

Keuzedeel mbo

Borrelshop

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K1075

Penvoerder: Sectorkamer handel
Gevalideerd door: sectorkamer Handel
Op: 05-03-2019

1. Algemene informatie

D1: Borrelshop
Studielast
240
Beroepsvereisten
Nee
Certificaten
Ja
Scholingsbehoefte/landelijke herkenbaarheid Na het afronden van dit keuzedeel bezit een student voldoende kennis om examen te doen voor het certificaat sociale hygiëne. Dit examen maakt geen deel uit van het keuzedeel. Sociale hygiëne is voor werknemers van een borrelshop een vereiste, maar ook voor leidinggevendenden in een supermarkt met een borrelshop. De borrelshop voorziet in de behoefte van consumenten om alles te kunnen kopen bij een winkel. Vanwege het groeiende aantal supermarkten met borrelshops geeft brancheorganisatie CBL aan dat er een vraag is ontstaan naar gekwalificeerd en gecertificeerd personeel. Dit keuzedeel voorziet in deze scholingsvraag om verkoopspecialisten (niveau 3) en managers retail (niveau 4) hierin bij te scholen.
Ingangsdatum certificaat 19-10-2019
Gekoppeld aan kwalificatie(s)
Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers
Toelichting
Dit keuzedeel sluit aan bij retailkwalificaties op niveau 3 en 4.
Relevantie van het keuzedeel Nederland telt meer dan 4.000 supermarkten. De supermarkten tellen ruim 260.000 betaalde banen (ongeacht de omvang van die banen). Supermarkten spelen in op wensen van hun klanten. Eén van deze wensen is om alle boodschappen in één keer te kunnen doen, het zogeheten one-stop-shopping. Hierin past ook de verkoop van sterke drank. Om de klanten goed te kunnen adviseren is het voor de winkel van het grootste belang dat medewerkers de klanten adequaat kunnen adviseren over de toepassing, de smaak en het gebruik van de artikelen in hun assortiment, inclusief de risico's van het gebruik van de artikelen. Overmatige consumptie van sterke drank brengt risico's mee voor de gezondheid van de consument en voor de openbare orde in de samenleving. De verkoop van sterke drank is aan wettelijke regelgeving gebonden die is vastgelegd in de Drank- en Horecawet. Een eerste eis die de Drank- en Horecawet stelt is dat een verkooppunt van sterke drank moet beschikken over een slijtvergunning die door de gemeente wordt uitgegeven. De vergunningen worden verstrekt voor zogeheten borrelshops wat afgescheiden winkelinrichtingen zijn in of direct naast een supermarkt. Een tweede eis is dat het verkooppunt een leidinggevende in dienst heeft die in het bezit is van een diploma dat aantoont over de kennis en vaardigheden van Sociale Hygiëne te beschikken.
Beschrijving van het keuzedeel Het keuzedeel Borrelshop beschrijft branchespecifieke kennis, vaardigheden en werkzaamheden die een beroepsbeoefenaar nodig heeft voor het adviseren over en het verkopen van artikelen van het assortiment van een borrelshop. Er wordt met name ingegaan op productkennis van sterke dranken en het veilig en volgens wet- en regelgeving verkopen van deze artikelen.
Branchevereisten Ja, Branchecertificaat CBL Borrelshop
Aard van keuzedeel Verdiepend Verbredend

2. Uitwerking

D1-K1: Verkoopt sterke drank en adviseert klanten binnen wettelijke regels

Complexiteit

De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar in een borrelshop zijn divers. Hiervoor gelden veelal standaardwerkwijzen. Om in te spelen op de vragen en behoeften van klanten voert hij werkzaamheden naar eigen inzicht uit, waarbij hij altijd de relevante wet- en regelgeving volgt.

Voor de werkzaamheden heeft de beginnend beroepsbeoefenaar assortimentskennis van de artikelen uit de borrelshop nodig. Ook heeft hij kennis en vaardigheden nodig van de wettelijke regels op het gebied van de verkoop van alcohol en de Drank- en Horecawet. Wat het werk voor een beginnende beroepsbeoefenaar lastig maakt is dat hij/zij 'nee' moet kunnen verkopen aan klanten met een verslaving, in beschooten toestand en onder de minimumleeftijd. Ook moet hij om kunnen gaan met (dreigende) conflicten en escalatie kunnen voorkomen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert zijn adviserende en verkoopgerichte taken zelfstandig uit binnen de kaders van de werkgever / onderneming en de wettelijke voorschriften met betrekking tot het verkopen van sterke drank en Sociale Hygiëne. Hij is verantwoordelijk voor het uitvoeren van zijn eigen takenpakket, maar werkt onder toezicht en onder leiding van een leidinggevende die al over de kennis en vaardigheden van Sociale Hygiëne beschikt. Hij legt verantwoording af aan de ondernemer of de supermarktmanager.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van de assortimentsopbouw van een borrelshop.
- heeft productkennis van sterke drank, zoals samenstelling en smaak van de artikelen.
- heeft kennis van de toepassingen van sterke drank.
- heeft kennis van het begrip Sociale Hygiëne.
- heeft kennis van de belangrijkste doelgroepen van supermarkten.
- heeft kennis van het opstellen en realiseren van een sociaal hygiënisch beleid.
- heeft kennis van de Drank- en Horecawet en regelgeving ten aanzien van alcoholverkoop.
- heeft kennis van voor de borrelshop relevante controlerende instanties.
- heeft kennis van de gevolgen van de Drank- en Horecawet voor de supermarkt en haar medewerkers, zoals: Personeelsplanning, samenwerking met bijvoorbeeld gemeenten, politie en andere ondernemers en bouwkundige eisen en inrichting van ruimtes (ZETA methode).
- heeft kennis van diverse soorten risicogedrag van klanten zoals tegenwerkend gedrag, agressie en geweld, groepsgedrag en criminaliteit.
- heeft kennis van de achtergrond van gedrag en beïnvloeding van gedrag door communicatietechnieken.
- heeft inzicht in het omgaan met risicogedrag.
- heeft kennis van leeftijdsverificatiesystemen.
- heeft kennis van de begrippen huisvredebreuk en discriminatie.
- heeft kennis van het gezondheidseffect door alcoholmisbruik en alcoholgebruik in het bijzonder op jonge leeftijd.
- heeft kennis van het gedrag en de drinkgewoonten met betrekking tot het gebruik van alcoholhoudende dranken, specifiek door jongeren.
- heeft kennis van drugs, zoals de verschillende soorten drugs, effecten op lichaam en geest en drugsgebruik.
- heeft kennis van de Opiumwet en het gedoogbeleid ten aanzien van drugs.
- heeft kennis van tabak, zoals de effecten op lichaam en geest.
- heeft kennis van de Tabakswet en het rookbeleid en de regelgeving rondom rookruimtes.
- heeft kennis van gokken, zoals de effecten op lichaam en geest, signalen van problematisch gokgedrag en hoe hiermee om te gaan.
- heeft kennis van de Wet op Kansspelen.
- kan kennis van het borrelshopassortiment toepassen in verkoopgesprekken met klanten.
- kan de HACPP-regels toepassen.
- kan gespreksvaardigheden inzetten.
- kan huisregels en wetgeving naleven en handhaven in de supermarkt.
- kan doelgericht samenwerken met collega's om escalatie van situaties te voorkomen.

D1-K1-W1: Zet productkennis van het borrelshopassortiment in bij het adviseren van klanten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt contact met klanten en achterhaalt de koop- en/of informatiebehoefte. Hij luistert, vat samen en stelt eventueel aanvullende vragen om de klantvraag verder te verduidelijken en om een risico-inschatting te maken. In een advies aan de klant past de beginnend beroepsbeoefenaar onder andere kennis van de assortimentsopbouw, van artikelgroepen, van artikelsoorten en van artikelvarianten toe. Indien mogelijk stelt hij alternatieven voor die wellicht ook aan de wensen van klanten voldoen. Hij genereert zo mogelijk bij-verkoop, bijvoorbeeld door klanten te attenderen op nieuwe of aanvullende artikelen of cadeauverpakking.

Resultaat

Assortimentskennis en adviesvaardigheden zijn ingezet om werkzaamheden goed uit te voeren.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verzamelt relevante en voldoende informatie over de assortimentsopbouw en de artikelen uit de borrelshop.
- onderhoudt zijn productkennis actief, bijvoorbeeld door het lezen van vakbladen en fabrikanteninformatie.
- ziet en herkent koopbehoefte en –kansen en speelt hier passend op in.
- informeert de klant op basis van zijn productkennis vlot over de artikelen uit het assortiment van de borrelshop.
- geeft op basis van zijn productkennis een overtuigend advies over de artikelen aan de klant.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W2: Houdt zich aan wettelijke regels bij het verkopen aan en adviseren van klanten in de borrelshop

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar informeert de klant bij de verkoopafhandeling over de verkoopvoorwaarden voor alcohol. Hij schat in of hij de klant(en) moet vragen om zich te legitimeren. Hij controleert of het legitimatiebewijs geldig is en of de persoon/personen aan de minimumleeftijd voldoen. Wanneer dit niet het geval is, wijst hij hen hierop en houdt de artikelen achter. Wanneer hij het vermoeden heeft dat een klant in beschoonen toestand is, weigert hij toegang tot de borrelshop en verkoopt hij deze klant geen alcohol.

Wanneer een klant niet akkoord gaat met de weigering om alcohol te verkopen, legt hij de procedures uit. Bij (dreigende) conflicten reageert hij passend en rustig. Hij zet zijn kennis van risicogedrag en het handhaven van regels in om een eventuele escalatie te voorkomen. Zo nodig schakelt hij de hulp van een collega of leidinggevende in.

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft oog voor de gezondheid en het welzijn van de klant. Desgewenst en/of indien de situatie hier aanleiding toe geeft, informeert hij de klant over de gezondheidsrisico's van (overmatig) gebruik van alcohol. Bij signalen van misbruik, informeert hij de klant over de schadelijke gevolgen en mogelijkheden voor hulp.

Resultaat

De verkoop van de artikelen in de borrelshop wordt volgens de wettelijke regels uitgevoerd en er is geprobeerd escalatie te voorkomen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- hanteert de regels voor het verkopen van alcohol.
- legt tijdig en overtuigend aan de klant uit hoe de regels en procedures t.a.v. het verkopen van alcohol zijn.
- legt wettelijke regels en richtlijnen voor het (weigeren te) verkopen van alcohol juist en duidelijk uit.
- anticipeert alert op klantengedrag.
- reageert geduldig, duidelijk en passend op reacties van de klant.
- voorkomt escalatie door rustig te blijven en tijdig hulp in te schakelen van een leidinggevende of collega.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Vakdeskundigheid toepassen

