het assortiment en/of (verbetering van) de serviceverlening aan de klanten, of om kosten te reduceren en/of omzet te verhogen.

##### Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

De eerste verkoper leidt in voorkomende gevallen een (deel van) het werkoverleg. Hij informeert hen over zaken die zijn team medewerkers aangaat, beantwoordt vragen, legt de gemaakte afspraken na en onderneemt actie dat de afspraken worden opgevolgd.

##### Voor Verkoopsspecialist geldt aanvullend:

De verkoopsspecialist bereidt het werkoverleg voor door trends en ontwikkelingen bij te houden. Hij bespreekt relevante trends en ontwikkelingen in de branche/sector in het werkoverleg, mogelijk middels een presentatie. Ook kan het voorkomen dat hij nieuwe werkwijzen introduceert door middel van een instructie of demonstratie. Hij verwoordt hoe trends en ontwikkelingen en/of nieuwe werkwijzen kunnen bijdragen aan

##### Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:

De verkoopadviseur bereidt het werkoverleg voor door trends en ontwikkelingen bij te houden. Hij bespreekt relevante trends en ontwikkelingen in de branche/sector in het werkoverleg, mogelijk middels een presentatie. Ook kan het voorkomen dat hij nieuwe werkwijzen introduceert door middel van een instructie of demonstratie. Hij verwoordt hoe trends en ontwikkelingen en/of nieuwe werkwijzen kunnen bijdragen aan

## B1-K2-W5: Neemt deel en/of leidt het werkoverleg

	het uitbouwen van de marktpositie van de onderneming.	het uitbouwen van de marktpositie van de onderneming.
<b>Resultaat</b>		
Het werkoverleg is gericht op het optimaliseren van de werkuitvoering en -sfeer: de leidinggevende en collega's zijn op de hoogte van opvallende zaken op de werkvloer en relevante knelpunten zijn besproken.		
Voor Eerste verkoper geldt aanvullend: Medewerkers zijn geïnformeerd over werkgerelateerde onderwerpen.	Voor Verkoopsspecialist geldt aanvullend: Expertise wordt in het werkoverleg gedeeld met medewerkers.	Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend: Expertise wordt in het werkoverleg gedeeld met medewerkers.
<b>Gedrag</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deelt proactief wat hem is opgevallen tijdens zijn werk, vertelt duidelijk zijn idee hierover en doet mogelijk realistische verbetervoorstellen.</li> <li>- Luistert actief naar de inbreng van anderen.</li> </ul> <p>De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren</p>		
Voor Eerste verkoper geldt aanvullend: - Leidt op gestructureerde wijze (het onderdeel van) het werkoverleg en maakt afspraken. - Legt afspraken duidelijk vast en neemt tijdig actie om deze afspraken op te volgen. De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren	Voor Verkoopsspecialist geldt aanvullend: - Staat open voor, pikt signalen op en gaat via verschillende bronnen actief op zoek naar trends en ontwikkelingen in de branche/sector. - Bepaalt welke informatie waardevol is voor welke doelgroep, anticipeert hierop en stemt de informatie af met de ander. De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen	Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend: - Staat open voor, pikt signalen op en gaat via verschillende bronnen actief op zoek naar trends en ontwikkelingen in de branche/sector. - Bepaalt welke informatie waardevol is voor welke doelgroep, anticipeert hierop en stemt de informatie af met de ander. De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen

## 2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

### Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Profieldeel

## P1 Eerste verkoper

### Mbo-niveau

3

### Typering van het beroep

Binnen de verkoopberoepen kenmerkt de eerste verkoper zich als een meewerkend voorman. Hij is werkzaam binnen food en non-food. Naast de winkelwerkzaamheden geeft hij leiding aan een aantal medewerkers. Dit vraagt een helicopterview met een allroundinstelling: hij kijkt wat er gedaan moet worden, wat er gebeurt en hoe het gebeurt. Hij werkt mee, maar verplaatst zich wanneer nodig in de rol van leidinggevende, probleemoplosser of assistent van zijn leidinggevende. De afwisseling vindt hij prettig: hij is flexibel en combineert dit met commercieel gevoel en met tact om mensen hierbij aan te sturen.

Vanuit zijn expertise zijn de werkzaamheden gericht op de aansturing en begeleiding van zijn collega's.

### Beroepsvereisten

Nee

## P1-K1 Geeft uitvoering aan verkoopactiviteiten

### Complexiteit

De taken van de eerste verkoper bij de verkooptaken zijn wisselend door de diversiteit aan klanten en de wisselende situaties in de verkoopruimte (druk/stil, tevreden/ontevreden klanten, standaardvraag/maatwerk, enzovoorts) en de branche waarin de verkoper werkzaam is. Als meewerkend voorman zijn de werkzaamheden ook controlerend van aard richting medewerkers.

De afhandeling van de verkoop wordt voor een groot gedeelte bepaald door bedrijfsprocedures. De werkwijzen zijn afgestemd op het contact met de klant, maar daarbij is het essentieel om de bedrijfsprocedures te blijven volgen. Tijdens het verkopen en de afhandeling van de verkoop blijft hij alert op het voorkomen van onveilige situaties en derving, door de aanwezigheid van klanten op te merken en door zich aan te passen aan veranderende omstandigheden.

De eerste verkoper heeft kennis en vaardigheden nodig met betrekking tot de klanten- en geldstroom (procedures, werkwijzen, verkooptechnieken, branche- en assortimentskennis, communicatieve vaardigheden, etc.). Als meewerkend voorman hanteert hij ook vaardigheden op het gebied van instructie.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De eerste verkoper werkt samen met collega's en leidinggevende aan de uitvoering van verkoopwerkzaamheden. De eerste verkoper toont daarbij een zelfstandige houding. Hij biedt daarnaast hulp aan medewerkers en is deels ook verantwoordelijk voor de uitvoering van hun taken.

De eerste verkoper legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit branchegerichte artikelenkennis
- Bezit brede kennis van het afrekenstelsel
- Bezit kennis van algemene verkoopvoorwaarden
- Bezit kennis van branchewetgeving
- Bezit kennis van conflicthantering
- Bezit kennis van consumentenbehoeften
- Bezit kennis van consumentenrecht
- Bezit kennis van de eisen t.a.v. geld storten

#### P1-K1 Geeft uitvoering aan verkoopactiviteiten

- Bezit kennis van de fasen van een verkoopgesprek
- Bezit kennis van het delegatieproces
- Bezit kennis van het gebruik van social media voor commerciële doeleinden
- Bezit kennis van het voeren van geldadministratie
- Bezit kennis van koopgedragbepalende factoren
- Bezit kennis van leiderschapstijlen
- Bezit kennis van motivatiestrategieën
- Bezit kennis van reclame-invloeden
- Bezit kennis van taken van de leidinggevende
- Bezit kennis voor het voorkomen van kasverschillen
- Kan betalings- en leveringsvoorwaarden toepassen
- Kan de fasen van het verkoopgesprek toepassen
- Kan een werkplanning maken
- Kan feedback in samenwerking- en begeleidingssituaties geven
- Kan geschreven informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan in begeleidingssituaties instructies geven
- Kan kassahandelingen uitvoeren
- Kan kassaprocedures naleven
- Kan kassaregistratie verzorgen
- Kan klanten informeren over betalingsmogelijkheden
- Kan koopsignalen opvangen
- Kan voor de retail relevante berekeningen met geld, procenten en (inhouds)maten uitvoeren
- Kan mondeling zaken regelen, informatie geven en contacten onderhouden in eenvoudig Engels of Duits

#### P1-K1-W1 Voert verkoopgesprekken

##### Omschrijving

De eerste verkoper stelt vragen aan de klant om de informatie- en/of koopbehoefte van de klant te inventariseren. Hij informeert de klant over de mogelijkheden van het assortiment en producttoepassingen. Wanneer nodig zoekt hij in het systeem de producteigenschappen en -toepassingen op. Vervolgens doet hij verkoopvoorstellen die aan de wens en/of vraag van de klant voldoen. Wanneer nodig adviseert hij over alternatieven. Hij beantwoordt vragen van klanten over leveringsvoorwaarden, levertijd en betaling. Hij kijkt na of artikelen direct leverbaar zijn of besteld dienen te worden.

Hij raadpleegt desgewenst een verkoopspecialist of verwijst de klant door, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij stelt de klant hiervan op de hoogte en draagt de klant aan de collega over.

##### Resultaat

De klant is behandeld en geïnformeerd volgens de eisen van de organisatie en passend bij de behoefte van de klant.

##### Gedrag

- Verzamelt volgens de eisen van de organisatie op een klantgerichte manier informatie van én voor de klant, mogelijk door het effectief gebruik van ICT-toepassingen, en maakt op basis daarvan een snelle en juiste inschatting van de klantvraag of voldoet vlot aan de klantvraag.

- Informeert volgens de eisen van de organisatie de klant met behulp van parate (branchespecifieke) product- en assortimentskennis en komt op basis daarvan vlot met een passend advies aan de klant: hij stemt de informatieverstrekking af op het begrip en de behoefte van de klant.

- Hanteert een persoonlijke benadering en stemt de dienstverlening af op de wensen/vraag van de individuele klant.

- Raadpleegt op een correcte manier een collega of vraagt hem tijdig om hulp.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Ondernemend en commercieel handelen

#### P1-K1-W2 Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar

##### Omschrijving

De eerste verkoper verricht specifieke handelingen rondom (de verkoop van) artikelen, die gebruikelijk zijn binnen de desbetreffende branche van de onderneming, zonder meer of op uitdrukkelijke wens van de klant. Hij verricht metingen en/of voert controles uit om de kwaliteit veilig te stellen, gebruikt materialen om artikelen verkoopklaar

#### P1-K1-W2 Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar

te maken en/of repareert, bewerkt, verwerkt, bereidt, verpakt, en dergelijke voor een uiteindelijk artikel. Hij combineert, bevestigt, etc. ook artikelen voor klanten. Indien de wens van de klant niet past binnen de mogelijkheden van de onderneming of indien hij om een andere reden niet aan gebruikelijke branchespecifieke verwachtingen kan voldoen, biedt hij de klant een alternatief en/of geeft hem informatie over hoe de klant zijn wens toch vervuld kan zien. Hij geeft de klant advies of suggesties voor het gebruik van de (aldus behandelde) artikelen. Hij ondersteunt medewerkers bij deze werkzaamheden, , legt zaken uit en doet zaken voor.

##### Resultaat

Een of meer artikelen volgens de wens en/of verwachting van de klant en binnen de kwaliteitseisen en commerciële doelen van de onderneming.

##### Gedrag

- Verricht branchespecifieke handelingen door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en toont inzicht in het deskundig gebruik van materialen.
- Toont respect voor persoonlijke wensen en/of karakteristieken van de klant; gedraagt zich beleefd en respectvol bijv. bij het doen van metingen aan het lichaam van de klant.
- Werkt ordelijk en systematisch bij de uitvoering van branchespecifieke handelingen en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten.
- Neemt (wettelijke) branchespecifieke procedures in acht.
- Geeft collega's heldere uitleg over de uitvoering van branchespecifiek maatwerk.
- Stemt instructie op de collega af.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Ethisch en integer handelen

#### P1-K1-W3 Handelt de verkoop af

##### Omschrijving

De eerste verkoper geeft de klant informatie over de afhandeling van de verkoop. Hierbij schenkt hij hij o.a. aandacht aan de betaal- en leveringsmogelijkheden, bezorgkosten, garantievoorwaarden, loyalty-programma's, etc. Door vragen te stellen en de klant te observeren, achterhaalt hij in het laatste contactmoment met de klant of de serviceverlening of verkoop aan de klant nog kan worden uitgebreid.

Hij registreert de verkoop met behulp van een scanner of door de prijs(code) in te voeren Hij controleert of het systeem de juiste prijzen hanteert. Tenslotte deelt hij de klant mee hoeveel de klant moet betalen en handelt dit financieel of administratief af en sluit de kassalade. Bij contante betalingen roemt hij de kassa af.

Ook wanneer de klant een bestelling komt afhalen, de artikelen zelf heeft geregistreerd (zelf scannen) of de aankoop online heeft gedaan, registreert hij hij de administratieve en/of financiële afhandeling van deze verkopen in het systeem. Wanneer van toepassing belt of mailt hij klanten na om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn voor de klant.

##### Resultaat

De verkopen zijn foutloos afgehandeld en geregistreerd.  
De klant is geïnformeerd en geholpen volgens de eisen van de organisatie.

##### Gedrag

- Heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo bij de (financiële) afhandeling.
  - Houdt nauwkeurig in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert afwijkingen tijdig.
  - Maakt de juiste berekeningen met geld en gaat eerlijk met het geld om.
  - Is alert op het voorkomen van (criminele) derving en volgt daarbij de kassainstructies, roemt met regelmaat af, laat de kassalade niet onnodig openstaan en stimuleert klanten elektronisch te betalen.
  - Voert zorgvuldig de voorgeschreven (werk)procedures (o.a. uit het beveiligingsplan), veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen uit.
  - Is vriendelijk en beleefd naar de klant en geeft prioriteit aan de bediening van de klant.
- De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

## P1-K1-W4 Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de geldadministratie

### Omschrijving

De eerste verkoper sluit het afrekenstelsel af. Hij telt het geld uit de geldlade en/of afrekenbox en registreert dit. Hij brengt de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. Wanneer een medewerker dit doet, controleert hij dit, telt na en zorgt voor de administratie ervan. Hij verzorgt de geldadministratie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Wanneer hij afwijkingen of kasverschillen signaleert, schakelt hij zijn leidinggevende in.

### Resultaat

Het afsluiten, tellen, bewaren en administreren van het afrekenstelsel en het verzorgen van de geldadministratie zijn volgens kassa-instructies veilig en eerlijk uitgevoerd.

### Gedrag

- Voert de voorgeschreven (werk)procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen zorgvuldig uit.
- Maakt de juiste berekeningen met geld en waardepapieren en gaat eerlijk met geld en de waardepapieren om.
- Leest, berekent, administreert en rapporteert nauwkeurig de (financiële) gegevens.
- Werkt zorgvuldig, eerlijk en volgens de voorgeschreven procedures bij het doen van de geldadministratie en het maken van financiële overzichten.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

## P1-K2 Geeft leiding aan een verkoopteam

### Complexiteit

De eerste verkoper heeft bij het leidinggeven aan medewerkers te maken met individuele medewerkers. Per persoon en per situatie stemt hij zijn aansturing af: dit kan per keer verschillen. Als leidinggevende heeft hij daarnaast te maken met soms tegenstrijdige belangen van individuele medewerkers en organisatiebelangen.

Hij heeft basiskennis en vaardigheden met betrekking tot de uitvoering van personeelsbeleid nodig.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De eerste verkoper heeft een aansturende en begeleidende rol richting medewerkers en draagt vanuit die rol gedeelde verantwoordelijkheid voor de resultaten van het team.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit basiskennis over arbeidsnormen
- Bezit basiskennis van de invloedsfactoren voor een werkplanning
- Bezit basiskennis van de wet- en regelgeving/richtlijnen omtrent personeelsinzet
- Bezit basiskennis van het personeelsbezettingsplan
- Bezit basiskennis van wettelijk geregelde medezeggenschap
- Bezit basiskennis voor het terugdringen van ziekteverzuim
- Kan taakopdrachten verstrekken

## P1-K2-W1 Maakt werkplanningen

### Omschrijving

De eerste verkoper gaat na welke taken door het team uitgevoerd dienen te worden, wat daarbij de prioriteiten zijn, wat de personeelsbezetting en de beschikbaarheid van medewerkers is, hoe zo kostenbesparend mogelijk gewerkt kan worden en op welke wijze de taken het beste uitgevoerd kunnen worden. Op basis van deze informatie stelt hij de werkplanning op. Hij signaleert knelpunten bij de inzet van medewerkers en past de werkplanning hierop aan.

### Resultaat

Een duidelijke werkplanning die beantwoordt aan de vraag om alle werkzaamheden tijdig en met de beschikbare capaciteit uit te voeren.

### Gedrag

- Geeft de werkplanning overzichtelijk weer.
  - Houdt rekening met prioriteiten en eisen vanuit de organisatie in de werkplanning.
  - Signaleert tijdig knelpunten in de planning of door veranderde situatie en anticipeert daar adequaat op.
- De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Plannen en organiseren

## P1-K2-W2 Stuurt werkzaamheden aan

### Omschrijving

De eerste verkoper stuurt werkzaamheden aan. Hij informeert en instrueert medewerkers over hun werktijden, uiterlijke presentatie, bedrijfsregels en dergelijke. Hij instrueert medewerkers over de te verrichten taken, de te volgen werkwijzen en procedures, de te behalen resultaten. Hij geeft naar aanleiding van de taakuitvoering feedback aan medewerkers zodat zij zich verder kunnen ontwikkelen en om hen te stimuleren. Bij afwijkingen of veranderingen corrigeert hij medewerkers of geeft hen nieuwe instructies.

### Resultaat

Medewerkers voeren de werkzaamheden tijdig, correct en volgens instructie uit en zijn zo nodig bijgestuurd.

### Gedrag

- Communiceert werkafspraken helder en zorgt ervoor dat voor medewerkers prioriteiten en doelen duidelijk zijn.
- Begeleidt en instrueert medewerkers op duidelijke wijze.
- Controleert gericht werkuitlegging en stuurt afwijkingen tijdig bij.



#### P1-K2-W2 Stuurt werkzaamheden aan

- Geeft gerichte en constructieve feedback.
- De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden

#### P1-K2-W3 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de uitvoering van personeelsbeleid

##### Omschrijving

De eerste verkoper doet voorstellen voor personeelsinzet aan de leidinggevende. Ook signaleert hij personeelsbehoefte. Hij geeft informatie over de capaciteiten van medewerkers, doet voorstellen voor ontwikkeling van medewerkers, geeft desgewenst advies over in-, door- en uitstroom van medewerkers en signaleert knelpunten bij de inzet van medewerkers.

##### Resultaat

- De personeelsbehoefte is in kaart gebracht en voorstellen voor in-, door- en uitstroom passen bij de gegeven situatie.
- De voorstellen voor de ontwikkeling van medewerkers zijn haalbaar en realistisch.

##### Gedrag

- Signaleert tijdig knelpunten in personeelsbezetting en -capaciteiten, formuleert heldere verbeterpunten en draagt actief oplossingen aan.
- Neemt verschillende factoren mee en rekent voorstellen correct door in realistische voorstellen.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Bedrijfsmatig handelen

#### P1-K2-W4 Assisteert bij werving en selectie van medewerkers

##### Omschrijving

De eerste verkoper assisteert zijn leidinggevende bij het werven van (nieuwe) medewerkers voor bepaalde functies, brengt in kaart welke capaciteiten nodig zijn en doet in voorkomende gevallen een voordracht. Hij neemt in voorkomende gevallen deel aan de voorbereiding van de sollicitatiegesprekken, de sollicitatiegesprekken en adviseert zijn leidinggevende over kandidaten op basis van het functieprofiel en de teamsamenstelling. Wanneer iemand nieuw in dienst wordt genomen, zorgt hij voor de uitvoering van het inwerkschema en koppelt de resultaten daarvan, voor het einde van de proeftijd, terug aan zijn leidinggevende.

##### Resultaat

Voorstellen ten aanzien van de werving en selectie is beargumenteerd en integer tot stand gekomen.

##### Gedrag

- Houdt zich aan de voorgeschreven procedures (met name op het gebied van privacywetgeving en uitvoering van personeelswetgeving) bij het assisteren bij het uitvoeren van personeelsbeleid.
- Stelt kritische vragen om informatie te achterhalen en maakt logische gevolgtrekkingen op basis van de beschikbare informatie of trekt de conclusie dat onvoldoende informatie beschikbaar is.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Kwaliteit leveren, Analyseren

## P2 Verkoopsspecialist

### Mbo-niveau

3

### Typering van het beroep

Binnen de verkoopberoepen kenmerkt de verkoopsspecialist zich als productspecialist. Hij is werkzaam binnen de food en non-food, in het MKB en GWB. In zijn functie wordt een beroep gedaan op zijn kennis van het product, adviesvaardigheden en knowhow van branchespecifieke regels en procedures. Op de hoogte zijn van ontwikkelingen in de branche is een pré. Hij is gespecialiseerd in het omzetten van verkoopgegevens naar pasklare voorstellen ter verbetering van de activiteiten op de winkelvloer.

Vanuit zijn expertise gebruikt hij al zijn kennis om klanten te inspireren, te verleiden en op specifieke wensen van de klant in te spelen. Hij doet dit meestal in relatief kortdurende verkoopgesprekken: een open en uitnodigende houding, het snel kunnen schakelen en parate (vak)specialistische kennis en technieken zijn noodzakelijke ingrediënten. Hij zet tevens zijn kennis van winkelpresentatie en promotie in om het vernieuwend en inspirerend onder de aandacht van de klant te brengen, artikelen op een aantrekkelijke manier op maat of gebruiksklaar te maken, te demonstreren en erover te adviseren. Hij deelt zijn expertise met zijn collega's en vervult daarmee de rol van vraagbaak.

Vanuit zijn expertise zijn de werkzaamheden met name gericht op het assortiment en het product.

### Beroepsvereisten

Nee

## P2-K1 Voert verkoop- en adviesactiviteiten uit

### Complexiteit

Bij het uitvoering geven aan verkoop- en adviesactiviteiten heeft de verkoopsspecialist te maken met wisselende taken door de diversiteit aan klanten en verscheidenheid aan situaties. Het contact met de klant vereist afstemming van de werkwijzen op de klant, maar daarbij blijft het volgen van de bedrijfsprocedures essentieel, met name bij de verkoopafhandeling.

Tijdens de verkoop en de afhandeling van de verkoop is de verkoopsspecialist alert op onveilige situaties en derving en is gericht op het voorkomen van derving door de aanwezigheid van klanten op te merken en door een juiste (voorgeschreven) werkwijze te hanteren.

Van de verkoopsspecialist wordt verwacht dat hij assortimentskennis, trends en ontwikkelingen continu bijhoudt en verbreedt en deze kennis inzet bij de verkoop, adviseren van leidinggevende en het ondersteunen van collega's. Hij combineert verschillende werkwijzen en invalshoeken bij verkoop, advies met betrekking tot commercieel beleid en bij de ondersteuning van collega's. Voor deze aanvullende taakstelling heeft hij kennis op het gebied van de branche en het assortiment nodig en vaardigheden op het gebied van verkopen, adviseren en begeleiden.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De verkoopsspecialist werkt bij het uitvoering geven aan verkoop en -adviesactiviteiten samen met collega's en leidinggevende. In veel gevallen treedt hij zelfstandig op in het contact met de klant. Hij heeft een begeleidende rol voor collega's en draagt vanuit die rol gedeelde verantwoordelijkheid voor de resultaten van het team.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit branchegerichte productkennis
- Bezit brede kennis van het afrekenstelsel
- Bezit kennis over de assortimentsopbouw
- Bezit kennis over de assortimentssamenstelling
- Bezit kennis van algemene verkoopvoorwaarden
- Bezit kennis van branchewetgeving
- Bezit kennis van consumentenbehoeften
- Bezit kennis van consumentenrecht
- Bezit kennis van de eisen t.a.v. geld storten
- Bezit kennis van de fasen van een verkoopgesprek

## P2-K1 Voert verkoop- en adviesactiviteiten uit

- Bezit kennis van het gebruik van social media voor commerciële doeleinden
- Bezit kennis van het voeren van geldadministratie
- Bezit kennis van koopgedragbepalende factoren
- Bezit kennis van reclame-invloeden
- Bezit kennis voor het voorkomen van kasverschillen
- Kan assortiment beoordelen
- Kan betalings- en leveringscondities toepassen
- Kan de fasen van het verkoopgesprek toepassen
- Kan geschreven informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan kassahandelingen uitvoeren
- Kan kassaprocedures naleven
- Kan kassaregistratie verzorgen
- Kan klanten informeren over betalingsmogelijkheden
- Kan klantgegevens analyseren i.r.t. assortimentssamenstelling
- Kan koopsignalen opvangen
- Kan ontwikkelingen in de markt en verkoop- en assortimentsgegevens met elkaar verbinden
- Kan voor de retail relevante berekeningen met geld, procenten en (inhouds)maten uitvoeren
- Bezit kennis van het retailinstrument commerciële presentatie
- Kan mondeling zaken regelen, informatie geven en contacten onderhouden in eenvoudig Engels of Duits

## P2-K1-W1 Adviseert en voert verkoopgesprekken

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar maakt contact met de klant en stelt een openingsvraag of beantwoordt een vraag van de klant. Hij stelt vragen, luistert en vraagt door om wensen en koop- of informatiebehoefte van de klant te bepalen. Op basis van de klantvraag doet hij een aanbod binnen de mogelijkheden van het assortiment en/of stelt een alternatief voor. Desgewenst informeert hij de klant over de eigenschappen en (toepassings)mogelijkheden van het artikel, demonstreert hij het en toont de verschillen met vergelijkbare artikelen. Hij begeleidt de klant in het koopproces. Hij schenkt aandacht aan de verschillende opties voor de klant en gaat na waarmee de klant te overtuigen is. Als hij daartoe bevoegd is, onderhandelt hij in voorkomende gevallen binnen de gegeven bandbreedte met de klant. Wanneer de klant tot koop overgaat, begeleidt hij hem naar de verkoopafhandeling. Is een artikel niet voorradig en kan er geen alternatief geboden worden, dan bestelt hij dit voor de klant. Hij administreert de benodigde gegevens en informeert de klant wanneer het artikel naar verwachting beschikbaar is. Hij ondersteunt collega's bij verkoopgesprekken en deelt zijn expertise met collega's.

### Resultaat

Er is een aanbod gedaan, dat commercieel verantwoord en vakdeskundig is, past bij de eisen van de organisatie. Collega's zijn desgewenst ondersteund bij de werkzaamheden.

### Gedrag

- Verzamelt op een klantgerichte manier informatie van én voor de klant, mogelijk door het effectief gebruik van ICT-toepassingen, en maakt op basis daarvan een snelle en juiste inschatting van de klantvraag of voldoet vlot aan de klantvraag.
- Informeert de klant met behulp van parate (branchespecifieke) product- en assortimentskennis en komt op basis daarvan vlot met een passend advies aan de klant: hij stemt de informatieverstrekking af op het begrip en de behoefte van de klant.
- Hanteert een persoonlijke benadering en stemt de dienstverlening af op de wensen van de individuele klant.
- Zet zijn specialistische assortimentskennis in bij het adviseren van de klant.
- Past afwisselend verkoop- en overtuigingstechnieken toe: speelt in op weerstandsignalen, overtuigt de klant met aanvullende mogelijkheden, kortingen, etc.
- Stemt de instructies op de collega af.
- Legt de kneepjes van het vak uit aan collega's, geeft hen tips en achtergrondinformatie over het assortiment.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

## P2-K1-W2 Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar

### Omschrijving

De verkoopspecialist verricht specifieke handelingen rondom (de verkoop van) artikelen, die gebruikelijk zijn binnen de desbetreffende branche van de onderneming, zonder meer of op uitdrukkelijke wens van de klant. Hij verricht metingen en/of voert controles uit om de kwaliteit veilig te stellen, gebruikt materialen om artikelen verkoopklaar te maken en/of repareert, bewerkt, verwerkt, bereidt, verpakt, en dergelijke voor een uiteindelijk artikel. Hij combineert, bevestigt, etc. ook artikelen voor klanten. Indien de wens van de klant niet past binnen de mogelijkheden van de onderneming of indien hij om een andere reden niet aan gebruikelijke branchespecifieke verwachtingen kan voldoen, biedt hij de klant een alternatief en/of geeft hem informatie over hoe de klant zijn wens toch vervuld kan zien. Hij geeft de klant advies of suggesties voor het gebruik van de (aldus behandelde) artikelen. Hij ondersteunt collega's bij deze werkzaamheden, legt zaken uit en doet zaken voor.

### Resultaat

Een of meer artikelen volgens de wens en/of verwachting van de klant en binnen de kwaliteitseisen en commerciële doelen van de onderneming.

### Gedrag

- Verricht branchespecifieke handelingen door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en toont inzicht in het deskundig gebruik van materialen.
- Toont respect voor persoonlijke wensen en/of karakteristieken van de klant; gedraagt zich beleefd en respectvol bijv. bij het doen van metingen aan het lichaam van de klant.
- Werkt ordelijk en systematisch bij de uitvoering van branchespecifieke handelingen en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten.
- Neemt (wettelijke) branchespecifieke procedures in acht.
- Geeft collega's heldere uitleg over de uitvoering van branchespecifiek maatwerk.
- Stemt instructie op de collega af.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Ethisch en integer handelen

## P2-K1-W3 Handelt de verkoop af

### Omschrijving

De verkoopspecialist geeft de klant informatie over de afhandeling van de verkoop. Hierbij schenkt hij hij o.a. aandacht aan de betaal- en leveringsmogelijkheden, bezorgkosten, garantievoorzieningen, loyalty-programma's, etc. Door vragen te stellen en de klant te observeren, achterhaalt hij in het laatste contactmoment met de klant of de serviceverlening of verkoop aan de klant nog kan worden uitgebreid. Hij registreert de verkoop met behulp van een scanner of door de prijs(code) in te voeren. Hij controleert of het systeem de juiste prijzen hanteert. Tenslotte deelt hij de klant mee hoeveel de klant moet betalen en handelt dit financieel of administratief af en sluit de kassalade. Bij contante betalingen roemt hij de kassa af. Ook wanneer de klant een bestelling komt afhalen, de artikelen zelf heeft geregistreerd (zelf scannen) of de aankoop online heeft gedaan, registreert hij hij de administratieve en/of financiële afhandeling van deze verkopen in het systeem. Wanneer van toepassing belt of mailt hij klanten na om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn voor de klant.

### Resultaat

De verkopen zijn foutloos afgehandeld en geregistreerd.  
De klant is geïnformeerd en geholpen volgens de eisen van de organisatie.

### Gedrag

- Heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo bij de (financiële) afhandeling.
- Houdt nauwkeurig in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert afwijkingen tijdig.
- Maakt de juiste berekeningen met geld en gaat eerlijk met het geld om.
- Is alert op het voorkomen van (criminele) derving en volgt daarbij de kassainstructies, roemt met regelmaat af, laat de kassalade niet onnodig openstaan en stimuleert klanten elektronisch te betalen.
- Voert zorgvuldig de voorgeschreven (werk)procedures (o.a. uit het beveiligingsplan), veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen uit.
- Is vriendelijk en beleefd naar de klant en geeft prioriteit aan de bediening van de klant.

#### P2-K1-W3 Handelt de verkoop af

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

#### P2-K1-W4 Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de geldadministratie

##### Omschrijving

De verkoopspecialist sluit het afrekenstelsel af. Hij telt het geld uit de geldlade en/of afroombox en registreert dit conform instructies. Hij brengt de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. Wanneer een medewerker dit doet, controleert hij dit, telt na en zorgt voor de administratie ervan. Hij verzorgt de geldadministratie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Wanneer hij afwijkingen of kasverschillen signaleert, schakelt hij zijn leidinggevende in.

##### Resultaat

Het afsluiten, tellen, bewaren en administreren van het afrekenstelsel en het verzorgen van de geldadministratie zijn volgens kassa-instructies veilig en eerlijk uitgevoerd.

##### Gedrag

- Voert de voorgeschreven (werk)procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen zorgvuldig uit.
- Maakt de juiste berekeningen met geld en waardepapieren en gaat eerlijk met geld en de waardepapieren om.
- Leest, berekent, administreert en rapporteert nauwkeurig de (financiële) gegevens.
- Werkt zorgvuldig, eerlijk en volgens de voorgeschreven procedures bij het doen van de geldadministratie en het maken van financiële overzichten.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

#### P2-K1-W5 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod

##### Omschrijving

De verkoopspecialist analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen en vormt zich een beeld van de gewenste assortimentssamenstelling en de opbouw daarin. In de analyse neemt hij ook zaken als voorraadbeheer, omzetsnelheid en brutorendement mee. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing.

##### Resultaat

Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot het assortiment, gericht op verbetering van het financiële resultaat en het voorraadbeheer van de organisatie.

##### Gedrag

- Verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen, rekent deze vlot voor, kan deze kennis in voorstellen en bij het beantwoorden van vragen over de voorstellen duidelijk overbrengen.
- Maakt met de voorstellen inzichtelijk hoe de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd en wat de haalbaarheid en de noodzaak van de voorstellen zijn.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

#### P2-K1-W6 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie

##### Omschrijving

De verkoopspecialist doet voorstellen voor de presentaties van de winkel en de promotie-activiteiten die vanuit de winkel worden ondernomen, bijvoorbeeld door aanpassing van het assortiment, nieuwe collecties en lokale activiteiten. Hij beoordeelt de presentatie van de winkel op basis van het sfeer- en winkelbeeld, reacties van klanten en de verkoopcijfers. Hij bekijkt de mogelijkheden om aanpassingen door te voeren, welk effect verwacht wordt, voert de aanpassingen door of doet hier een voorstel voor. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan, doet voorstellen voor de routing in de winkel en de etalages. Wanneer hij aanpassingen heeft doorgevoerd, bekijkt hij of de aanpassingen een gewenst effect hebben op het winkelresultaat.

## P2-K1-W6 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie

Ook kijkt hij naar (lokale) promotie-activiteiten voor de winkel en onderzoekt hij de mogelijkheden van online-toepassingen en op het gebied social media. In zijn voorstellen aan zijn leidinggevende betreft hij de huidige situatie in de winkel, de doelgroep en de ontwikkelingen in de bedrijfsformule, op de (lokale) markt en in de branche.

### Resultaat

De voorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie richten zich op het behalen van de (commerciële) doelstellingen van de organisatie en passen binnen de bedrijfsformule.

### Gedrag

- Toont bij het maken/aanpassen van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm en inzicht in de eisen van de organisatie
- Richt de voorstellen op het behalen van de (commerciële) doelstellingen van de organisatie en de eisen van de bedrijfsformule.
- Legt zijn ideeën uit en onderbouwt het verwachte resultaat uit, de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel aan zijn leidinggevende.
- Toont zich vindingrijk en creatief in de voorstellen.
- Laat in zijn voorstellen zien oog te hebben voor commerciële kansen en maakt deze concreet in het voorstel.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen

### P3 Verkoopadviseur

#### Mbo-niveau

3

#### Typering van het beroep

Binnen de verkoopberoepen kenmerkt de verkoopadviseur zich als degene die klantgericht adviseert en een totaalaanbod aan klanten verkoopt. Hij is meestal werkzaam binnen de non-food, in het MKB en GWB. Hij vervult zijn functie mogelijk ook vanuit een showroom, maar komt ook zeker op locatie bij klanten

In zijn functie wordt een beroep gedaan op het inventariseren van de wens van de klant, die voor zijn eigen situatie een advies op maat wil. Het gaat hier meestal om langlopende trajecten. Vertrouwen winnen en een relatie opbouwen met de klant zijn essentieel in verkoop- en adviestraject. Op de hoogte zijn van ontwikkelingen in de branche is een pré.

Vanuit zijn expertise gebruikt hij al zijn kennis om klanten te inspireren, te verleiden en op specifieke wensen van de klant in te spelen.

Hij zet tevens zijn kennis van winkelpresentatie en promotie in bij het vernieuwend en inspirerend presenteren van het assortiment, bij het op maat of gebruiksklaar maken van artikelen en bij het persoonlijk adviseren. Hij deelt zijn expertise met zijn collega's en vervult daarmee de rol van vraagbaak.

Vanuit zijn expertise zijn de werkzaamheden gericht op de persoonlijke klantbenadering.

#### Beroepsvereisten

Nee

### P3-K1 Voert verkoop- en adviestrajecten uit

#### Complexiteit

Bij het uitvoering geven aan verkoop- en adviestrajecten heeft de verkoopadviseur te maken met wisselende taken door de diversiteit aan klanten en verscheidenheid aan situaties. Het contact met de klant op verschillende momenten en/of het werken op locatie vereist afstemming van de werkwijzen op de klant en de situatie. Het doen van een aanbod en onderhandelen vraagt sensitiviteit voor de koopwens en -verwachting van de klant. De kaders waarbinnen hij ruimte heeft om te bewegen kunnen per situatie verschillen.

Van de verkoopadviseur wordt verwacht dat hij assortimentskennis, trends en ontwikkelingen continu bijhoudt en verbreedt en deze kennis inzet bij het adviseren van klanten en leidinggevende. Hij combineert verschillende werkwijzen en invalshoeken bij het advies met betrekking tot commercieel beleid aan de leidinggevende of bij het totaalaanbod aan de klant. Voor deze aanvullende taakstelling heeft hij kennis op het gebied van de branche en het assortiment nodig en vaardigheden op het gebied van verkopen en adviseren.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De verkoopadviseur werkt bij het uitvoering geven aan verkoop- en adviestrajecten samen met collega's en leidinggevende. In veel gevallen treedt hij zelfstandig op in het contact met de klant en in enkele gevallen heeft hij eigen (commerciële) doelstellingen. Hij heeft in sommige gevallen een begeleidende rol voor collega's en draagt vanuit die rol gedeelde verantwoordelijkheid voor de resultaten van het team.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit branchegerichte productkennis
- Bezit kennis over de assortimentsopbouw
- Bezit kennis over de assortimentssamenstelling
- Bezit kennis van algemene verkoopvoorwaarden
- Bezit kennis van branchewetgeving
- Bezit kennis van consumentenbehoeften
- Bezit kennis van consumentenrecht
- Bezit kennis van de fasen van een verkoopgesprek
- Bezit kennis van de inhoud/structuur van een offerte
- Bezit kennis van het gebruik van social media voor commerciële doeleinden
- Bezit kennis van het onderhandelingsproces

### P3-K1 Voert verkoop- en adviestrajecten uit

- Bezit kennis van koopgedragbepalende factoren
- Bezit kennis van onderhandelingsvoorwaarden
- Bezit kennis van prijskortingen
- Bezit kennis van reclame-invloeden
- Bezit kennis van soorten offertes
- Kan assortiment beoordelen
- Kan betalings- en leveringsvoorwaarden toepassen
- Kan de fasen van het verkoopgesprek toepassen
- Kan een verkooporder verwerken in een (management)informatiesysteem
- Kan geschreven informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan klanten informeren over betalingsmogelijkheden
- Kan klantgegevens analyseren i.r.t. assortimentssamenstelling
- Kan koopmotieven vertalen naar een product
- Kan koopsignalen opvangen
- Kan met klanten onderhandelen over prijs en leveringsvoorwaarden
- Kan offerteprijs bepalen
- Kan ontwikkelingen in de markt en verkoop- en assortimentsgegevens met elkaar verbinden
- Kan voor de retail relevante berekeningen met geld, procenten en (inhouds)maten uitvoeren
- Bezit kennis van het retailinstrument commerciële presentatie
- Kan mondeling zaken regelen, informatie geven en contacten onderhouden in eenvoudig Engels of Duits

### P3-K1-W1 Geeft advies op maat/op locatie

#### Omschrijving

De verkoopadviseur adviseert klanten over een totaalaanbod/combinatie van artikelen. In sommige gevallen gaat hij naar de klant toe of maakt hij een afspraak met de klant in de winkel om extra tijd uit te trekken voor advies, waarbij hij bij het advies mogelijk tekeningen maakt of producten demonstreert. Ook kan hij de resultaten toelichten van personal shopping.

Hij inventariseert met de klant de persoonlijke situatie en de smaak van de klant, stelt vragen over gebruikswensen, budget, etc. Hij draagt ideeën aan door combinaties te maken en deze visueel te maken. Wanneer hij voldoende informatie heeft over de wensen van de klant, werkt hij adviezen uit (mogelijk in de vorm van kleuradvies, tekeningen, berekeningen en/of offertes). Hij maakt vervolgafspraken met de klant en bespreekt het totaalaanbod/combinatie van artikelen en inventariseert wat nodig is om het aanbod om te zetten in verkoop (uitvoeren van handelingen, afspraken maken met de klant over levering en/of betaling, etc.).

#### Resultaat

De klant heeft een uitgebreid, vakdeskundig advies gekregen over de mogelijkheden van het aanbod van de organisatie voor zijn persoonlijke situatie en de verkoopadviseur heeft een helder beeld van wat nodig is om over te gaan tot verkoop.

#### Gedrag

- Verzamelt op klantgerichte wijze informatie van de klant en verwerkt deze informatie in het aanbod aan de klant.
- Toont betrokkenheid bij de klant in de verschillende klantgesprekken door de klant te laten op de hoogte te zijn van de situatie van de klant.
- Richt zich op het inspireren en enthousiasmeren van de klant bij het adviseren.
- Weet zich in te leven in de klant en vertrouwen te wekken.
- Geeft een vakdeskundig advies, dat getuigt van assortimentskennis en branchespecifieke eisen en regels.
- Verwerkt desgewenst trends en innovaties in het advies en/of doet passende koopsuggesties.
- Houdt rekening met de (commerciële) doelstellingen van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Relaties bouwen en netwerken



### P3-K1-W2 Doet een aanbod met prijsberekening

#### Omschrijving

De verkoopadviseur doet op basis van een verkoopgesprek of advies op maat een aanbod met prijsberekening of bepaalt de opbouw van het prijsaanbod. verkoopadviseur legt het aanbod voor aan de klant en onderhandelt wanneer nodig over prijs en voorwaarden. Voor het vaststellen van de uitvoerbaarheid en doorlooptijd van het aanbod controleert hij in het systeem de beschikbaarheid van de producten. Hij legt informatie vast en verzamelt waar nodig ontbrekende informatie. Hij legt het aanbod vast in een (digitaal) dossier.

#### Resultaat

De klant heeft een aantrekkelijk aanbod gekregen, dat past bij zijn individuele wensen en dat commercieel verantwoord en uitvoerbaar is voor de organisatie.

#### Gedrag

- Maakt correcte prijsberekeningen en legt gegevens correct vast in het prijsaanbod/de offerte.
- Gaat eerlijk om met de financiële aspecten.
- Toont commercieel inzicht bij het doen van het aanbod en speelt daarbij in op de emoties van klanten.
- Heeft de leiding in het gesprek, hanteert overtuigende argumenten, houdt zich aan de gegeven onderhandelingsruimte en stuurt aan op een akkoord van de klant.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

### P3-K1-W3 Accepteert en registreert de verkooporder

#### Omschrijving

De verkoopadviseur bewaakt de geldigheidstermijn van het aanbod en benadert zo nodig de klant om tot een verkooporder te komen. Hij sluit wanneer mogelijk de verkoop. Zo nodig stelt hij een verkoopcontract of orderbevestiging op. In enkele gevallen verwerkt hij een contante betaling. Hij handelt de order administratief af door de verkoop in het systeem te registreren en/of het contract/de orderbevestiging in het (digitaal) dossier op te nemen.

#### Resultaat

Het verkooptraject is juist afgerond en geregistreerd.

#### Gedrag

- Houdt zorgvuldig het lopende aanbod/offerte in de gaten en blijft contact houden met de klant.
- Is alert op (on)tevredenheids- en/of (indirecte) koopsignalen van de klant.
- Is nauwkeurig en integer bij het opstellen van verkoopcontracten of orderbevestigingen.
- Volgt procedures bij de administratieve afhandeling van de verkoop.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

### P3-K1-W4 Regisseert de uitvoering van de order

#### Omschrijving

De verkoopadviseur coördineert en bewaakt de uitvoering van de order. Hij doet dit aan de hand van de opdracht, de werkplanning en/of gemaakte afspraken met betrokkenen en de klant. Desgewenst plaatst hij bestellingen. In geval van afwijkingen, knelpunten en onvoorziene omstandigheden stuurt hij bij, zoekt hij oplossingen en neemt indien nodig contact op met de leverancier, uitvoerder en/of de klant.

#### Resultaat

De orders/afspraken zijn conform organisatieprocedures, het verkoopcontact of de overeenkomst verwerkt. Knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en opgepakt.

#### Gedrag

- Doet tijdig voorstellen om problemen op te lossen.
- Is alert op afwijkingen in het traject en handelt binnen de gegeven bevoegdheid zaken af.

#### P3-K1-W4 Regisseert de uitvoering van de order

- Denkt met de klant en de organisatie mee bij het aandragen van oplossingen: is servicegericht naar de klant.
  - Volgt procedures om snel en correct bestellingen te plaatsen.
- De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

#### P3-K1-W5 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod

##### Omschrijving

De verkoopadviseur analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen en vormt zich een beeld van de gewenste assortimentssamenstelling en de opbouw daarbinnen. In de analyse neemt hij ook zaken als voorraadbeheer, omzetsnelheid en brutorendement mee. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing.

##### Resultaat

Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot het assortiment, gericht op verbetering van het financiële resultaat en het voorraadbeheer van de organisatie.

##### Gedrag

- Verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen, rekent deze vlot voor, kan deze kennis in voorstellen en bij het beantwoorden van vragen over de voorstellen duidelijk overbrengen.
- Maakt met de voorstellen inzichtelijk hoe de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd en wat de haalbaarheid en de noodzaak van de voorstellen zijn.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

#### P3-K1-W6 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie

##### Omschrijving

De verkoopadviseur doet voorstellen voor de presentaties van de winkel en de promotie-activiteiten die vanuit de winkel worden ondernomen, bijvoorbeeld door aanpassing van het assortiment, nieuwe collecties en lokale activiteiten. Hij beoordeelt de presentatie van de winkel op basis van het sfeer- en winkelbeeld, reacties van klanten en de verkoopcijfers. Hij bekijkt de mogelijkheden om aanpassingen door te voeren, welk effect verwacht wordt, voert de aanpassingen door of doet hier een voorstel voor. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan, doet voorstellen voor de routing in de winkel en de etalages. Wanneer hij aanpassingen heeft doorgevoerd, bekijkt hij of de aanpassingen een gewenst effect hebben op het winkelresultaat. Ook kijkt hij naar (lokale) promotie-activiteiten voor de winkel en onderzoekt hij de mogelijkheden van online-toepassingen en op het gebied social media. In zijn voorstellen aan zijn leidinggevende betreft hij de huidige situatie in de winkel, de doelgroep en de ontwikkelingen in de bedrijfsformule, op de (lokale) markt en in de branche.

##### Resultaat

De voorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie richten zich op het behalen van de (commerciële) doelstellingen van de organisatie en passen binnen de bedrijfsformule.

##### Gedrag

- Toont bij het maken/aanpassen van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm en inzicht in de eisen van de organisatie
- Richt de voorstellen op het behalen van de (commerciële) doelstellingen van de organisatie en de eisen van de bedrijfsformule.
- Legt zijn ideeën uit en onderbouwt het verwachte resultaat uit, de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel aan zijn leidinggevende.
- Toont zich vindingrijk en creatief in de voorstellen.
- Laat in zijn voorstellen zien oog te hebben voor commerciële kansen en maakt deze concreet in het voorstel.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen

#### P4 Verkoopsspecialist groene detailhandel

##### Mbo-niveau

3

##### Typering van het beroep

De verkoopsspecialist groene detailhandel werkt zorgvuldig, efficiënt en met respect voor het natuurlijke/levende product, de klant en de bedrijfsuitrusting. Hij heeft veel vakkennis en beheerst vakvaardigheden, hij staat open voor nieuwe ontwikkelingen in zijn vakgebied. Hij heeft een adviserende houding. Hij werkt goed samen met collega's onder en boven hem. Hij durft beslissingen te nemen indien nodig. Bij voedsel geeft hij speciale aandacht aan hygiënisch werken in verband met voedselveiligheid in het bedrijf. Op operationeel niveau houdt hij het overzicht en kan, naast zijn eigen werkzaamheden, ook anderen adviseren en aansturen. Op meer strategisch niveau kan hij meedenken. Wat hij op de werkvloer signaleert, gebruikt hij proactief als input voor vernieuwingen in de bedrijfsorganisatie.

##### Beroepsvereisten

Nee

#### P4-K1 Werkt met natuurlijke/levende producten en verkoopt

##### Complexiteit

De verkoopsspecialist groene detailhandel heeft een zelfstandige en uitvoerende rol waarin hij taken uitvoert van reproductieve aard. Daarbij heeft hij ook een proactieve, signalerende rol en moet hij kunnen organiseren. Deze combinatie maakt zijn werk complex. Hij moet kunnen werken met mensen die verschillende belangen hebben en moet deze samen kunnen brengen: medewerkers, leidinggevende en klanten. Hij maakt voortdurende keuzes en stelt prioriteiten die met de uitvoering van zijn taken en die van anderen te maken hebben. Hij kan ketendenken toepassen en natuurlijke/levende producten vanaf levering tot en met de verkoop aan de klant goed verzorgen/onderhouden, waardoor een kwaliteitsproduct kan worden verkocht en derving kan worden tegengegaan. Bij afwijkingen van standaardprocedures moet hij snel, doelmatig en oplossingsgericht te werk kunnen gaan. Hij combineert uitgebreide product- en vakkennis met organisatorische en communicatieve aspecten. Ook kan hij piekbelasting door drukte en seizoensinvloeden aan.

##### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De verkoopsspecialist groene detailhandel is verantwoordelijk voor de dagelijkse planning en de controle daarvan. Hij begeleidt mensen op vaktechnisch gebied. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor zijn eigen uitvoerende werkzaamheden. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor een goed verloop van het verkoopproces, contacten met de klanten en voor zijn eigen bijdrage aan het behalen van de bedrijfsdoelstellingen. Na voldoende training en onder begeleiding is hij verantwoordelijk voor het zelfstandig uitvoeren van zijn takenpakket en voor de toepassing van regels met betrekking tot gezondheid, milieu en veiligheid.

##### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit kennis over de assortimentssamenstelling
- Kan de fasen van het verkoopgesprek toepassen
- Kan een werkplanning maken
- Kan schoonmaakmiddelen en -materialen gebruiken
- Kan mondeling zaken regelen, informatie geven en contacten onderhouden in eenvoudig Engels of Duits
- Herkent de afwijkingen van natuurlijke/levende producten
- Kan kwetsbare producten en producten gevoelig voor kwaliteitsverlies hanteren
- Heeft kennis van de productie- en retailketen van natuurlijke/levende producten
- Bezit productkennis van natuurlijke/levende producten
- Heeft kennis van de factoren die de kwaliteit van de natuurlijke/levende producten beïnvloeden
- Heeft kennis van de verzorging van natuurlijke/levende producten
- Heeft kennis van de trends in relatie tot de natuurlijke/levende producten en de seizoenen
- Kan de productkennis van natuurlijke/levende producten toepassen in adviesgesprekken
- Kan hygiënisch werken met natuurlijke/levende voedingsproducten

#### P4-K1-W1 Verzorgt natuurlijke/levende producten in opslag en winkel

##### Omschrijving

De verkoopspecialist groene detailhandel controleert binnenkomende natuurlijke/levende producten op specifieke (keten)kwaliteitseisen. Hij beoordeelt de status van de producten. Hij verwerkt de natuurlijke/levende producten, slaat ze op of transporteert ze direct naar de verkoopp ruimte onder de benodigde condities voor het specifieke product. De verkoopspecialist groene detailhandel verzorgt en onderhoudt de natuurlijke/levende producten. Hij signaleert afwijkingen door beschadigingen, ziektes of onjuiste condities en derving van de natuurlijke/levende producten. Hij zorgt ervoor dat de natuurlijke/levende producten steeds de -voor de opslag of verkoop- benodigde ketenkwaliteit hebben en er onnodig kwaliteitsverlies is voorkomen. Bij afwijkingen onderneemt hij de benodigde actie.

##### Resultaat

De natuurlijke/levende producten verkeren steeds in een zo optimaal mogelijke conditie.  
Afwijkingen zijn gesignaleerd en afgehandeld.

##### Gedrag

- Toont inzicht in de vereiste kwaliteit van de natuurlijke/levende producten doordat hij afwijkingen herkent
- Houdt rekening met de kwetsbaarheid en houdbaarheid van het natuurlijke/levende product
- Verzorgt de natuurlijke/levende producten volgens de vereiste condities
- Slaat natuurlijke/levende producten op onder de juiste condities
- Verzorgt natuurlijke/levende producten vakkundig, op het gevraagde tempo en met respect en verantwoordelijkheidsgevoel de producten
- Hanteert het fifo principe
- Vervest/vervangt natuurlijke/levende producten tijdig
- Gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor de natuurlijke/levende producten

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

#### P4-K1-W2 Adviseert over het volledige assortiment van natuurlijke/levende producten

##### Omschrijving

De verkoopspecialist groene detailhandel adviseert klanten over de natuurlijke/levende producten. Hij beantwoordt vragen en achterhaalt de behoefte van de klant en combineert dit met de mogelijkheden of beperkingen van het product in een gedegen, vakkundig advies. Hij geeft informatie over de diverse mogelijkheden en adviseert daarbij wat het beste aansluit bij de wensen van de klant en/of de mogelijkheden van de producten. Hij geeft voorlichting over het gebruik, de plaatsing en/of de verzorging van de natuurlijke/levende producten op een manier die is afgestemd op de klant. Als hij een vraag van een klant niet kan beantwoorden, schakelt hij een collega in.

##### Resultaat

Een gedegen advies afgestemd op de wensen van de klant en de mogelijkheden van het natuurlijke/levende product.

##### Gedrag

- Stelt de juiste vragen
- Legt duidelijk uit wat de mogelijkheden zijn, de beste verzorging is en/of hoe de natuurlijke/levende producten kunnen worden gebruikt
- Verwijst indien nodig door
- Checkt of de klant zijn advies begrijpt of daarmee instemt en/of tevreden is met zijn antwoord.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

#### P4-K1-W3 Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit

##### Omschrijving

De verkoopspecialist groene detailhandel bedenkt in opdracht van zijn leidinggevende of de klant (maatwerk) toepassingsmogelijkheden voor de natuurlijke/levende producten. Bij tuincentra gaat het bijvoorbeeld om het opmaken van plantenbakken, bij natuurvoedingswinkels om het samenstellen van geschenkverpakkingen en bij

#### P4-K1-W3 Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit

verswinkels om het bedenken en uitvoeren van nieuwe salades. Hij stemt het idee indien nodig af en voert het uit. Hij houdt hierbij rekening met de eigenschappen en/of de benodigde verzorging van de producten.

##### Resultaat

De natuurlijke/levende producten zijn volgens de juiste condities verwerkt en naar wens toegepast.

##### Gedrag

- Bedenkt toepassingen die geschikt zijn voor het natuurlijke/levende product en commercieel aantrekkelijk zijn
- Verwerkt de natuurlijke/levende producten vakkundig, op het gevraagde tempo en met respect en verantwoordelijkheidsgevoel voor de producten.

- Sluit bij de toepassingen aan op de wensen van de opdrachtgever

- Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

#### P4-K1-W4 Handelt verkoop af en verleent service

##### Omschrijving

De verkoopspecialist groene detailhandel verleent verkoopservice door bestellingen op te nemen en te registreren en klanten te voorzien van product-, onderhouds- en verkoopinformatie, zoals bijvoorbeeld garantie-, ruil- en leveringsvoorwaarden. Indien van toepassing handelt hij ook de verkooptransactie af.

##### Resultaat

De klant is naar tevredenheid geholpen.

##### Gedrag

- Hanteert nauwkeurig de voorgeschreven bestelprocedures voor een eenduidige afhandeling van bestellingen.

- Vraagt en controleert actief wat de klant wil

- Geeft duidelijk aan wat de mogelijkheden zijn en wat hij voor de klant kan betekenen.

- Checkt of de klant naar tevredenheid is geholpen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

#### P4-K1-W5 Analyseert toeleveranciers en afzetmarkt

##### Omschrijving

De verkoopspecialist groene detailhandel analyseert op basis van het aanbod en de doelgroep van de onderneming de toeleveranciers, de afzetmarkt en de keten. Hij besteedt aandacht aan de (nieuwe) ontwikkelingen in de markt en de wensen van de doelgroep. Hij signaleert welke factoren de markt (kunnen) beïnvloeden. Hij bespreekt zijn bevindingen met zijn leidinggevende.

##### Resultaat

De keten en de afzetmarkt zijn in beeld gebracht.

##### Gedrag

- Analyseert de relevante gegevens grondig

- Signaleert tijdig factoren en ontwikkelingen die de markt beïnvloeden

- Vormt een weloverwogen mening over de gesignaleerde factoren en ontwikkelingen en bespreekt deze met zijn leidinggevende

- Is een deskundig gesprekspartner

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren