

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Advies en leiding in de verkoop**

**Crebonr. 23070, 23195**

» 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>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	7
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	7
<b>B1-K1: Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie</b>	7
B1-K1-W1: Verzorgt de goederenontvangst/-opslag	9
B1-K1-W2: Verzorgt de winkelpresentatie	9
B1-K1-W3: Controleert de voorraad en doet bestelvoorstellen	10
B1-K1-W4: Voert activiteiten uit t.b.v. (online-)informatiesystemen	11
<b>B1-K2: Optimaliseert verkoop</b>	12
B1-K2-W1: Geeft uitvoering aan hospitality	13
B1-K2-W2: Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen	13
B1-K2-W3: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt	14
B1-K2-W4: Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten	14
B1-K2-W5: Neemt deel en/of leidt het werkoverleg	15
<b>2. Generieke onderdelen</b>	16
<b>Profieldeel</b>	17
<b>P4: Verkoopsspecialist groene detailhandel</b>	17
P4-K1: Werkt met natuurlijke/levende producten en verkoopt	17
P4-K1-W1: Verzorgt natuurlijke/levende producten in opslag en winkel	18
P4-K1-W2: Adviseert over het volledige assortiment van natuurlijke/levende producten	18
P4-K1-W3: Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit	19
P4-K1-W4: Handelt verkoop af en verleent service	19
P4-K1-W5: Analyseert toeleveranciers en afzetmarkt	19

# 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 Verkoopspecialist groene detailhandel	3	Nee	vakopleiding

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 Verkoopspecialist		
	P2-K1-W4	Sluit het afrekenstelsel 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	Registreert 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

#### Context

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.

#### Typerende beroepshouding

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.

#### Resultaat van de beroepengroep

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

#### Complexiteit

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 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

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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.

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 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 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 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 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 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 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.

## B1-K1-W2: Verzorgt de winkelpresentatie

### Resultaat

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

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 Verkoopsspecialist groene detailhandel geldt aanvullend:

overlegt met zijn leidinggegevende 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 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 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 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.

### 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.

### 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
- 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

## 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.

### 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.

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

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 verkooppotentieel 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 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, geadministreerd en opgevolgd, gericht op het informeren en binden van (potentiële) klanten.

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

##### 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.

##### Resultaat

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.

##### Gedrag

- Deelt proactief wat hem is opgevallen tijdens zijn werk, vertelt duidelijk zijn idee hierover en doet mogelijk realistische verbetervoorstellen.
- Luistert actief naar de inbreng van anderen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren

## 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

## 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

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

- 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 verkoopruimte 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 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

