



Landelijke Kwalificaties MBO

Aankomend verkoopmedewerker

Crebonummer:	90910
Sector:	Handel
Branche:	Detailhandel
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	11
4 Beschrijving van de uitstromen	12
4.1 Aankomend verkoopmedewerker	13
5 Beschrijving van de kerntaken	15
5.1 Kerntaak 1: Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen	15
5.2 Kerntaak 2: Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service	16
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	17
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen	18
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service	19
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	20
1 Inleiding	20
2 Uitstromen	20
2.1 Aankomend verkoopmedewerker	21
3 Certificeerbare eenheden	31
Deel D: Verantwoording	32
1 Inleiding	32
2 Proces- en inhoudsinformatie	33
2.1 Betrokkenen	33
2.2 Verwantschap	34
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	35
2.4 Discussiepunten	36
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	37
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	38

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Aankomend verkoopmedewerker. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

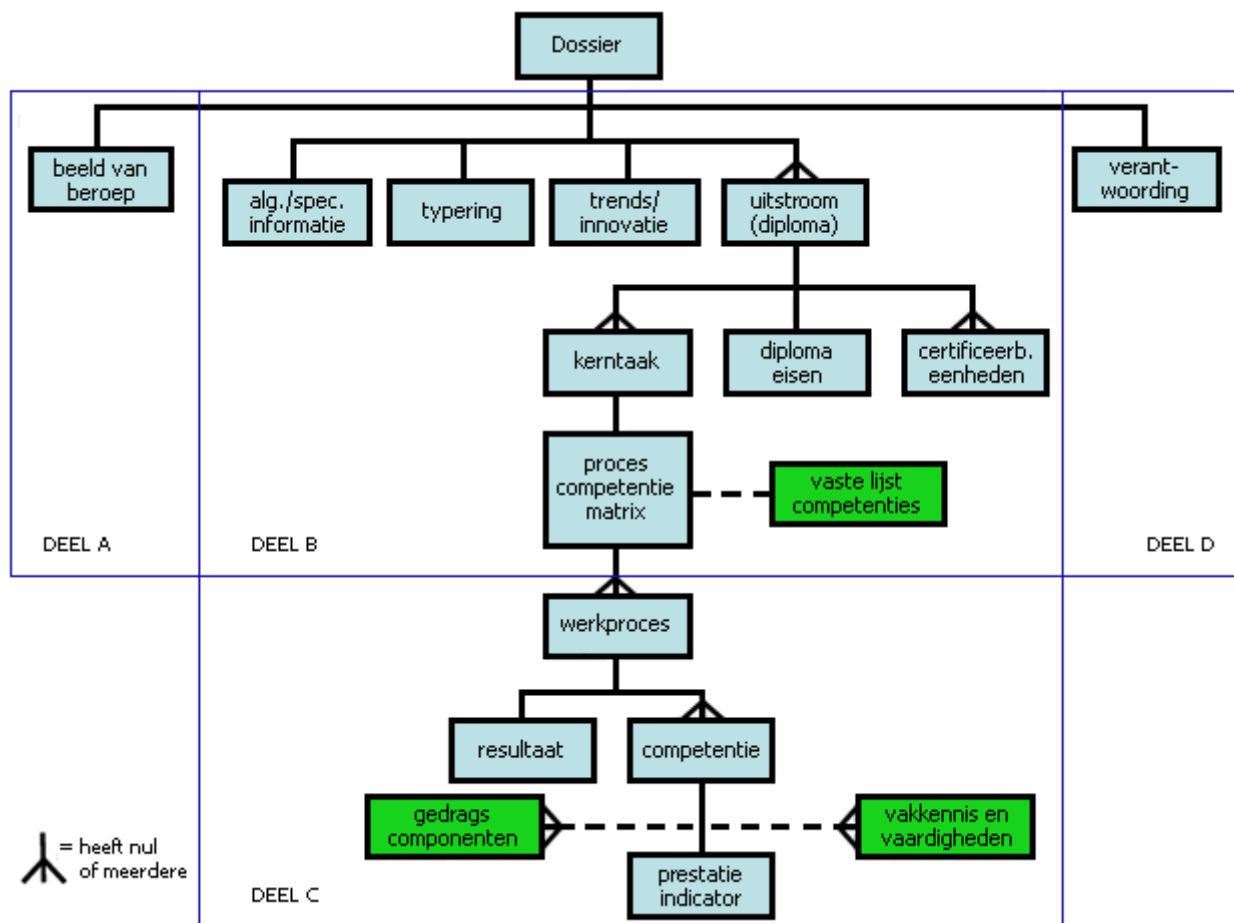
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepsgroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zal uitvoeren en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Aankomend verkoopmedewerker

De aankomend verkoopmedewerker werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GVB en in zowel de food- als non-food sector.

De aankomend verkoopmedewerker assisteert bij de uitvoering van de werkzaamheden in de winkel en in het magazijn. Dit houdt in dat hij assisterende taken heeft op het gebied van ontvangst en opslag van goederen, presentatie van artikelen, verzorging van de winkel en het helpen van de klant.

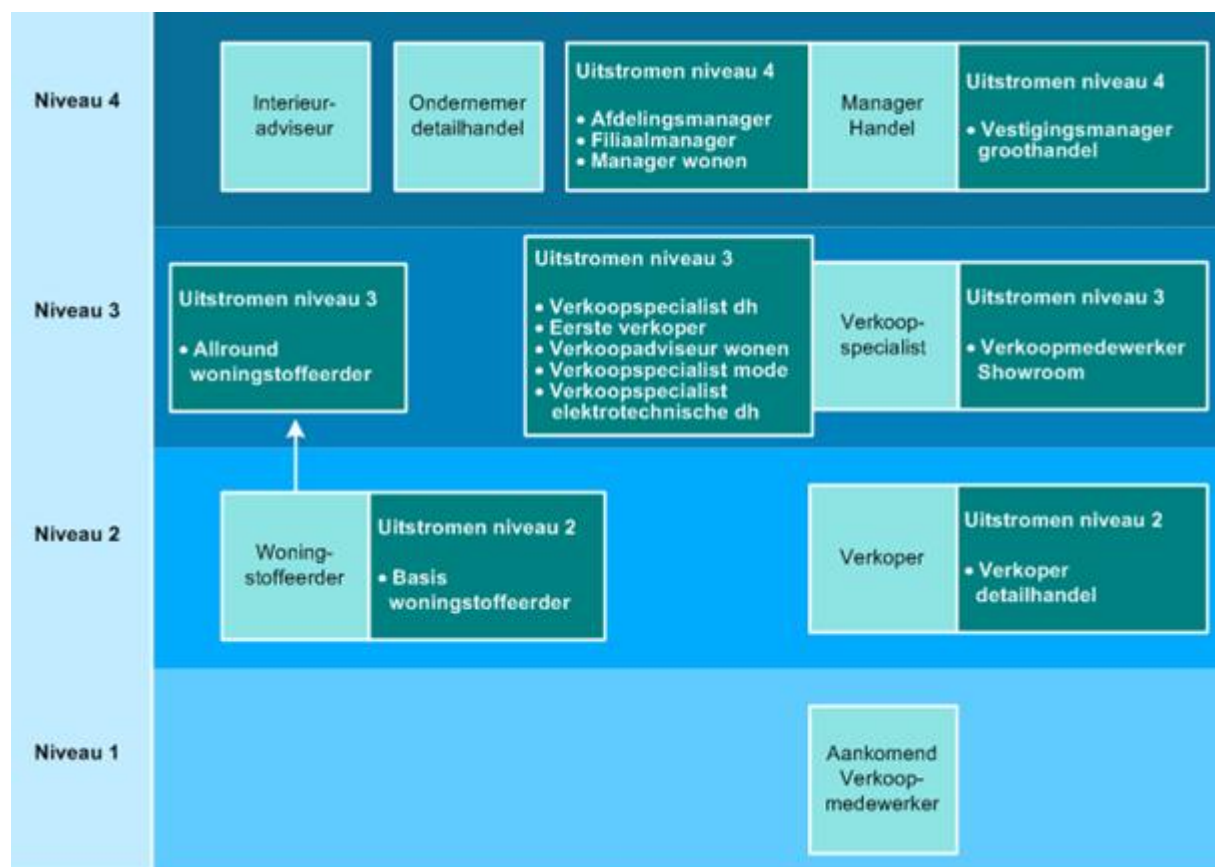
De aankomend verkoopmedewerker neemt artikelen in ontvangst, controleert ze en legt ze op de juiste plaats in de winkel of in het magazijn. De presentatie van de artikelen is een belangrijk aspect van zijn beroep. Hij zorgt ervoor dat de voorraad in de winkel altijd is aangevuld en dat de presentatie van de artikelen er netjes uitziet. Hij voert deze taken uit voor de artikelgroepen die hem zijn toegewezen. Daarbij zorgt de aankomend verkoopmedewerker ervoor dat de winkel er schoon en verzorgd uitziet.

Bij alle werkzaamheden die de aankomend verkoopmedewerker op de werkvloer uitvoert, moet hij oog hebben voor de klant. Hij staat klaar om eenvoudige vragen van klanten te beantwoorden, zoals de vraag waar een artikel in de winkel te vinden is. Als hij de vraag van de klant niet kan beantwoorden vanuit zijn kennis of verantwoordelijkheid, verwijst hij de klant door naar een ervaren collega en/of leidinggevende. Verder assisteert de aankomend verkoopmedewerker bij het verkoopproces, door artikelen te tonen en informatiemateriaal te verstrekken.

De aankomend verkoopmedewerker heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid en begeleiding van zijn leidinggevende en/of ervaren collega uit.

Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden in de winkel laat de aankomend verkoopmedewerker een klantgerichte houding zien. Hij biedt klanten hulp door eenvoudige vragen te beantwoorden of hen door te verwijzen en zorgt dat de klanten geen overlast ondervinden door zijn presentatiewerkzaamheden in de winkel.

Verder zorgt hij dat hij zijn werkzaamheden veilig en volgens instructie uitvoert en houdt daarbij het juiste werktempo aan.



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Aankomend verkoopmedewerker . In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Aankomend verkoopmedewerker*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur van Kenniscentrum Handel Op: 11-12-2008 Te: Ede.

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Aankomend verkoopmedewerker - 1
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <p>- Aankomend verkoopmedewerker (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008)</p>

2.3 Typering beroepengroep

De aankomend verkoopmedewerker werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GVB en in zowel de food- als non-food sector.

De aankomend verkoopmedewerker assisteert bij de uitvoering van de werkzaamheden in de winkel en in het magazijn. Dit houdt in dat hij assisterende taken heeft op het gebied van ontvangst en opslag van goederen, presentatie van artikelen, verzorging van de winkel en het helpen van de klant.

De aankomend verkoopmedewerker neemt artikelen in ontvangst, controleert ze en legt ze op de juiste plaats in de winkel of in het magazijn. De presentatie van de artikelen is een belangrijk aspect van zijn beroep. Hij zorgt ervoor dat de voorraad in de winkel altijd is aangevuld en dat de presentatie van de artikelen er netjes uitziet. Hij voert deze taken uit voor de artikelgroepen die hem zijn toegewezen. Daarbij zorgt de aankomend verkoopmedewerker ervoor dat de winkel er schoon en verzorgd uitziet.

Bij alle werkzaamheden die de aankomend verkoopmedewerker op de werkvloer uitvoert, moet hij oog hebben voor de klant. Hij staat klaar om eenvoudige vragen van klanten te beantwoorden, zoals de vraag waar een artikel in de winkel te vinden is. Als hij de vraag van de klant niet kan beantwoorden vanuit zijn kennis of verantwoordelijkheid, verwijst hij de klant door naar een ervaren collega en/of leidinggevende. Verder assisteert de aankomend verkoopmedewerker bij het verkoopproces door artikelen te tonen en informatiemateriaal te verstrekken.

Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden in de winkel laat de aankomend verkoopmedewerker een klantgerichte houding zien. Hij biedt klanten hulp door eenvoudige vragen te beantwoorden of hen door te verwijzen en zorgt dat de klanten geen overlast ondervinden door zijn presentatiewerkzaamheden in de winkel. Verder zorgt hij dat hij zijn werkzaamheden veilig en volgens instructie uitvoert en houdt daarbij het juiste werktempo aan.

2.4 Loopbaanperspectief

De aankomend verkoopmedewerker heeft binnen het mbo-onderwijs, gericht op de detailhandel, de mogelijkheid om door te stromen naar de opleiding verkoper (niveau 2).

Op de arbeidsmarkt heeft de aankomend verkoopmedewerker een beperkte kans om door te stromen naar de functie van verkoper. In veel gevallen zal daar wel extra begeleiding en/of opleiding voor nodig zijn.

Zie voor andere doorstroommogelijkheden in het mbo-onderwijs:

- WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel'. Hierin wordt voor elke kwalificatie, per cwi-regio, aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering. Uit publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel 2007-2008' (2007) is op te maken dat het arbeidsmarktperspectief voor de Aankomend verkoopmedewerker (Winkelassistent) gunstig is. Uit deze publicatie is verder op te maken dat voor de BBL- en BOL-deelnemers het perspectief in alle regio's positief is. Er wordt geen tekort verwacht aan BPV-plaatsen. Het meest recente rapport is te downloaden op www.kchandlel.nl via de knop 'feiten, cijfers en trends'. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl . Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum Handel (www.kchandlel.nl) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.
Wetgeving en regelgeving	De aanscherping van wet- en regelgeving op aspecten als hygiëne en milieu vraagt van de aankomend verkoopmedewerker leer- en aanpassingsvermogen. De aankomend verkoopmedewerker zal zich daar waar nodig nieuwe procedures en werkwijzen eigen moeten maken. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen bij het verzorgen van het magazijn.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Voor de aankomend verkoopmedewerker is het van belang dat hij zich flexibel opstelt. De samenleving is aan verandering onderhevig. De behoeften en prioriteiten van klanten veranderen steeds door de ontwikkelingen in de maatschappij, zoals de 24-uurseconomie en demografische ontwikkelingen (o.a. vergrijzing), economische groei en krimp en terugtrekkende overheid. Om te kunnen blijven functioneren zal de aankomend verkoopmedewerker zich moeten aanpassen aan de veranderingen. Dit vraagt van de aankomend verkoopmedewerker een flexibele opstelling. Ook zal de aankomend verkoopmedewerker een lerende houding aan moeten nemen.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Aankomend verkoopmedewerker

		Uits troo m
Kerntaak	Werkproces	U1
Kerntaak 1: Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen		
	1.1 Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag	x
	1.2 Onderhoudt artikelpresentaties	x
	1.3 Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn	x
Kerntaak 2: Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service		
	2.1 Ontvangt de klant in de winkel	x
	2.2 Assisteert collega's bij het verkoopgesprek	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Aankomend verkoopmedewerker*

4.1 Aankomend verkoopmedewerker

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De aankomend verkoopmedewerker werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-foodsector. Hij heeft werkzaamheden in het magazijn en in de winkel.																																														
Typerende beroepshouding	De aankomend verkoopmedewerker heeft een klantvriendelijke houding. Hij stelt zich dienstbaar en servicegericht op: wanneer de klant hulp nodig heeft, biedt hij de helpende hand. Hij moet echter wel de afweging maken of hij dat mag doen met oog op zijn verantwoordelijkheden. Wanneer hij een afspraak maakt met de klant komt hij deze na. Daarnaast zorgt hij ervoor dat de klant bij zijn werkzaamheden op het gebied van verwerken van goederen zo min mogelijk last van hem ondervindt. Verder zorgt hij ervoor dat hij zijn werkzaamheden veilig en volgens instructie uitvoert en houdt daarbij het juiste werktempo aan. Ook werkt hij netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De aankomend verkoopmedewerker toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen. Bij veranderingen/afwijkingen stelt hij zich flexibel op. In de samenwerking met zijn collega's biedt en vraagt hij op aanwijzing hulp en vraagt en geeft hij feedback. De aankomend verkoopmedewerker toont motivatie om te leren, door onder begeleiding te reflecteren op zijn functioneren en door zijn werkwijze te laten zien dat hij van zijn fouten heeft geleerd.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 1																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De aankomend verkoopmedewerker heeft een assisterende en uitvoerende rol. Hij voert de werkzaamheden uit onder direct toezicht en/of begeleiding van zijn leidinggevende en/of ervaren collega.																																														
Complexiteit	De uitvoering van de werkzaamheden vraagt van de aankomend verkoopmedewerker toepassing van standaardprocedures. Bij afwijkingen in de werkzaamheden zal de aankomend verkoopmedewerker begeleid worden: hij hoeft in geen enkel geval zelf oplossingen te verzinnen voor afwijkingen.																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																														
Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreeken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2						B1						A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2																																															
B1																																															
A2	x	x	x	x	x																																										
A1	x	x	x	x	x																																										

Rekenen en wiskunde				
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2				
X1	x	x		

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen	Werkprocessen bij kerntaak 1						
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker neemt de opdracht van zijn leidinggevende aan om collega's te assisteren bij de goederenontvangst en –opslag. Hij brengt op aanwijzing van de leidinggevende/ervaren collega interne transportmiddelen en/of andere hulpmiddelen naar de losplaats, maakt ruimte in het magazijn en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Hij verzamelt de benodigde hulpmiddelen om de goederen om te pakken en te transporteren. Hij controleert de vracht op zichtbare schade en telt de verpakkingseenheden. Op aanwijzing en onder supervisie van een ervaren collega of leidinggevende vergelijkt hij aantallen met de gegevens op het geleidedocument. Na de controle pakt hij de geleverde goederen uit. Hij verdeelt de goederen en slaat de goederen op de juiste plaats in het magazijn op. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende. De aankomend verkoopmedewerker vult in opdracht en volgens instructies samen met collega's of alleen de artikelpresentatie aan. Hij vervoert de artikelen naar de winkel. Hij kijkt voor het aanvullen in de presentatie of er afwijkingen zijn aan de artikelen, waarbij hij let op kwaliteit, kwantiteit, prijsstelling en de aanwezigheid van prijsetiketten, beveiligingslabels en/of andere labels. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende. Verder brengt hij in opdracht promotiemateriaal aan. Als de aankomend verkoopmedewerker klaar is met zijn werkzaamheden ruimt hij, op aanwijzing van een leidinggevende en/of ervaren collega, de gebruikte middelen en de werkplek op. In het magazijn betekent dit dat hij ook het afval en de emballage verwerkt. Ook voert hij samen met collega's of alleen schoonmaakwerkzaamheden uit in het magazijn, de winkel en de omgeving van de winkel. Toelichting: De aankomend verkoopmedewerker ontvangt van zijn leidinggevende/ervaren collega opdrachten en werkinstructies om met een of meer collega's samen te werken bij het ontvangen en verwerken van goederen. Indien nodig leest hij de aanvullende informatie en vraagt door als hij iets niet begrijpt. Tijdens en na de uitvoering van de werkzaamheden meldt hij eventuele onvolkomenheden en geeft aan dat hij zijn werkzaamheden heeft afgerond. Tijdens de ontvangst en verwerking van de goederen is de aankomend verkoopmedewerker alert op het voorkomen van mogelijke derving en hanteert daarvoor de juiste werkwijze. De aankomend verkoopmedewerker werkt onder begeleiding van een ervaren collega of leidinggevende tijdens het ontvangen en bewerken van goederen. Ook werkt hij in opdracht samen met collega's, vaak bij de goederenontvangst en het onderhouden van artikelpresentaties. Hij heeft de opdracht tijdig hulp te vragen en laat zijn werkzaamheden controleren door een collega en/of zijn leidinggevende en past na instructie zijn werkzaamheden aan. De aankomend verkoopmedewerker verwerkt de goederenstroom zo veilig en snel mogelijk. Instructies van collega's en leidinggevende, maar ook procedures, wet –en regelgeving zijn hierbij leidend. Tijdens het aanvullen van de artikelen zorgt de aankomend verkoopmedewerker er voor dat klanten geen overlast hebben van zijn werkzaamheden.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1016 405 1075 445">1.1</td><td data-bbox="1080 405 1474 477">Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag</td></tr> <tr> <td data-bbox="1016 483 1075 524">1.2</td><td data-bbox="1080 483 1474 524">Onderhoudt artikelpresentaties</td></tr> <tr> <td data-bbox="1016 530 1075 571">1.3</td><td data-bbox="1080 530 1474 602">Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn</td></tr> </table>	1.1	Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag	1.2	Onderhoudt artikelpresentaties	1.3	Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn
1.1	Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag						
1.2	Onderhoudt artikelpresentaties						
1.3	Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn						


5.2 Kerntaak 2: Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker begroet de klant en laat de klant weten dat hij de klant heeft opgemerkt. Hij beantwoordt vragen van klanten of verwijst hen door. Hij loopt hierbij met de klant mee. De aankomend verkoopmedewerker krijgt opdracht om te assisteren bij het verkopen. Hij assisteert door informatiemateriaal mee te geven aan de klant en artikelen op te zoeken, aan te wijzen en/of te brengen.</p> <p>Toelichting: Tijdens het assisteren bij het verkopen is de aankomend verkoopmedewerker alert op het voorkomen van mogelijke derving. Hij let daarbij voornamelijk op criminele derving van klanten. Bij het beantwoorden van klantvragen of het doorverwijzen van klanten stelt hij zich klantvriendelijk op en houdt daarbij het organisatiebelang in de gaten. Hij wordt hierbij ondersteund door een collega of leidinggevende en vraagt tijdig hulp aan hen, wanneer dat nodig is.</p>	2.1	Ontvangt de klant in de winkel
	2.2	Assisteert collega's bij het verkoopgesprek


6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag					■						■							■	■						
1.2	Onderhoudt artikelpresentaties					■						■				■			■	■						
																										



Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.3	Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn					■							■				■									
																										

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Ontvangt de klant in de winkel									■									■							
2.2	Assisteert collega's bij het verkoopgesprek									■									■							

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag					X							X							X	X
1.2	Onderhoudt artikelpresentaties					X							X				X			X	X
1.3	Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn					X							X				X				X

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen			
1.1 werkproces: Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag			
Omschrijving	<p>De aankomend verkoopmedewerker neemt de opdracht van zijn leidinggevende aan om collega's voorbereidingen te assisteren bij de goederenontvangst en –opslag. Hij brengt op aanwijzing van de leidinggevende/ervaren collega interne transportmiddelen en/of andere hulpmiddelen naar de losplaats, maakt ruimte in het magazijn en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Hij verzamelt de benodigde hulpmiddelen om de goederen om te pakken en te transporteren.</p> <p>Hij controleert de vracht op zichtbare schade en telt de verpakkingseenheden. Op aanwijzing en onder supervisie van een ervaren collega of leidinggevende vergelijkt hij aantallen met de gegevens op het geleidedocument.</p> <p>Na de controle pakt hij de geleverde goederen uit. Hij verdeelt de goederen en slaat de goederen op de juiste plaats in het magazijn op. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De controle is volgens de voorgeschreven procedures en in een vlot tempo uitgevoerd. Afwijkingen in aantallen en zichtbare schade zijn gemeld aan de leidinggevende.</p> <p>Goederen zijn zonder schade en volgens (organisatie)procedures verdeeld.</p> <p>Goederen zijn volgens de (organisatie)procedures opgeslagen op juiste plek.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures • Discipline tonen 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toont discipline door de goederenopslag volgens werkinstructies van collega of leidinggevende uit te voeren en zich daarbij ook te houden aan de (wettelijke) regels en procedures op het gebied van arbeidsomstandigheden, zodat afwijkingen worden opgemerkt en de ontvangst en opslag veilig verlopen. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Algemene kennis van goederenontvangst en -opslag • Derving • Geleidedocumenten • Magazijn • Milieu • Transportmiddelen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controleert nauwkeurig en gestructureerd, signaleert afwijkingen, meldt afwijkingen en probeert een goed tempo aan te houden, waarbij hij met de juiste houding en werkwijze zoveel mogelijk derving voorkomt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen**1.1 werkproces: Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gebruikt de interne transportmiddelen en hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de ontvangst en opslag van goederen verantwoord en efficiënt zijn uitgevoerd zonder onnodige schade en derving.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Aanpassen aan de groep	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vraagt tijdig extra verduidelijking, tips en hulp van collega's, zodat hij de artikelpresentaties volgens de (bedrijfs)procedures en in een vlot tempo kan controleren en opslaan.• Ziet daarnaast wat collega's doen en past zich daarop aan door hulp te bieden, als hem dat gevraagd wordt, voor het vlot verloop van de goederenontvangst en -opslag.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen**1.2 werkproces: Onderhoudt artikelpresentaties**

Omschrijving	De aankomend verkoopmedewerker vult in opdracht en volgens instructies samen met collega's of alleen de artikelpresentatie aan. Hij vervoert de artikelen naar de winkel. Hij kijkt voor het aanvullen in de presentatie of er afwijkingen zijn aan de artikelen, waarbij hij let op kwaliteit, kwantiteit, prijsstelling en de aanwezigheid van prijsetiketten, beveiligingslabels en/of andere labels. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende. Verder brengt hij in opdracht promotiemateriaal aan.		
Gewenst resultaat	Artikelen zijn gepresenteerd volgens de richtlijnen van de organisatie. Klanten ondervinden geen overlast van de presentatiewerkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures• Discipline tonen	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• Toont discipline door artikelpresentatie volgens werkinstructies van collega of leidinggevende te onderhouden, maar zich daarbij ook te houden aan de (wettelijke) regels en procedures op het gebied van arbeidsomstandigheden, zodat de presentatie en werkwijze voldoen aan de richtlijnen van de organisatie.• Handelt daarnaast bij derving, knelpunten en calamiteiten volgens instructie door tijdig hulp in te roepen of melding te maken van afwijkingen.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Artikelcodering en prijzen• Derving• Presentatievoorschriften• Promotiemateriaal• Veiligheid en arbo
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• Pakt de presentatiewerkzaamheden ordelijk aan en werkt in een goed tempo, zodat klanten zo min mogelijk overlast ondervinden en derving voorkomen kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Leren	<ul style="list-style-type: none">• Leren van feedback en fouten	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• Leert, met ondersteuning, van fouten, feedback en opmerkingen van collega's en zijn leidinggevende om houding en presentatiewerkzaamheden te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen

1.2 werkproces: Onderhoudt artikelpresentaties

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gebruikt op veilige en voorgeschreven wijze de hulpmiddelen voor het vervoeren van de artikelen en de hulpmiddelen voor het aanbrengen van promotiemateriaal, prijsetiketten, beveiligingslabels en/of andere materialen, zodat schade aan artikelen wordt voorkomen, veiligheid voor klanten en personeel wordt gewaarborgd en de presentatie voldoet aan de richtlijnen van de organisatie.• Ruimt na afloop de hulpmiddelen zorgvuldig op om derving en schade te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Aanpassen aan de groep	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vraagt tijdig tips en hulp van collega's, zodat hij de artikelpresentaties volgens de richtlijnen van de organisatie onderhoudt.• Ziet daarnaast wat collega's doen en past zich daarop aan door hulp te bieden, als hem dat gevraagd wordt voor het vlot verloop van het aanvullen van de presentaties.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen			
1.3 werkproces: Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn			
Omschrijving	Als de aankomend verkoopmedewerker klaar is met zijn werkzaamheden ruimt hij, op aanwijzing van een leidinggevende en/of ervaren collega, de gebruikte middelen en de werkplek op. In het magazijn betekent dit dat hij ook het afval en de emballage verwerkt. Ook voert hij samen met collega's of alleen schoonmaakwerkzaamheden uit in het magazijn, de winkel en de omgeving van de winkel.		
Gewenst resultaat	Het magazijn, de winkelruimte en de directe winkelomgeving zien er volgens de eisen van de organisatie verzorgd en schoon uit voor de klanten en het personeel. Door het juist uitvoeren van de werkzaamheden ondervinden de klanten geen overlast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures Discipline tonen 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont discipline door op te ruimen en schoon te maken volgens werkinstructies van collega of leidinggevende en zich daarbij ook te houden aan de (wettelijke) regels en procedures op het gebied van arbeidsomstandigheden, zodat het magazijn en de winkel voldoen aan de gestelde eisen en klanten geen overlast ondervinden. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Hygiëne Milieu Schoonmaakmaterialen en –middelen Veiligheid en arbo
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Leren van feedback en fouten 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Leert met ondersteuning van fouten, feedback en opmerkingen van collega's en zijn leidinggevende om houding en schoonmaakwerkzaamheden te verbeteren. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kiest met ondersteuning van een collega de passende schoonmaakmiddelen en hanteert deze op juiste wijze voor een goed schoonmaakresultaat en zonder verspilling van middelen. Ruimt na afloop de hulpmiddelen zorgvuldig op om derving en schade te voorkomen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen**1.3 werkproces: Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Aanpassen aan de groep	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vraagt tijdig tips en hulp van collega's, zodat de schoonmaak- en opruimwerkzaamheden volgens de eisen van de organisatie worden uitgevoerd.• Ziet daarnaast wat collega's doen en past zich daarop aan door hulp te bieden, als hem dat gevraagd wordt, zodat het magazijn, de winkelruimte en directe winkelomgeving er uit zien volgens de eisen van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	---	--

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service

Proces-competentie-matrix Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Bedrijfsmatig handelen	Ondernemend en commercieel handelen	Gedrevenheid en ambitie tonen	Met druk en tegenslag omgaan	Omgaan met verandering en aanpassen	Instructies en procedures opvolgen	Kwaliteit leveren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Plannen en organiseren	Leren	Creëren en innoveren	Onderzoeken	Analyseren	Materialen en middelen inzetten	Vakdeskundigheid toepassen	Formuleren en rapporteren	Presenteren	Overtuigen en beïnvloeden	Relaties bouwen en netwerken	Ethisch en integer handelen
Werkprocessen																					
2.1	Ontvangt de klant in de winkel									x									x		
2.2	Assisteert collega's bij het verkoopgesprek									x									x		

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service			
2.1 werkproces: Ontvangt de klant in de winkel			
Omschrijving	De aankomend verkoopmedewerker begroet de klant en laat de klant weten dat hij de klant heeft opgemerkt. Hij beantwoordt vragen van klanten of verwijst hen door. Hij loopt hierbij met de klant mee.		
Gewenst resultaat	Bij binnenkomst voelt de klant zich op zijn gemak in de winkel. De klant wordt juist geïnformeerd of doorverwezen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Helpt de klant zoveel mogelijk binnen zijn verantwoordelijkheid, zodat de klant volgens de eisen van de organisatie wordt geïnformeerd of doorverwezen. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Algemene kennis van de detailhandel Artikel- en assortimentskennis Calamiteiten Klantobservatie
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kijkt de klant aan, spreekt deze passend en beleefd aan en neemt een actieve houding aan, zodat hij hulpvaardig, servicegericht en attent op de klant overkomt. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service			
2.2 werkproces: Assisteert collega's bij het verkoopgesprek			
Omschrijving	De aankomend verkoopmedewerker krijgt opdracht om te assisteren bij het verkopen. Als hij iets niet begrijpt vraagt hij door. De aankomend verkoopmedewerker assisteert door informatiemateriaal mee te geven aan de klant en artikelen op te zoeken, aan te wijzen en/of te brengen.		
Gewenst resultaat	De klant is op een klantvriendelijke en correcte wijze geholpen volgens de eisen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Brengt de klant de artikelen en informatiemateriaal waar de klant om gevraagd heeft en overhandigt deze op correcte wijze aan de klant, zodat de klant volgens de eisen van de organisatie wordt geholpen. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikel- en assortimentskennis Calamiteiten Inpakken Klantencontact Vormen van overleg
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Kijkt de klant aan, spreekt deze passend en beleefd aan en neemt een actieve houding, zodat hij hulpvaardig, servicegericht en attent op de klant overkomt. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is in 2006 ontwikkeld door Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs. In 2007 zijn enkele aanpassingen verricht in dit kwalificatiedossier. In 2008 is de tabel voor rekenen en wiskunde toegevoegd in het dossier.

Gedurende het ontwikkelproces van het kwalificatiedossier zijn de afgevaardigden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (PCBB) van Kenniscentrum Handel en door hen aangewezen klankbordgroepen uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

<i>Afvaardiging van:</i>	<i>Rol</i>
Hoofdbedrijfsschap Detailhandel	adviserend
Stichting Opleidingsfonds Groothandel	adviserend
Stichting Woonwerk	adviserend
Centraal Bureau Levensmiddelenhandel, brancheorganisatie	adviserend
Mitex, brancheorganisatie voor mode-, schoenen- en sportondernemers	adviserend
Fenedex, ledenorganisatie van en voor het internationaal opererende bedrijfsleven	adviserend
Stichting AGF Centrum voor Kennis en Ontwikkeling, opleidings- en ontwikkelfonds voor de AFG detailhandel	adviserend
FNV	adviserend
CNV/Dienstenbond	adviserend
Onderwijsveld via de BTG Handel	adviserend
Vmbo-veld	toehoorder
Hbo-veld	toehoorder

De klankbordgroepen waren vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en klein-, midden- en grootwinkelbedrijven.

Op basis van de beoordelingen en opmerkingen van de afgevaardigden van de PCBB en klankbordgroepen zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf 2.4 Discussiepunten.

2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Aankomend verkoopmedewerker ligt het volgende beroepscompetentieprofiel:

- Aankomend verkoopmedewerker (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008)

Het bovenstaande beroepscompetentieprofiel vertoont geen substantiële inhoudelijke overlap of overlap op de volgende gebieden:

- werkomgeving
- werkprocessen
- verantwoordelijkheid
- complexiteit

Niet alleen de werkzaamheden, maar ook de context, verantwoordelijkheid en complexiteit vormen de afbakening van dit dossier met andere dossiers.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzing van de afgevaardigden van de PCBB en klankbordgroepleden heeft er een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

De twee kerntaken uit het beroepscompetentieprofiel zijn qua inhoud vrijwel gelijk gebleven in het kwalificatiedossier.

Beroepscompetentieprofiel	Kwalificatiedossier
1. Ondersteunt bij ontvangst en verwerking van goederen	1. Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen
2. Helpt klanten	2. Assisteert bij verkoop en het verlenen van service

2.4 Discussiepunten

Aanpassingen dossiers

In de PCBB is besproken of en welke aanpassingen in de kwalificatiedossiers doorgevoerd moeten worden voor de dossiers 2009-2010. Uitkomst van de vergadering was dat de PCBB alleen belangrijke wijzigingen in de dossiers 2009-2010 wil doorvoeren. De PCBB wil zo min mogelijk aanpassingen in deel B en deel C, zodat alle gebruikers niet opnieuw een 'nieuwere versie' ontvangen van de dossiers en er rust is in het veld. Er is voor gekozen om alle aanpassingen in één keer door te voeren in de dossiers voor het schooljaar 2010-2011.

Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers 2009-2010

Voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers schooljaar 2009-2010 is gekozen, in afstemming met het bedrijfsleven, het onderwijs en het Coördinatiepunt, om alleen de tabellen voor rekenen en wiskunde toe te voegen in de dossiers. Vanaf schooljaar 2010-2011 is de experimenteerfase afgerond en zullen de dossiers voor meer jaren worden vastgesteld. Besloten is om geen wijzigingen door te voeren in 2009-2010 maar om in de dossiers 2010-2011 alles in één keer door te voeren. Dit is mede besloten om het onderwijs 'rust' te bieden. Gedurende de experimenteerfase worden de ervaringen verzameld en de verbeterpunten gesignaleerd.

Kwaliteitsslag dossiers 2010-2011

Uit de beoordelingen van de kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt en het lopende onderzoek dat uitgevoerd wordt in het kader van de kwaliteitsslag, zal een verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk zijn. Kenniscentrum Handel onderkent de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering en zal dit meenemen in de ontwikkeling van de dossiers 2010-2011.

In de klankbordgroepen voor de dossiers 2008-2009 zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

- De rubriek 'vakkennis en vakvaardigheden' meer afstemmen op de beroepscontext en beschrijven op hetzelfde abstractieniveau.
- De resultaatbeschrijvingen waar mogelijk korter, op hetzelfde abstractieniveau en consistenten binnen de dossiers en in vergelijking tot de andere dossiers Handel beschrijven.
- Daar waar mogelijk en zinvol zal het woord 'zodat' consequent gebruiken in de prestatie-indicatoren.
- De keuze van competenties en componenten consistent doorvoeren in alle dossiers Handel. Het gaat hierbij met name om de competenties: samenwerken en overleggen, kwaliteit leveren en instructies en procedures opvolgen.
- De prestatie-indicatoren waar nodig concretiseren.

In 2009 zal mede afhankelijk van de resultaten van de pilot examenprofielen bekeken worden of de bovenstaande aanbevelingen meegenomen moeten worden in het aanpassen van de dossiers 2010-2011

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

In dit dossier is de tabel voor rekenen en wiskunde toegevoegd. Ook zijn enkele spelfouten hersteld die geen invloed hebben op de inhoud. Daarnaast is een nieuw BCP opgenomen en zijn paragraaf B2.5 (Trends en innovaties) en deel D geactualiseerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

De PCBB heeft, gezien de werkwijze van Kenniscentrum Handel ten aanzien van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur, besloten om geen termijnen vast te stellen waarop de kwalificatiedossiers opnieuw bekeken worden.

Indien er aanleiding is, op basis van eigen onderzoek, dan wel naar aanleiding van signalen van buiten, voor wijzigingen in de kwalificatiestructuur van Kenniscentrum Handel zal de PCBB de kwalificatiedossiers agenderen en in ieder geval kijken naar:

- de herkenbaarheid van de kwalificatiedossiers op de arbeidsmarkt;
- de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers in de onderwijs- en examenpraktijk;
- de transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit van de kwalificatiedossiers.

Vanzelfsprekend zal Kenniscentrum Handel aandacht besteden aan alle relevante onderwerpen die door (leden van) de PCBB worden aangedragen.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Aanpassing en onderhoud dossier t.b.v. eenduidigheid en kwaliteitsverbetering	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpassing dossier op basis van beoordeling Coördinatiepunt en ervaringen van gebruikers • Onderzoek klanttevredenheid • Onderzoek naar resultaten experimenten • Evaluatie kwalificatiedossier op representativiteit en actualiteit 	KCH in samenwerking met samenwerkende kbb's noemen Coördinatiepunt, PCBB en onderwijs en bedrijfsleven	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Afstemming uitstromen	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek naar mogelijkheid en wenselijkheid voor de afstemming van de uitstromen van de verschillende kenniscentra. 	KCH en andere kenniscentra	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Evaluatie van experimenten	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie uitvoerbaarheid kwalificatiedossier 	KCH	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Onderzoek naar trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek naar trends en innovaties 	KCH	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Onderhoud kwalificatiedossier	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek klanttevredenheid • Onderzoek naar resultaten experimenten • Evaluatie kwalificatiedossier op representativiteit en actualiteit 	KCH in samenwerking met PCBB	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Aanpassing dossier ten gevolge van de resultaten van de pilot examenprofielen	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpassing dossier 	KCH in samenwerking met PCBB	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Rekenen en wiskunde	<ul style="list-style-type: none"> • Niveaus van rekenen en wiskunde worden geëvalueerd 	KCH in samenwerking met PCBB	Voor indiening schooljaar 2010-2011

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers worden volgens het KwaliteitsManagementSysteem uitgevoerd. Onderdeel hiervan is de klantevaluatie.