

Profiel van kwalificatiedossier:

Entree

Crebonr. 23301

» **Assistent verkoop/retail (Crebonr. 25748)**

Versie

Gewijzigd 2022

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

Niet toebedeeld aan opleidingsdomein (Crebonr. 0)

Penvoerder: Sectorkamer Entree
Gevalideerd door: Sectorkamer Entree
Op: 19-11-2020

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie	7
B1-K1-W1: Bereidt assisterende werkzaamheden voor	8
B1-K1-W2: Voert assisterende werkzaamheden uit	8
B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van zijn assisterende werkzaamheden af	8
2. Generieke onderdelen	10
Profieldeel	11
P5: Assistent verkoop/retail	11
P5-K1: Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten	11
P5-K1-W1: Voert werk uit bij de ontvangst en opslag van goederen en/of producten	12
P5-K1-W2: Onderhoudt de artikelpresentatie	12
P5-K1-W3: Verzorgt en onderhoudt de werkplek en de werkomgeving	13
P5-K2: Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service	14
P5-K2-W1: Ontvangt de klant	14
P5-K2-W2: Assisteert verkopende collega's	15

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 Assistent verkoop/retail	1	Nee	entreeopleiding

B1-K1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie	B1-K1-W1	Bereidt assisterende werkzaamheden voor
	B1-K1-W2	Voert assisterende werkzaamheden uit
	B1-K1-W3	Meldt zich ter afsluiting van zijn assisterende werkzaamheden af

Profieldeel

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

P1 Assistent logistiek			
P1-K1 Assisteert bij het verwerken van de goederenstroom	P1-K1-W1	Ontvangt goederen en/of producten	
	P1-K1-W2	Maakt goederen en/of producten gereed voor opslag en slaat deze op	
	P1-K1-W3	Verzamelt (retour)goederen, producten, emballage en andere verpakkingsmaterialen	
	P1-K1-W4	Voert handelingen op goederen/of en producten uit	
	P1-K1-W5	Maakt goederen en/of producten verzendklaar	
	P1-K1-W6	Inventariseert (een deel van) voorraad en/of de magazijninventaris	

P2 Assistent dienstverlening			
P2-K1 Voert ondersteunende werkzaamheden uit	P2-K1-W1	Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar	
	P2-K1-W2	Voert ondersteunende dienstverlenende taken uit in werk-, woon- en leefomgeving	
	P2-K1-W3	Staat derden te woord en verwijst hen door	

P3 Assistent procestechniek			
P3-K1 Assisteert bij het (deel)productieproces	P3-K1-W1	Start en bedient apparatuur	
	P3-K1-W2	Assisteert bij het procesverloop en kwaliteitscontroles	
	P3-K1-W3	Assisteert bij eenvoudige onderhoudswerkzaamheden	

P4 Assistent bouwen, wonen en onderhoud			
P4-K1 Verricht werk op het gebied van bouwen, wonen en onderhoud	P4-K1-W1	Verzamelt benodigdheden voor een opdracht en maakt de werkplek gebruiksklaar	
	P4-K1-W2	Voert werk uit in de bouw, infra, afbouw, hout- en meubelbranche, schildersbranche of AMBOR	

P4 Assistent bouwen, wonen en onderhoud		
	P4-K1-W3	Rondt het werk in de bouw, infra, afbouw, hout- en meubelbranche, schildersbranche of AMBOR af
P5 Assistent verkoop/retail		
P5-K1 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten	P5-K1-W1	Voert werk uit bij de ontvangst en opslag van goederen en/of producten
	P5-K1-W2	Onderhoudt de artikelpresentatie
	P5-K1-W3	Verzorgt en onderhoudt de werkplek en de werkomgeving
P5-K2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service	P5-K2-W1	Ontvangt de klant
	P5-K2-W2	Assisteert verkopende collega's
P6 Assistent mobiliteitsbranche		
P6-K1 Assisteert bij technische werkzaamheden aan voertuigen en/of mobiele werktuigen	P6-K1-W1	Richt de werkplek in
	P6-K1-W2	Voert (technische) werkzaamheden uit aan een voertuig en/of mobiel werktuig
	P6-K1-W3	Ruimt de werkplek op en maakt deze schoon
P7 Assistent horeca, voeding of voedingsindustrie		
P7-K1 Assisteert bij ambachtelijke of industriële productie, verwerking en/of verpakking van voeding	P7-K1-W1	Maakt (werk)ruimtes bedrijfsklaar
	P7-K1-W2	Bewerkt en verwerkt voedingsproducten en/of halffabricaten daarvan
	P7-K1-W3	Maakt voedingsproducten klantgereed
	P7-K1-W4	Maakt (werk)ruimten, gereedschappen en machines schoon
P8 Assistent plant, dier of groene omgeving		
P8-K1 Zorgdragen voor natuurlijke producten, dieren, materialen, middelen en/of de omgeving	P8-K1-W1	Verzorgt en/of onderhoudt natuurlijke producten, dieren en/of groene (leef)omgeving
	P8-K1-W2	Onderhoudt materialen, middelen en werkomgeving
	P8-K1-W3	Transporteert materialen, middelen, natuurlijke producten en/of dieren
P9 Assistent metaal-, elektro- en installatietechniek		
P9-K1 Doet eenvoudig metaal-, installatie- en/of elektrotechnisch werk	P9-K1-W1	Zorgt voor een veilige werkplek
	P9-K1-W2	Maakt (onderdelen van) producten en halffabricaten
	P9-K1-W3	Ondersteunt bij metaal-, elektro- of installatiewerkzaamheden
	P9-K1-W4	Bergt gereedschap, materieel en materiaal op en voert afval af

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De assistent entree werkt in zeer uiteenlopende sectoren, op plaatsen waar sprake is van eenvoudig of routinematig werk in een voorgestructureerde, stabiele en veilige omgeving. Hij werkt onder (bege)leiding van zijn leidinggevende zo zelfstandig mogelijk aan de uit te voeren taken, vaak samen met een collega of in een team in de organisatie. Ook kan het voorkomen dat hij naar een klant onderweg is en/of bij een klant op locatie werkzaamheden uitvoert.

Typerende beroepshouding

De assistent entree heeft een actieve gemotiveerde houding, een passend werktempo en verantwoordelijkheidsgevoel voor het zo zelfstandig mogelijk uitvoeren van assisterende werkzaamheden. Hij accepteert leiding en is bereid om te leren en samen te werken met collega's. Hierbij houdt hij zich met discipline aan afspraken, instructies, regels en procedures en aan normen en waarden van de organisatie. De assistent entree werkt netjes, veilig en zorgvuldig en in het voortdurende besef dat zijn handelen ook gevolgen heeft voor de werkuitvoering van anderen.

Resultaat van de beroepengroep

Het opgedragen werk is vakkundig, efficiënt en verantwoord uitgevoerd. Door de bijdrage van de assistent entree kunnen ervaren beroepsbeoefenaars (meewerkende collega's) meer tijd besteden aan andere en complexere taken.

B1-K1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

Complexiteit

De assistent entree voert eenvoudige en meestal in tijd en omvang beperkte opdrachten uit. Dit zijn veelal routinematige werkzaamheden met een repeterend karakter en een beperkt afbreukrisico. Hij zet hiervoor basale feiten- en taakgerichte kennis en vaardigheden in. Hij houdt zich aan algemeen geldende regels, normen, instructies en procedures. De informatie die hij voor zijn werk nodig heeft en eventueel bijzondere situaties worden met hem besproken. Indien nodig worden de handelingen voorgedaan. Hij herkent eenvoudige problemen en onveilige situaties en doet afhankelijk van de organisatie en de situatie hiervoor oplossingsgerichte voorstellen aan zijn leidinggevende. Bij vragen, problemen en onverwachte gebeurtenissen weet hij wanneer en hoe hij moet doorverwijzen naar zijn leidinggevende of een ervaren collega.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent entree is verantwoordelijk voor zijn productiviteit en de kwaliteit van zijn werk, dat hij onder toezicht en eindverantwoordelijkheid van zijn leidinggevende uitvoert. Hij controleert zijn eigen werk voordat hij het eindresultaat aan zijn leidinggevende of een ervaren collega meldt. Bij twijfel of wanneer hij problemen signaleert die zijn mogelijkheden en/of bevoegdheden te boven gaan schakelt hij zijn leidinggevende of een ervaren collega in. Hij doet zijn werk binnen de kaders van zijn rechten en plichten als werknemer.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers
- heeft basale kennis van arbo-, veiligheids- en milieuregels
- heeft basale kennis van de organisatie van een bedrijf
- kan benoemen waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is
- kan benoemen wat het voordeel is van samenwerken
- kan wensen en problemen aan de orde stellen
- kan een eenvoudig werkformulier invullen
- kan eenvoudige en feitelijke schriftelijke en mondelinge opdrachten en informatie relevant voor het werk lezen en begrijpen
- kan voor het werk relevante (digitale) registratiesystemen en ICT-toepassingen gebruiken

B1-K1-W1: Bereidt assisterende werkzaamheden voor

Omschrijving

De Assistent entree krijgt van zijn leidinggevende of ervaren collega instructie en informatie over het uit te voeren werk, over de werkvolgorde, de te volgen procedures, de beschikbare tijdsduur en de kwaliteit van te bereiken resultaten. De assistent entree gaat na of hij alles begrepen heeft en wat hij voor het uitvoeren van het werk nodig heeft. Als iets nog niet duidelijk is leest hij aanvullende informatie, vraagt hij door en/of schakelt hij de hulp in van zijn leidinggevende of een ervaren collega. Zo nodig vraagt hij hen voor te doen hoe hij het werk het beste aan kan pakken. In voorkomende gevallen kiest hij een volgorde voor de uitvoering van zijn werk en legt dit aan zijn leidinggevende of ervaren collega voor.

Resultaat

De Assistent entree heeft de opdracht goed begrepen. Hij is op de hoogte van de werkprocedures, kwaliteitsnormen en verwachte productiviteit (eindtijd). Hij heeft een plan hoe het werk aan te pakken.

Gedrag

De Assistent entree

- luistert actief naar zijn leidinggevende of ervaren collega.
- laat duidelijk merken wanneer hem iets niet duidelijk is.
- let goed op bij het voordoen van handelingen.
- deelt zijn werk op in stappen en brengt er een logische volgorde in aan.
- stemt een gekozen of aangepaste werkvolgorde tijdig af met zijn leidinggevende of een ervaren collega.

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

B1-K1-W2: Voert assisterende werkzaamheden uit

Omschrijving

De Assistent entree voert assisterende werkzaamheden uit. Hij bespreekt indien van toepassing twijfels, onduidelijkheden en/of problemen tijdens het werk met zijn leidinggevende of ervaren collega. Dit doet hij ook als het werk anders verloopt dan gepland en licht dit toe. Hij komt eventueel zelf met een oplossing. Wanneer collega's hem tips geven en/of op gemaakte fouten wijzen past hij op hun aanwijzing zijn werk (gedeeltelijk) aan. Hij beantwoordt eenvoudige vragen van derden waarmee hij in zijn werk te maken kan hebben of verwijst hen door naar zijn leidinggevende of ervaren collega.

Resultaat

Het werk is efficiënt, verantwoord en veilig uitgevoerd. Eventuele samenwerking is in een collegiale sfeer verlopen. Twijfel, onduidelijkheden en problemen zijn gemeld, besproken en zo mogelijk opgelost.

Gedrag

De Assistent entree

- werkt ordelijk en voert zijn werkzaamheden zoveel mogelijk binnen de afgesproken tijd uit.
- hanteert instructies, procedures en voorschriften zorgvuldig en neemt arbo, veiligheid en milieu in acht.
- vraagt tijdig en aan de juiste personen verduidelijking, tips of hulp.
- maakt met een collega duidelijke afspraken over het samenwerken.
- accepteert veranderingen in of bij problemen met het werk en probeert hier rustig onder te blijven.
- houdt het vertrouwen in eigen kunnen als een opdracht niet in één keer goed is uitgevoerd.
- luistert goed naar feedback van collega's en is alert op wat hij in zijn werk kan aanpassen.

De onderliggende competenties zijn: Leren, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen, Kwaliteit leveren

B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van zijn assisterende werkzaamheden af

Omschrijving

Nadat de Assistent entree de afgesproken werkzaamheden heeft afgerond meldt hij dit aan zijn leidinggevende of een ervaren collega. Hij meldt daarbij ook eventuele bijzonderheden. Zo nodig doet hij op indicatie van zijn

B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van zijn assisterende werkzaamheden af

leidinggevende of ervaren collega aanvullende afrondende werkzaamheden. Afhankelijk van de organisatie en van de werkzaamheden noteert hij het afronden van werkzaamheden, zoals verbruikte materialen of bestede tijd. Hij zorgt ervoor de werkplek ordelijk en klaar voor gebruik voor anderen achter te laten.

Resultaat

De werkplek is klaar voor gebruik door anderen. Zijn leidinggevende of een ervaren collega is op de hoogte van de status van de werkzaamheden en eventuele bijzonderheden. Gegevens van het werk zijn genoteerd.

Gedrag

De Assistent entree

- meldt tijdig en uit eigen beweging wanneer het werk afgerond is.
- informeert zijn leidinggevende of ervaren collega volledig en juist over eventuele bijzonderheden, fouten en nog op te lossen problemen.
- registreert werkgegevens nauwkeurig en volledig.
- gaat zorgvuldig na of de werkplek in orde is en te gebruiken door derden.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

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

P5 Assistent verkoop/retail

Mbo-niveau

1

Typering van het beroep

De Assistent verkoop/retail werkt in de sector Retail in uiteenlopende winkelformules in zowel het midden- en kleinbedrijf als het grootwinkelbedrijf en in zowel de food- als non-food branches. Zijn assisterende werkzaamheden voert hij in een winkel (met eventueel een webshop) en in een bijbehorend magazijn uit. Vanuit een open, klantgerichte en klantvriendelijke houding speelt hij vlot in op wensen en behoeften van klanten. Hij stelt zich dienstbaar en servicegericht op en is gericht op het nakomen van afspraken. Hij voert zijn werkzaamheden volgens instructies en procedures uit, hanteert een goed werktempo, werkt netjes en neemt de veiligheid in acht. Eventuele overlast of schade voor klanten en/of collega's beperkt hij zoveel mogelijk. Zijn afgebakende werkzaamheden voert hij, dikwijls in teamverband en binnen de kaders van zijn functie, zo zelfstandig mogelijk uit. Bij een verandering of een afwijkende situatie stelt hij zich flexibel op. Zijn leidinggevende draagt de (eind)verantwoordelijkheid.

Beroepsvereisten

Nee

P5-K1 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten

Complexiteit

De taken van de Assistent verkoop/retail bij het verwerken van goederen en/of producten zijn veelal eenvoudig, routinematig en/of seriematig van aard. Hij voert de taken volgens instructies en procedures uit. De werkzaamheden zijn over het algemeen een deel van een groter geheel waarbij de Assistent verkoop/retail beseft dat zijn handelen invloed heeft op het totaalproces. Hij beschikt over de bijbehorende taakgerichte basale vakkennis en vaardigheden en voert zijn taken binnen de gestelde tijd en de voorgeschreven kwaliteit uit. Hierbij beperkt hij onveilige situaties en schade zoveel mogelijk. Bij onverwachte omstandigheden en bij afwijkingen in zijn werk wordt hij door zijn leidinggevende en/of een ervaren collega begeleid.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Assistent verkoop/retail heeft een assisterende en uitvoerende rol die hij onder begeleiding en verantwoordelijkheid van een leidinggevende zo zelfstandig mogelijk uitvoert. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden. Hij meldt wanneer er veranderingen in het werk zijn die zijn verantwoordelijkheid of deskundigheid te boven gaan.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basale kennis van de indeling van een werkruimte
- heeft basale kennis van de logistiek in een magazijn
- heeft basale kennis van etiketten, opschriften en coderingen
- heeft basale kennis van het (commerciële) bedrijfsprocessen
- heeft -relevant voor het werk- basale kennis van productkenmerken en -eigenschappen
- heeft basale kennis van symbolen voor gevaarlijke stoffen
- heeft basale kennis van vrachtdocumenten zoals een vrachtbrief
- kan (persoonlijke) beschermingsmiddelen hanteren
- kan handelingen om derving te beperken/voorkomen toepassen
- kan eenvoudige bewerkings- en/of verzorgingstechnieken toepassen
- kan eenvoudige metingen uitvoeren en de resultaten registreren
- kan eenvoudige presentatievoorschriften toepassen
- kan inpak-, verpakkings- en presentatietechnieken toepassen
- kan kwaliteitseisen hanteren en kwaliteitshandelingen toepassen
- kan met verschillende soorten materieel omgaan zoals interne transportmiddelen
- kan principes van ergonomisch werken toepassen

P5-K1 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten

- kan procedures en technieken toepassen voor ontvangen en opslaan van goederen en/of producten in een magazijn
- kan procedures en technieken voor het aanvullen van voorraden toepassen
- kan procedures en technieken voor het verwijderen van afval toepassen
- kan vragen en opmerkingen over het werk formuleren en aan de orde stellen

P5-K1-W1 Voert werk uit bij de ontvangst en opslag van goederen en/of producten

Omschrijving

De Assistent verkoop/retail gaat met opdracht om te assisteren bij de ontvangst en de opslag van goederen en/of producten aan de slag. Hij verplaatst goederen en/of producten naar het ontvangstgebied of naar een andere (tijdelijke) locatie. Hij controleert de ontvangen goederen en/of producten op zichtbare schade, telt de verpakkingseenheden en vergelijkt de aantallen met de gegevens op het geleide document. Na de controle gaat hij na of er afspraken zijn over de wijze van ompakken en opslaan van de goederen en/of producten. Vervolgens slaat hij de goederen en/of producten op de juiste locatie op en beoordeelt hij de goederen en/of producten op onder andere op beschadiging. Hij meldt eventuele afwijkingen aan zijn leidinggevende/ervaren collega.

Resultaat

Goederen en/of producten zijn ontvangen en opgeslagen. Afwijkingen en bijzonderheden zijn gemeld.

Gedrag

De Assistent verkoop/retail

- controleert goederen en/of producten zorgvuldig op kwaliteit en kwantiteit.
- houdt zorgvuldig rekening met de kenmerken van goederen en/of producten.
- herkent goederen en/of producten vlot die niet aan de eisen voldoen en meldt dit tijdig aan zijn leidinggevende/ervaren collega.
- neemt veiligheidsregels, instructies, bedrijfsvoorschriften en wettelijke regels zorgvuldig in acht.
- maakt effectief en verantwoord gebruik van materieel en materialen.
- beperkt afval en derving zoveel mogelijk.

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

P5-K1-W2 Onderhoudt de artikelpresentatie

Omschrijving

De Assistent verkoop/retail verplaatst artikelen naar de winkel om de (tijdelijke) artikelpresentatie aan te vullen en te onderhouden. Hij kijkt voor het aanvullen in de presentatie of er afwijkingen zijn aan de artikelen en let daarbij op kwaliteit, kwantiteit, de aanwezigheid van prijsetiketten en (beveiligings)labels. Eventuele artikelen die niet aan de kwaliteitseisen voldoen verwijdert hij. Na het onderhouden van de artikelpresentatie of het opbouwen van de tijdelijke artikelpresentatie spiegelt hij (eventueel) de presentatie, maakt waar nodig schoon, ruimt of en voert afval af. Hij meldt eventuele afwijkingen zoals derving en/of kwaliteitsverlies aan zijn leidinggevende/ervaren collega.

Resultaat

De artikelpresentatie voldoet na aanvulling en verzorging aan de richtlijnen en voorschriften. De ruimte is vrij van afval.

Gedrag

De Assistent verkoop/retail

- gebruikt materieel en materialen waarvoor ze bedoeld zijn en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om.
- werkt ordelijk en gedisciplineerd op volgens instructies, procedures, veiligheidsregels en -voorschriften.
- past bij het onderhoud van de artikelpresentatie de kwaliteitseisen toe.
- beperkt afval en derving zoveel mogelijk.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

Omschrijving

De Assistent verkoop/retail houdt de werkplek zoals de winkelruimte en het magazijn en de eventuele externe werkomgeving zoals een etalage of stoep op orde, toonbaar en werkbaar. Hij zorgt op dezelfde wijze ook voor apparatuur, machines, materieel en materiaal. Na afloop van of eventueel tijdens de reguliere werkzaamheden ruimt hij de werkplek, materieel en materialen op. Hij maakt schoon en meldt de afronding van de opdracht of werkzaamheden en eventuele onvolkomenheden aan zijn leidinggevende of ervaren collega.

Resultaat

De werkplek met apparatuur, machines, materieel en materiaal en de eventueel externe werkomgeving is opgeruimd, schoon en veilig. Eventuele overlast voor klanten en collega's is zoveel mogelijk beperkt.

Gedrag

De Assistent verkoop/retail

- verzorgt en onderhoudt de werkplek en de werkomgeving volgens voorschriften en huisregels.
- onderhoudt materialen en middelen en maakt schoon volgens voorschriften en instructie.
- beperkt overlast en derving zoveel mogelijk.
- houdt zich zorgvuldig aan de richtlijnen en voorschriften bij het op orde houden en schoonmaken van de werkplek(ken).
- informeert zijn leidinggevende/ervaren collega tijdig wanneer de opdracht of het werk klaar is over eventuele knelpunten, problemen of fouten.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren

P5-K2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service

Complexiteit

De taken van de Assistent verkoop/retail bij het assisteren bij de verkoop en het verlenen van service zijn veelal eenvoudig en routinematig van aard. Hij voert de taken volgens instructies en standaardprocedures op een klantgerichte en klantvriendelijke wijze uit. De werkzaamheden zijn over het algemeen een deel van een groter geheel waarbij de assistent verkoop/retail beseft dat zijn handelen invloed heeft op het totaalproces. Hij beschikt over de bijbehorende taakgerichte basale vakkennis en vaardigheden en voert zijn taken binnen de gestelde tijd en de voorgeschreven kwaliteit uit. Hierbij beperkt hij onveilige situaties en schade zoveel mogelijk. Bij onverwachte omstandigheden en bij afwijkingen in zijn werk wordt hij door zijn leidinggevende en/of een ervaren collega begeleid.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Assistent verkoop/retail heeft een assisterende en uitvoerende rol die hij onder begeleiding en verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende zo zelfstandig mogelijk uitvoert. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden. Hij meldt wanneer er veranderingen in het werk zijn die zijn verantwoordelijkheid of deskundigheid te boven gaan.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basale artikel- en assortimentskennis en kan deze toepassen
- heeft basale kennis van etiketten, opschriften en coderingen
- heeft basale kennis van het (commerciële) bedrijfsprocessen
- heeft basale kennis van klantgerichte communicatie
- heeft basale kennis van klantspecificaties in relatie tot het werk
- heeft -relevant voor het werk- basale kennis van productkenmerken en -eigenschappen
- heeft basale kennis van verkoopsystemen en kan deze toepassen
- kan handelingen om derving te beperken/voorkomen toepassen
- kan eenvoudige presentatievoorschriften toepassen
- kan inpak-, verpakings- en presentatietechnieken toepassen
- kan kwaliteitseisen hanteren en kwaliteitshandelingen toepassen
- kan procedures en technieken voor het verwijderen van afval toepassen

P5-K2-W1 Ontvangt de klant

Omschrijving

De Assistent verkoop/retail merkt klanten op en begroet hen. Hij beantwoordt eenvoudige vragen van klanten over bijvoorbeeld de plaats van een artikel in de winkel of dat een artikel op voorraad is of (online) besteld. Als hij een vraag van een klant niet kan beantwoorden verwijst hij hen door naar een collega, zo mogelijk begeleidt hij de klant hierbij. Bij klachten, bijzondere vragen of opmerkingen en een vermoeden van criminele derving schakelt hij zijn leidinggevende/ervaren collega in.

Resultaat

De klant is gastvrij en klantvriendelijk ontvangen, geïnformeerd en/of doorverwezen.

Gedrag

De Assistent verkoop/retail

- past de richtlijnen van de organisatie voor klantgerichte contacten juist toe.
- houdt zich zorgvuldig aan de instructies en procedures en beperkt derving en kwaliteitsverlies zoveel mogelijk.
- schakelt tijdig zijn leidinggevende/ervaren collega in.

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

P5-K2-W2 Assisteert verkopende collega's

Omschrijving

De Assistent verkoop/retail assisteert een verkopende collega door bijvoorbeeld informatiemateriaal aan de klant mee te geven, en/of artikelen op te zoeken en/of artikelen aan te wijzen en/of te brengen. Desgewenst pakt hij de aankoop van de klant in of legt een (online) bestelling klaar.

Resultaat

De bijdrage aan het afronden van een advies- en/of verkoopgesprek van een collega voldoet aan de gestelde normen en eisen van de organisatie.

Gedrag

De Assistent verkoop/retail

- past de richtlijnen van de organisatie voor klantgerichte contacten juist toe.
- geeft passend en beleefd informatie aan de klant.

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