

Keuzedeel mbo

# **Retailtransformatie als tactisch middel**

Code

**K1280**

Ontwikkeld door: BTG Handel en Mode in samenwerking met brancheorganisatie INretail  
Penvoerder: Sectorkamer handel

# 1. Algemene informatie

## D1: Retailtransformatie als tactisch middel

### 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

Als gevolg van digitalisering, zowel binnen bedrijven als in de hele sector in de retail, hebben werkgevers te maken met een grote transformatie de komende jaren. Dit resulteert in een scholingsbehoefte om met digitale retailtoepassingen te kunnen omgaan en om gebruik te maken van de beschikbare informatie en data.

Deze scholingsbehoefte wordt onderschreven door recent onderzoek van brancheorganisatie INretail en S-BB. Door het keuzedeel Retailtransformatie als tactisch middel in te zetten voor bijscholing van werkenden in alle branches in de retail kan aan deze scholingsbehoefte worden voldaan.

#### Zelfstandige betekenis

Na het volgen van dit keuzedeel is een beginnend beroepsbeoefenaar met een leidinggevende/coördinerende functie binnen de organisatie beter in staat zelf digitale retailtoepassingen in te zetten. Onder andere een vergroot inzicht in ontwikkelingen in het retaillandschap maakt het mogelijk om klanten een betere beleving/ervaring te bieden. Ook wordt het mogelijk medewerkers beter te begeleiden bij het gericht inzetten van retailtoepassingen. Een beginnend beroepsbeoefenaar heeft naar medewerkers toe een rol, taak en verantwoordelijkheid hen mee te nemen in de veranderingen in het retaillandschap en hen bij te scholen.

#### Doelgroep

Het keuzedeel 'Retailtransformatie als tactisch middel' is bedoeld voor medewerkers met een leidinggevende rol of een andere coördinerende functie of rol binnen de retailorganisatie. Hierbij kan het onder andere gaan om zelfstandig ondernemers of leidinggevendenden in dienst van een retailorganisatie in alle branches.

#### Ingangsdatum certificaat

29-01-2022

### Ontwikkeld voor kwalificatie(s)

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

### Toelichting

#### Relevantie van het keuzedeel

Door technologische ontwikkelingen, maar ook sociale en maatschappelijke ontwikkelingen, verandert het klantgedrag. Voor vrijwel elke branche binnen de retail geldt dat de afgelopen jaren de online verkoop is toegenomen. Door de verschuiving naar online geven consumenten minder geld uit in fysieke winkels. Dat heeft gevolgen voor fysieke winkels en winkelgebieden die kleiner, compacter en relevanter moeten worden. Ook veranderen winkelconcepten sterk. Het accent ligt vooral op gastvrijheid en de toegevoegde waarde die de klant moet ervaren in de fysieke winkel. De traditionele waardeketen (producent-groothandel-retailer-klant) verandert naar een flexibel netwerk waarin de klant centraal staat.

Het keuzedeel heeft onder andere als doel om beginnende beroepsbeoefenaren te scholen op de impact van de retailtransformatie en te zorgen om digitale innovatieve retailtoepassingen te integreren in de retail: enerzijds om gebruik te maken van de beschikbare data voor die wordt gegenereerd door digitale innovatieve retailtoepassingen voor tactische besluitvorming/advies en anderzijds om deze toepassingen (tactisch) te implementeren binnen een retailconcept.

Op dit moment zijn deze onderdelen nog niet opgenomen in de kwalificaties voor de retail: deze onderdelen zullen in de nieuwe dossiers worden opgenomen en daarmee zal dit keuzedeel indalen in de verschillende kwalificaties. Voor zittende werknemers blijft het keuzedeel als certificaat nog wel relevant.

### **Beschrijving van het keuzedeel**

De impact van de veranderende consument, de voortschrijdende techniek, verdergaande internationalisering, toenemende concurrentie en de snelheid van de verandering op de retailsector is groot en vraagt continu beslissingen op tactisch en strategisch niveau.

Het keuzedeel behandelt verschillende thema's om digitale retailtoepassingen te implementeren binnen retailconcepten en de meerwaarde hiervan voor met name het tactisch niveau in te zetten. De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept met de inhoud van het keuzedeel de kennis van de retailtransformatie en weet deze op met name het tactisch niveau in te zetten.

Voor de beginnend beroepsbeoefenaar die adviseert en meedenkt op met name tactisch niveau is het belangrijk om kennis van de ontwikkelingen in het retaillandschap te hebben en deze kennis in te zetten bij zijn werkzaamheden. De beginnend beroepsbeoefenaar dient de toepassing van digitale retailtoepassingen te implementeren om de resultaten voor het retailbedrijf, klanttevredenheid en/of andere kpi's te verbeteren.

### **Branchevereisten**

Nee

### **Aard van keuzedeel**

Verdiepend

Doorstroom

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Implementeert, adviseert over en stuurt op basis van digitale retailtoepassingen

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar weegt voortdurend het belang van het bedrijf en de klant af. Hij volgt procedures van de organisatie en komt bij afwijkingen met oplossingen of past bestaande procedures binnen de gegeven bandbreedte aan. De werkzaamheden en omstandigheden zijn omvangrijk en divers waarbij hij standaardwerkzaamheden naar eigen inzicht uitvoert en waar nodig werkwijzen combineert of aanpast.

De beginnend beroepsbeoefenaar is in staat om zich aan te passen aan uiteenlopende omstandigheden en te werken volgens de regels en procedures van de organisatie/het retailconcept. Tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden dient hij ook prioriteiten te stellen tussen bijvoorbeeld klant en data, de vertaalslag te maken naar de eigen situatie en continu de data op waarde te schatten en te bepalen welke acties, binnen de gegeven bandbreedte ingezet kunnen worden.

Voor het implementeren, adviseren en sturen op basis van digitale retailtoepassingen heeft hij kennis en vaardigheden op het gebied van de retailtransformatie en digitale retailtoepassingen nodig. Tevens zijn kennis en vaardigheden van de retail in het algemeen en specifiek van retailconcepten als geheel onmisbaar voor commercieel, ondernemend en bedrijfsmatig handelen.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft zowel een adviserende als een uitvoerende rol ten aanzien van de inzet van digitale retailtoepassingen. Hij is over deze onderwerpen spreekbuis naar de leidinggevende en/of de centrale organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket en de resultaten van de vestiging of afdeling. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van het hoofdkantoor. Hij legt hierover verantwoording af aan de leidinggevende.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van de verschillende aspecten van de retailstrategie: organisatiestrategie, (e-)marketing, financiële strategie, off- en onlinestrategie, crm/social media, logistieke strategie en HRD-strategie
- heeft kennis van het retaillandschap: retailspeelveld, omnichanneling en klantreis
- heeft kennis van de verschillende aspecten van een retailconcept en de daarbij behorende verkoopkanalen en retailexperience
- kan digitale toepassingen aan collega's uitleggen: instructies geven en toelichting geven op de mogelijkheden
- kan digitale communicatiemiddelen inzetten voor klantbenadering
- kan digitale retailtoepassingen op waarde schatten voor een businessmodel/retailconcept: impactanalyse maken voor tactische of strategische besluitvorming
- kan ontwikkelingen in de retailsector duiden en vertalen naar operationele taken en tactische/strategische besluitvorming
- kan collega's begeleiden bij veranderingen, meenemen bij ontwikkelingen, draagvlak creëren en een voorbeeldfunctie vervullen (coachen)
- kan met digitale retailtoepassingen werken: opstarten, toepassen en afsluiten van de toepassing, eenvoudige storingen/fouten oplossen
- kan logisch redeneren: informatie duiden, logische conclusies trekken
- kan reflecteren op toepassing van digitale retailtoepassingen
- kan kansen zien bij veranderingen

### D1-K1-W1: Adviseert over de inzet van digitale retailtoepassingen

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept zich in de impact van de retailtransformatie op de retail. In het verlengde daarvan bekijkt hij de werking en mogelijkheden van de digitale toepassing(en). Hij onderzoekt de mogelijkheden ervan voor een retailconcept, experimenteert ermee en/of blijft op de hoogte van de innovatie van de digitale toepassing. Hij geeft advies over de mogelijkheden van de digitale toepassing aan zijn leidinggevende/het hoofdkantoor bijvoorbeeld als input voor de besluitvorming over de inzet hiervan binnen het retailconcept. Hij onderzoekt eventueel wat nodig is om te kunnen werken met de digitale toepassing (de implementatie ervan), bijvoorbeeld aanpassing van ruimte en instructies voor medewerkers.

#### Resultaat

#### D1-K1-W1: Adviseert over de inzet van digitale retailtoepassingen

Advies aan zijn leidinggevende/het hoofdkantoor is gegeven over de inzet en implementatie van digitale retailtoepassingen op basis van werking en mogelijkheden in relatie tot het retailconcept.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- stelt zich voortdurend op de hoogte van ontwikkelingen binnen het retailconcept en de retailtransformatie/veranderingen in de retail;
- kan logische verbanden leggen tussen de mogelijkheden van een digitale retailtoepassing en de doelstellingen van het retailconcept;
- kan passende transfer maken naar eigen situatie;
- heeft zicht op de factoren die meespelen om een digitale retailtoepassing kansrijk in te zetten/te implementeren.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Onderzoeken, Creëren en innoveren, Leren

#### D1-K1-W2: Ondersteunt collega's/medewerkers bij het gebruik van de digitale toepassing

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar leert te werken met de digitale toepassing en om hierover uitleg te geven aan collega's/medewerkers. Hij volgt eventueel een training of ontwikkelt de benodigde vaardigheden voor het gebruik van de toepassing en de implementatie daarvan. Hij geeft daarnaast uitleg aan collega's/medewerkers over veranderingen in het retailconcept door gebruik van digitale toepassingen en ontwikkelingen in de maatschappij of op technologisch gebied. Hij licht de meerwaarde van de digitale toepassing(en) toe en de inzet ervan bij bijvoorbeeld de klantreis of ondersteunende werkzaamheden voor één of meer verkoopkanalen. Daarnaast instrueert hij hen eventueel over het hanteren van de digitale retailtoepassing, de procedures. Hij vervult een voorbeeldfunctie bij het gebruik van de digitale toepassing: hij helpt collega's/medewerkers en begeleidt hen.

##### Resultaat

Voldoende ondersteuning van retailmedewerkers is geboden ten behoeve van een goede implementatie en inzet van de digitale retailtoepassing.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- toont door zijn handelen aan als voorbeeld te dienen voor collega's/kan eigen kennis delen met anderen of te leren van collega's;
- geeft duidelijke uitleg aan collega's en schetst ook de inzet van de digitale retailtoepassing binnen het retailconcept;
- hanteert digitale vaardigheden voor een juiste inzet van de retailtoepassing.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen

#### D1-K1-W3: Evalueert het effect en/of stuurt op basis van digitale retailtoepassingen

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar zet continu beschikbare data in om processen binnen het retailconcept te monitoren dan wel te verbeteren. Hij gebruikt data om conclusies te trekken over doelstellingen die gesteld zijn vanuit het retailconcept, het beleid of de implementatie van bijvoorbeeld een digitale toepassing. Hij hanteert deze data om een oordeel te vellen over de huidige situatie binnen één van de verkoopkanalen, beziet of er grote afwijkingen zijn en of (direct) ingrijpen noodzakelijk is. Hij combineert data, betreft de eigen situatie daarbij en trekt logische conclusies. Desgewenst rapporteert hij hierover aan zijn leidinggevende. Voor prototyping (continu vernieuwen) of het evalueren van bijvoorbeeld de inzet van een digitale toepassing of verkoopdoelstellingen vormt hij zich een beeld van het gewenste effect of en stelt voor hoe (en met welke gegevens) hij dit kan meten. Wanneer hij meetresultaten heeft, duidt hij deze gegevens en geeft hij advies over bijvoorbeeld het effect van een digitale retailtoepassing en/of doet voorstellen voor eventuele aanpassingen.

##### Resultaat

### D1-K1-W3: Evalueert het effect en/of stuurt op basis van digitale retailtoepassingen

De evaluatie van retailprocessen met behulp van beschikbare data maakt deel uit van de continue kwaliteitscyclus binnen de retail en heeft geleid tot een advies of verbetervoorstel.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- maakt gebruik van continu beschikbare informatie over het primaire proces (zoals de klant, de voorraad, de productie): signaleert afwijkingen, veranderingen, etc. en verbindt daaraan de juiste conclusies.
- past commercieel inzicht en de (technologische) ontwikkelingen binnen de retail passend toe bij een advies of verbetervoorstel.
- laat met het advies of voorstellen zien te beschikken over commercieel inzicht en de (technologische) ontwikkelingen binnen de retail.
- interpreteert de beschikbare data op de juiste wijze en relateert dit op juiste wijze aan de gegeven situatie.

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