

Keuzedeel mbo

# **Elektrotechnische detailhandel**

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K0151**

Penvoerder: Sectorkamer handel  
Gevalideerd door: Sectorkamer handel  
Op: 10-11-2015

# 1. Algemene informatie

D1: Elektrotechnische detailhandel

## Studielast

240

## Beroepsvereisten

Nee

## Certificaten

Nee

## Gekoppeld aan kwalificatie(s)

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

## Toelichting

Dit keuzedeel is bedoeld voor mensen die als verkoopadviseur in de elektrotechnische detailhandel willen werken. Dit kan zowel bij MKB als GWB die gespecialiseerd zijn in de verkoop van elektrotechnische producten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende productgroepen: groothuishoudelijke apparatuur, klein huishoudelijk en personal care, audio en video, personal computers en multimedia telefonie verlichting. De verkoopadviseur in de elektrotechnische detailhandel voert zowel werkzaamheden uit in de winkel als in het magazijn. Daarnaast installeert hij soms apparatuur bij de klanten thuis of organiseert dat iemand anders dit doet.

### Relevantie van het keuzedeel

Bij UNETO-VNI zijn 2000 detaillisten aangesloten: deze detaillisten verkopen wit-, bruin- en grijsgoed en vragen van hun verkopers/adviseurs specifieke productkennis van het assortiment. Daarnaast worden binnen deze branche ook reparaties uitgevoerd. De branche vraagt goed opgeleide medewerkers, die weten wat ze verkopen. Het keuzedeel is aanvullend op verkoopdossiers.

### Beschrijving van het keuzedeel

Dit keuzedeel beschrijft de benodigde vakkennis en vaardigheden en specifieke werkprocessen die in de elektrotechnische detailhandel voorkomen. Het gaat met name om advies, aanvullende verkoop en dienstverlening, diagnose van mankementen en advies over installatie van het assortiment.

### Branchevereisten

Nee

### Aard van keuzedeel

Verdiepend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Verkoopt en biedt service in elektrotechnische detailhandel

#### Complexiteit

Voor de werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd.

Zo zal hij standaardwerkwijzen volgen in zijn analyse en besluitvorming rondom schade/mankementen aan apparatuur, maar zal in sommige gevallen ook zijn eigen inzicht moeten gebruiken om de situatie goed in te kunnen schatten en/of op te lossen. Ook heeft hij de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid en ondernemingsbelang als hij klanten adviseert en de verkoop afhandelt. Ook hierbij zal hij in sommige gevallen gebruik kunnen maken van standaard werkwijzen en in andere zijn afweging naar eigen inzicht moeten maken.

De verkoper/adviseur elektrotechnische detailhandel verleent extra service met het installeren van apparatuur na aankoop van de artikelen. Bij deze werkzaamheden is het van belang dat hij op vakkundige wijze apparatuur installeert, zodat de klant voor vervolgaankopen ook bij de onderneming terugkomt. Bij de werkzaamheden is het verder van belang dat hij oog heeft voor het kostenaspect: hij moet een afweging maken hoeveel tijd hij steekt in de probleemanalyse en de uitleg aan de klant.

Voor zijn werkzaamheden heeft de verkoper/adviseur elektrotechnische detailhandel algemene kennis nodig van de verkoopafhandeling en specifieke kennis op het gebied van elektrotechnische producten. Ook heeft hij specialistische kennis en vaardigheden m.b.t. één of meer productgroepen nodig voor het installeren van apparatuur.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij draagt de verantwoordelijkheid voor de resultaten voor het afhandelen van de verkoop en de resultaten van het installeren van apparatuur. Hij voert de taken op eigen initiatief uit en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende en indirect aan de klant. Daarnaast schat hij zelf in wanneer hij hier hulp bij nodig heeft van zijn leidinggevende.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit specialistische kennis van oorzaken van technische mankementen
- Bezit kennis van consumentenrecht
- Bezit specialistische technische productkennis
- Bezit specialistische technische kennis van installatiehulpmiddelen en -materialen
- Bezit specialistische kennis van gebruik en onderhoud van elektrotechnische producten
- Bezit kennis om derving te voorkomen/verminderen
- Bezit kennis van mogelijke aanvullende diensten (kopen op krediet, verzekeringen, extra garantie, e.d.)
- Bezit specialistische kennis van relatiebeheer
- Bezit specialistische kennis van klanttypen
- Bezit specialistische assortimentskennis
- Bezit specialistische kennis van de eigenschappen van elektrische energie
- Bezit specialistische kennis van de eigenschappen van het elektromagnetisch spectrum
- Bezit specialistische kennis van de eigenschappen van systemen voor signaaloverdracht
- Bezit specialistische kennis van de eigenschappen van digitale systemen
- Bezit specialistische kennis van energieverbruik en -besparing van elektronische artikelen
  
- Kan ICT systemen hanteren
- Kan onderhandelings technieken toepassen
- Kan verkoop- en adviesvaardigheden toepassen

### D1-K1-W1: Adviseert branchespecifiek

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar inventariseert de persoonlijke situatie van de klant om specifieke wensen en koop- of informatiebehoefte te bepalen. Hij geeft de klant advies en beantwoordt vragen van klanten over de technische specificaties van het product. Hij zet zijn elektrotechnische branche- en productkennis in om de klant te overtuigen om over te gaan tot koop. Zo demonstreert hij bijvoorbeeld de werking/het gebruik van elektrotechnische artikelen. Ook informeert hij de klant over aanvullend dienstverlening zoals "kopen op krediet", verzekeringen e.d. Tevens deelt hij zijn expertise over het assortiment met collega's.

#### Resultaat

#### D1-K1-W1: Adviseert branchespecifiek

Het advies is vakkundig en betrouwbaar, het sluit aan bij de behoefte van de klant en heeft een positieve invloed op de klantrelatie.

#### Gedrag

- Informeert de klant met behulp van parate kennis van productkenmerken en merkenkennis en verstrekt een juist advies dat commercieel verantwoord is en aansluit bij de behoefte van de klant.
- Stemt zijn advies af op de informatiebehoefte en het kennisniveau van de klant af.
- Draagt kennis en expertise over aan collega's door duidelijke uitleg of antwoord op hun vragen te geven en door heldere instructies en constructieve feedback te geven en hen actief te informeren over (nieuwe) artikelen.

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

#### D1-K1-W2: Handelt aanvullende dienstverlening administratief af

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar handelt administratief aanvullende dienstverlening als 'kopen op krediet', verzekeringen en extra garantie af. Hiervoor vult hij de benodigde gegevens in of voert deze in het systeem in. Hij overhandigt de klant de benodigde bescheiden.

#### Resultaat

De gegevens zijn correct en volgens procedures ingevuld of ingevoerd waardoor de klant zonder problemen van de aanvullende dienstverlening gebruik kan maken.

#### Gedrag

- Werkt nauwkeurig, zorgvuldig en zoveel mogelijk volgens beproefde methoden bij het invullen en invoeren van gegevens.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren

#### D1-K1-W3: Analyseert technische mankementen en onderneemt actie

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar beoordeelt vragen en klachten van klanten met betrekking tot de werking van aangekochte apparatuur. Door het stellen van vragen en het testen van de apparatuur probeert hij de oorzaak van het probleem te achterhalen. In het kader van kosten en garantiebepalingen onderzoekt hij de mogelijkheden voor reparatie, terugsturen of vervangen. Hij legt de mogelijkheden of vervolgpprocedure voor aan de klant. Wanneer het apparaat door hem of een collega in de winkel of door derden is vervangen of gerepareerd, registreert hij de stand van zaken in het systeem, brengt (eventuele)kosten in rekening en maakt met de klant een afspraak voor het retourneren van de apparatuur aan de klant. Desgewenst geeft hij aan de klant een toelichting over de uitgevoerde reparatie.

#### Resultaat

De mogelijke oorzaak/oorzaken van technisch mankement en de vervolgstapen zijn duidelijk voor de betrokkenen.

#### Gedrag

- Toont technisch inzicht in de apparatuur door snel de beschrijving en antwoorden van de klant te relateren aan de werking van de apparatuur.
- Legt correcte relaties tussen de kenmerken van de apparatuur, informatie van de klant en bedrijfsprocedures en garantiebepalingen, toetst zijn aannames bij de klant en stelt vragen om ontbrekende benodigde informatie te krijgen en trekt logische conclusies over het technisch mankement en de volgen procedures.
- Koppelt zijn conclusie helder terug aan de klant en stemt de vervolgpprocedure af met de klant.
- Toont inzicht in de belangen van de klant en die van het bedrijf in het communiceren van de vervolgpprocedure.

#### D1-K1-W3: Analyseert technische mankementen en onderneemt actie

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

#### D1-K1-W4: Organiseert de installatie van apparatuur

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar zorgt dat apparatuur bij klanten thuis geïnstalleerd wordt. Hij organiseert dat apparatuur geplaatst, aangesloten en ingesteld wordt voor de klant. Hij zorgt er voor dat de klant geadviseerd wordt over het gebruik en onderhoud van de apparatuur en dat vragen van klanten beantwoord worden. Productbeschrijvingen en gebruikshandeling worden overhandigd aan de klant en verpakkingsmateriaal en eventuele oude apparatuur wordt meegenomen.

##### Resultaat

Er is een positieve bijdrage geleverd aan de klantrelatie doordat de installatie van de apparatuur, service en informatievoorziening van toegevoegde waarde zijn voor de klant.

##### Gedrag

- Toont technisch inzicht in de apparatuur en de mogelijkheden van de ruimte/locatie door te zorgen dat apparatuur zo geïnstalleerd wordt dat een optimaal effect wordt bereikt.
  - Legt de klant op begrijpelijke wijze uit hoe de apparatuur werkt en onderhouden moet worden en gaat na of dit voor de klant helder is.
  - Kiest de juiste materialen en(hulp)middelen waarmee de apparatuur op een verantwoorde manier geïnstalleerd kan worden.
- De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten