

Keuzedeel mbo

# **Bezorgmedewerker**

Code

**K1229**

Ontwikkeld door: Brancheorganisatie CBL en NcVB in samenwerking met SBB

Penvoerder: Sectorkamer handel

Gevalideerd door: Sectorkamer handel

Op: 17-11-2020

# 1. Algemene informatie

D1: Bezorgmedewerker

## Studielast

240

## Beroepsvereisten

Nee

## Certificaten

Ja

Onderwijsinstellingen kunnen, onder specifieke voorwaarden, in de derde leerweg een certificaatgerichte opleiding aanbieden voor een keuzedeel dat na 1 augustus 2020 is vastgesteld. Zie vragen 7 en 17 van de veelgestelde vragen veranderaanpak (<https://kwalificatiestructuur-mijn.s-bb.nl/vragen/verander>).

### Scholingsbehoefte/landelijke herkenbaarheid

Een toenemend aantal klanten bestelt en koopt online bij Retailondernemingen zoals supermarkten en witgoedwarenhuizen. De toename van online bestellen en kopen leidt tot een toenemende vraag naar opgeleide bezorgmedewerkers. Behalve het feitelijke bezorgen van goederen/producten is een toenemend aantal klanten bereid voor extra service te betalen. Voorbeelden van service door een bezorgmedewerker zijn uitleg geven, de werking van een apparaat demonstreren, attenderen op aanvullende informatie op een website of in een folder, het op een gewenste plaats in een woning neerzetten van goederen/producten, enzovoort. Met dit keuzedeel kunnen onder andere beginnend en ervaren beroepsbeoefenaars en werkzoekenden zich scholen en specialiseren en daarmee inspelen op deze bewegende en in ontwikkeling zijnde markt.

### Zelfstandige betekenis

Deelnemers aan dit keuzedeel beschikken na afronding over kennis en kunde specifiek gericht op het bij klanten bezorgen van goederen en het tegen (aanvullende) betaling verlenen van service. Voorbeelden van het verlenen van service zijn het aansluiten en laten functioneren van witgoed en het retour nemen van verpakkingsmaterialen en emballage. Wanneer een certificaathouder adequaat zelfstandig producten bij klanten kan bezorgen en eventuele aanvullende service kan verlenen is hij breder inzetbaar bij werkgevers.

### Doelgroep

Het keuzedeel is bedoeld voor meer doelgroepen. Onder andere voor ongeschoolde werknemers bij bedrijven die goederen/producten bij klanten (laten) bezorgen. Ook is het keuzedeel te gebruiken door werkzoekenden met interesse in het bezorgen van producten bij klanten en het verlenen van aanvullende services. Tot slot is het keuzedeel voor medewerkers bedoeld die zich willen bijscholen/omscholen tot bezorgmedewerker. Dit certificaat is ook interessant voor werkenden die andere functies bekleden en/of werken in een aanverwante (krimp)sectoren. Zij kunnen zich bij- of omscholen.

### Ingangsdatum certificaat

01-08-2021

## Ontwikkeld voor kwalificatie(s)

Zie bijlage op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

## Toelichting

### Relevantie van het keuzedeel

Er zijn veel organisaties in de sector Retail die bestelde en/of gekochte producten/goederen bij klanten bezorgen of laten bezorgen. Vele organisaties bieden mogelijkheden voor online bestellen en voor bezorgmogelijkheden aan. Zodoende is er een toenemende behoefte aan bezorgmedewerkers, onder andere bij supermarkten en witgoedwarenhuizen. Het bezorgen van goederen/producten en het bij de klant verlenen van aanvullende diensten zoals uitpakken en opruimen van de producten/goederen of het aansluiten en installeren van een wasmachine vraagt van de beginnend beroepsbeoefenaars specifieke productkennis, een klantvriendelijke en een klantgerichte houding en vaardigheden om producten/goederen veilig en volgens afspraak bij klanten te bezorgen. Het bij de klant bezorgen en verlenen van aanvullende diensten is een laatste kans van een retailorganisatie om een gunstige invloed op klantcontact en klanttevredenheid uit te oefenen.

### Beschrijving van het keuzedeel

## D1: Bezorgmedewerker

Het keuzedeel beschrijft de benodigde vakkennis, vaardigheden, houding en specifieke werkprocessen van een beginnend beroepsbeoefenaar. Het gaat met name om naar tevredenheid van de klant bezorgen van producten/goederen en het uitvoeren van aanvullende service.

### **Branchevereisten**

Ja,  
Branchecertificaat CBL Bezorgmedewerker

### **Aard van keuzedeel**

Verbredend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Bezorgt producten/goederen en verleent service

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar past tijdens zijn werkzaamheden vakkennis en vaardigheden toe en maakt gebruik van standaardroutines en standaardprocedures. Tijdens het bezorgproces kan zich iets onverwachts voordoen waardoor een bezorging vertraagt of niet uitgevoerd kan worden. Hierbij kan de beginnend beroepsbeoefenaar op standaardprocedures terugvallen. Hij stemt zijn communicatie af op de klant en/of zijn collega en/of leidinggevende.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert zijn bezorgende en serviceverlenende taken zelfstandig uit binnen de (commerciële) kaders van de organisatie. Hij is verantwoordelijk voor het naar tevredenheid van klanten uitvoeren van zijn takenpakket. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden in teamverband overlegt hij met collega's en vraagt om advies en/of hulp wanneer het niet lukt volgens opdracht of standaardprocedures te werken. Hij werkt onder toezicht en onder leiding van een leidinggevende. Verantwoording legt hij aan een leidinggevende af.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van bedrijfshulpverlening
- heeft basiskennis van de (commerciële) visie en missie van de organisatie
- heeft basiskennis van de algemene voorwaarden voor goederenvervoer over de weg
- heeft basiskennis van de marketing- en communicatie-activiteiten van de organisatie
- heeft basiskennis van de werking van een klantrelatiemanagementsysteem
- heeft basiskennis van de werking van een webshop en een besteltool
- heeft basiskennis van het kwaliteitsbeleid van de organisatie
- heeft basiskennis van verplichtingen van werkgevers en werknemers met betrekking tot het gebruiken van een vervoermiddel
- heeft basiskennis van vervoersbescheiden
- heeft kennis van antwoorden op veel gestelde vragen van klanten
- heeft kennis van bedrijfsprocessen en -procedures van het bezorgen van producten/goederen
- heeft kennis van betaal mogelijkheden
- heeft kennis van dienstverlening van de organisatie
- heeft kennis van doelgroepen en van omgaan met culturele diversiteit
- heeft kennis van etiketten, coderingen en veelvoorkomende symbolen op producten/goederen en verpakkingen
- heeft kennis van invloeden op klanttevredenheid
- heeft kennis van methoden en technieken voor kwalitatieve en kwantitatieve controles van producten/goederen
- heeft kennis van soorten risicogedrag van klanten zoals tegenwerkend gedrag, agressie en geweld, groepsgedrag en criminaliteit
- heeft kennis van te bezorgen producten/goederen en van retourgoederen
- heeft kennis van verkeersregels en -veiligheid
- heeft kennis van verpakkingsmateriaal en emballage
  
- kan derving herkennen
- kan een ergonomisch verantwoorde werkhouding aannemen
- kan producten/goederen in een vervoermiddel laden en zekeren en uit een vervoermiddel lossen
- kan een vervoermiddel op bruikbaarheid en veiligheid beoordelen
- kan interne transportmiddelen gebruiken
- kan een schadeval afhandelen
- kan omgangsvormen met klanten hanteren
- kan organisatiespecifieke procedures en technieken toepassen
- kan persoonlijke beschermingsmiddelen kiezen, controleren en gebruiken
- kan samenwerken en overleggen met collega's en leidinggevenden
- kan sociale en communicatieve vaardigheden toepassen
- kan veelvoorkomende -digitale- documenten lezen, interpreteren en gebruiken
- kan veilig werken en zich veilig in (werk)ruimtes bewegen
- kan werken met computersystemen en (software)pakketten

#### D1-K1-W1: Bereidt het bezorgen van producten/goederen voor

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert te bezorgen producten/goederen, onder andere op juistheid, kwaliteit en kwantiteit. Ook let hij op de met de klant gemaakte afspraken en of hij voor benodigdheden moet zorgdragen zoals gereedschap en/of een intern transportmiddel. Bij afwijkingen zoals een beschadigde of een incomplete bestelling stemt hij met een leidinggevende af. De beginnend beroepsbeoefenaar laadt en zekert de te bezorgen producten/goederen en let erop dat de lading veilig en stabiel te verplaatsen is. Hij verplaatst de producten/goederen naar de met de klant afgesproken (geografische) locatie, of helpt hierbij. Afhankelijk van de organisatie en procedures neemt de beginnend beroepsbeoefenaar contact op met de klant voor of over het bezorgmoment.

##### Resultaat

Het bezorgen van een bestelling aan een klant is volgens bedrijfsprocessen en -procedures tijdig voorbereid. De bestelling is veilig verplaatst.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- volgt gedisciplineerd instructies en bedrijfsvoorschriften op.
- controleert benodigde documenten secuur.
- probeert derving aan producten/goederen zoveel mogelijk te voorkomen.
- laadt en plaatst producten/goederen tijdig aan een leidinggevende en/of een ervaren collega.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

#### D1-K1-W2: Bezorgt producten/goederen bij de klant

##### Omschrijving

Op de bezorglocatie haalt de beginnend beroepsbeoefenaar de producten/goederen uit het vervoermiddel. De door de klant gewenste producten/goederen verplaatst hij naar de door de klant gewenste plaats. Indien nodig gebruikt hij bij het bezorgen een intern transportmiddel. Tijdens het bezorgen let de beginnend beroepsbeoefenaar op mogelijke bijverkoop en past dit waar mogelijk toe. Hij handelt de bezorging administratief af.

##### Resultaat

De juiste producten/goederen zijn bij de klant bezorgd. De administratie is afgehandeld.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- volgt de planning van te bezorgen producten/goederen nauwkeurig.
- reageert, bij contact met de klant, klantvriendelijk.
- doet zijn uiterste best zich als het visitekaartje van de organisatie te gedragen en aan verwachtingen van klanten te voldoen.
- past, bij contact met de klant, gepaste en integere omgangsvormen toe.
- lost producten/goederen in een handige en logische volgorde.
- verplaatst producten/goederen veilig en beheerst en probeert derving zoveel mogelijk te voorkomen.
- is alert en reageert adequaat op commerciële kansen voor de organisatie, zoals bijverkoop.
- handelt eventuele administratie volgens regels en procedures af.

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

#### D1-K1-W3: Verleent service

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verleent service aan de klant. Afhankelijk van de organisatie bestaat het verlenen van service -bijvoorbeeld uit het helpen van de klant met het plaatsen, installeren en/of assembleren van producten/goederen en het

#### D1-K1-W3: Verleent service

overhandigen van informatie zoals een handleiding of een recept. Ook kan het verlenen van service gaan over uitleg geven over of het demonstreren van een product, of het attenderen op aanvullende informatie op een website of op extra bijpassende producten/goederen. Indien van toepassing neemt de beginnend beroepsbeoefenaar verpakkingsmateriaal, afval en retouren mee. Hij laat de bezorglocatie schoon en/of netjes achter. Over eventuele bijzonderheden informeert hij zijn leidinggevende en/of een ervaren collega.

#### Resultaat

Goed en correct verleende service. De verleende service levert een bijdrage aan de de klanttevredenheid en een ontwikkeling van de klantrelatie.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- toont oprechte belangstelling en neemt de klant serieus.
- kiest -indien van toepassing- de juiste materialen en (hulp)middelen om de service mee te verlenen.
- informeert de klant op een begrijpelijke wijze en met juiste informatie.
- stelt zich vanuit klantgerichtheid, bedrijfsregels en -procedures open en behulpzaam richting de klant op.
- reageert klantvriendelijk en gaat na of de klant over de verleende service tevreden is.
- past integere omgangsvormen toe.
- handelt eventuele administratie volgens de regels en procedures af.
- meldt afwijkingen en calamiteiten tijdig aan een leidinggevende en/of een ervaren collega.

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