

4.1 Inkoper vershandel

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De inkoper vershandel werkt op een groothandelsbedrijf dat zich bezig houdt met handel in en verwerking van voedsel- en groenproducten. Hiertoe behoren de handel in en verwerking van bloemen, planten, aardappelen, groenten, fruit en overige agrarische producten. Hij werkt bij de inkoop van producten op kantoor, wanneer de producten gekeurd moeten worden werkt hij ook in de aanvoerhal en de opslagruimtes. Hij werkt ook in het veld wanneer hij kwekers bezoekt om zich te oriënteren op producten of contracten te sluiten.																												
Typerende beroepshouding	De inkoper vershandel is stressbestendig, flexibel en heeft discipline. De inkoper werkt zorgvuldig en klantgericht met respect voor het product. Hij wordt op grond van zijn commercieel inzicht door de manager in- en verkoop en de ondernemer geraadpleegd. Hij communiceert veelvuldig met collega's.																												
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																												
Rol en verantwoordelijkheden	De inkoper vershandel heeft een pro-actieve en uitvoerende rol en is daarbij verantwoordelijk voor zijn inkoopwerkzaamheden met inachtneming van het kwaliteitsbeleid. Hij heeft een coördinerende rol en is verantwoordelijk voor het onderhouden van contacten met leveranciers. Hij is verantwoordelijk voor inkoop waarbij de kwaliteit/prijsverhouding juist gekozen is conform de visie en eisen van het bedrijf.																												
Complexiteit	Voor de werkzaamheden ten behoeve van de inkoop gelden standaardwerkwijzen die de inkoper vershandel naar eigen inzicht uitvoert. De kwaliteit van producten varieert echter per partij en per seizoen. Elk product kent specifieke ziekten, afwijkingen en bewaarcondities. Deze wisselende omstandigheden verhogen de complexiteit. Het onderhouden van contacten met leveranciers moet zijn gericht op de belangrijkste trends en marktontwikkelingen. De belangen van leveranciers zijn niet altijd in lijn met de belangen van de inkoper. Dit is een complicerende factor. Bij de inkoop moet worden ingespeeld op de belangrijkste trends en prijsontwikkelingen en, indien van toepassing, voedselveiligheid. De beperkte versheid van het product vraagt een goed doordacht inkoopbeleid. De snelheid waarmee beslissingen genomen moeten worden verhoogt de complexiteit. Hij moet een adequate inschatting van de situatie maken en op basis van deze inschatting bepalen welk risico hij kan nemen, met als resultaat een gedurfde aanpak, met een voor het bedrijf aanvaardbaar risico.																												
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>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x			
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																								
C2																													
C1																													
B2	x	x																											

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x		x	
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x		x	
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

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

2.1 Inkoper vershandel

Kerntaak 1 Bereidt in- en verkoop voor

Proces-competentie-matrix Inkoper vershandel

Kerntaak 1 Bereidt in- en verkoop voor		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	Keurt product										X		X							X						
1.2	Administreert en controleert product-, proces- en transportgegevens									X			X							X						
1.3	Overlegt met team van in- en verkopers					X		X							X										X	
1.4	Onderhoudt externe contacten					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 Inkoper vershandel

Kerntaak 1 Bereidt in- en verkoop voor			
1.1 werkproces: Keurt product			
Omschrijving	De inkoper vershandel beoordeelt geur, kleur, versheid en maat van het product, stelt de productkwaliteit vast en stelt vast of het product voldoet aan de wettelijke en aanvullende eisen. Soms vindt de productkeuring plaats bij een kweker of in de aanvoerhal.		
Gewenst resultaat	De productkwaliteit is vastgesteld op basis waarvan de aankoopbeslissing kan worden genomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	Hij stelt de productkwaliteit vast, zodat de kwaliteitsklasse duidelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de wettelijke en aanvullende producteisen Kennis van producten en kwaliteitsklassen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij bepaalt of het product voldoet aan de wettelijke en aanvullende eisen, zodat hij uitsluitend producten inkoopt die aan de wettelijke eisen en aanvullende regelgeving voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij beoordeelt kleur, geur, versheid en maat van het product, zodat de productgegevens bekend zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bereidt in- en verkoop voor			
1.2 werkproces: Administreert en controleert product-, proces- en transportgegevens			
Omschrijving	De inkoper verhandel registreert de gegevens over product, proces en transport en controleert de gegevens die door anderen (transporteurs, leveranciers, klanten) zijn aangeleverd.		
Gewenst resultaat	De gegevens over het product en wat er mee gebeurt liggen correct, duidelijk, volledig en overeenkomstig wettelijke voorschriften vast, zodat tracking en tracing mogelijk is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	Hij controleert of de beschikbare product-, proces- en transportgegevens correct zijn en signaleert welke gegevens ontbreken.	<ul style="list-style-type: none"> Vaardigheid in het vastleggen van gegevens
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	<p>Hij registreert product-, proces- en transportgegevens die door anderen (transporteurs, leveranciers, klanten) zijn aangeleverd</p> <p>nauwkeurig en volledig, zodat te allen tijde bekend is wat er op welk moment met het product is gebeurd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij registreert de product-, proces- en transportgegevens volgens de procedures van het bedrijf en de wettelijke richtlijnen, zodat de registraties aan alle eisen voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bereidt in- en verkoop voor			
1.3 werkproces: Overlegt met team van in- en verkopers			
Omschrijving	De inkoper vershandel overlegt met de andere in- en verkopers. Hij geeft signalen door van zijn klanten of leveranciers en vraagt de andere in- en verkopers welke ontwikkelingen zij signaleren. Hij stemt met de collega's af welke producten en welke klanten en leveranciers interessant zijn gezien de ontwikkelingen en spreekt af welke strategie wordt gevolgd.		
Gewenst resultaat	Er is informatie-uitwisseling en afstemming tussen de in- en verkopers. De in- en verkopers werken volgens een gezamenlijke strategie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> • Toekomstvisie laten zien • Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen 	Hij heeft visie op de toekomst en vormt samen met de andere in- en verkopers een toekomstgerichte strategie voor de in- en verkoop, zodat de positie van het bedrijf wordt aangepast aan de ontwikkelingen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ontwikkelingen in de handel • Vertalen van ontwikkelingen naar het eigen bedrijf
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	Hij attendeert de andere in- en verkopers op de nieuwe kansen en mogelijkheden en eventuele bedreigingen, zodat de organisatie daarop kan inspelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Overeenstemming nastreven 	Hij overlegt rekening houdend met belangen van de collega's en zijn eigen doelen met betrekking tot de inkoop, zodat er overeenstemming is over de te volgen strategie van het gehele team van in- en verkopers.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren • Bevorderen van de teamgeest 	Hij gaat bij de collega's na welke ideeën zij hebben over de ontwikkelingen en legt hen zijn eigen ideeën voor. Daarnaast informeert hij hen over zijn ervaringen, meldt belangrijke ontwikkelingen en spant zich in om als team te opereren, zodat de in- en verkopers op de hoogte zijn van elkaars kennis.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bereidt in- en verkoop voor			
1.4 werkproces: Onderhoudt externe contacten			
Omschrijving	De inkoper vershandelt onderhoudt (externe) contacten met klanten, leveranciers en externe adviseurs waardoor hij een eigen netwerk opbouwt. Hij raadpleegt externe contacten om informatie te verkrijgen die van belang is voor het continueren van de onderneming en profileert zich positief binnen zijn netwerk, afgestemd op de doelgroep. Hij maakt mede op basis van de informatie afkomstig uit zijn netwerk keuzes voor de onderneming op het gebied van inkoop of verkoop.		
Gewenst resultaat	Een actueel netwerk en een effectief gebruik ervan. Vaste klantenrelaties.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Indruk maken op anderen 	Hij profileert zich positief binnen zijn netwerk, zodat hij een goede indruk maakt op relaties uit het netwerk.	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekstechnieken Kennis en toepassing van moderne vreemde talen Nederlands in woord en geschrift Vaardigheid in het omgaan met mensen
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Hij houdt zijn netwerk actueel, legt actief contacten met mensen die een positieve bijdrage kunnen leveren aan de organisatie, investeert in het opbouwen van een goede werkrelatie en gebruikt het netwerk om de werkgerelateerde doelen te bereiken, zodat dat er op de vakgebieden die relevant zijn voor de onderneming expertise beschikbaar is.	<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 	Hij raadpleegt zonodig zijn netwerk, zodat hij informatie verkrijgt die van belang is voor het continueren van de onderneming en de bijbehorende keuzes op het gebied van inkoop of verkoop.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Koopt producten voedsel en groen in

Proces-competentie-matrix Inkoper vershandel

Kerntaak 2 Koopt producten voedsel en groen in		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Werkprocessen																					
2.1	Bepaalt in te kopen producten	x				x													x		
2.2	Oriënteert zich op aanbod											x			x						
2.3	Sluit overeenkomst met leverancier	x							x		x										x
2.4	Organiseert verwerking en transport		x			x											x		x		
2.5	Signaleert en handelt klachten af								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 Inkoper vershandel

Kerntaak 2 Koopt producten voedsel en groen in			
2.1 werkproces: Bepaalt in te kopen producten			
Omschrijving	De inkoper vershandel bepaalt welke voedsel- en groenproducten hij moet inkopen. Hij stelt zich op de hoogte van de dagelijkse leveringsverplichtingen en overlegt met de eigen verkoper(s).		
Gewenst resultaat	De inkoper heeft een helder beeld van de producten (soorten, hoeveelheid, kwaliteit) die moeten worden ingekocht. Er heeft afstemming plaatsgevonden met de verkoper.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Afgewogen risico's nemen 	Hij beslist welke producten die dag moeten worden ingekocht en neemt daarbij weloverwogen risico's, zodat er voldoende product aanwezig is voor de leveringen en er niet onnodig voorraad ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatievaardigheid en in het Nederlands Productkennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Hij kiest de in te kopen producten zodanig dat het bedrijf aan de vraag van de klant voldoet en een optimaal rendement voor het eigen bedrijf wordt behaald.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Hij overlegt met de verkoper en de leidinggevende over de leveringsverplichtingen en de nog aanwezige voorraad, stemt af welke producten nog moeten worden ingekocht en informeert ze over het aanbod op de markt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Koopt producten voedsel en groen in**2.2 werkproces: Oriënteert zich op aanbod**

Omschrijving	De inkoper vershandelt na welke producten er verkrijgbaar zijn, oriënteert zich op nieuwe producten die voor klanten interessant kunnen zijn en vormt zich een beeld van welke producten hij via welk inkoopkanaal wil inkopen. Hij zoekt en grijpt kansen om de klant nieuwe en kansrijke producten te kunnen aanbieden.		
Gewenst resultaat	Inzicht in de beschikbaarheid van producten via de diverse inkoopkanalen. Een plan om bepaalde producten bij een bepaald inkoopkanaal in te kopen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	In zijn overleg met (potentiële) leveranciers zoekt hij actief naar kansen voor het eigen bedrijf en de klantenkring, grijpt kansen aan en vertaalt ze naar initiatieven, zodat hij de klant steeds nieuwe en kansrijke producten kan aanbieden.	<ul style="list-style-type: none">Kennis en toepassing van moderne vreemde talenKennis van de verschillende inkoopkanalen en hun mogelijkhedenProductkennis
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">Informatie achterhalen	Hij gaat na welke producten via diverse inkoopkanalen beschikbaar zijn, van welke kwaliteit, in welke hoeveelheid en tegen welke voorwaarden, zodat hij op de hoogte is van het aanbod.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij neemt de informatie over verkrijgbaarheid van producten snel in zich op, combineert deze met wat hij al weet, zodat hij zich een compleet beeld vormt van het aanbod. Daarnaast beoordeelt hij, aan de hand van de producten die hij nodig heeft, het aanbod en bedenkt alternatieven als het gevraagde product niet verkrijgbaar is onder redelijke voorwaarden, zodat hij de klant kan leveren volgens afspraak.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Koopt producten voedsel en groen in**2.3 werkproces: Sluit overeenkomst met leverancier**

Omschrijving	De inkoper vershandel beslist snel (in het bijzonder bij aankoop via de klok) en zorgvuldig over een aankoop en onderhandelt indien van toepassing met de leverancier om het gewenste product te kunnen betrekken tegen gunstige voorwaarden. Hij maakt prijs- en leveringsafspraken en zorgt dat een overeenkomst tot stand komt. Hij koopt in via de klok, verstrekt opdrachten aan commissionairs en koopt partijen in via kwekers. Hij bereidt contracten voor.		
Gewenst resultaat	Een afgesloten overeenkomst die voldoet aan de eisen en wensen van de inkoper en de opdracht die hij heeft meegekregen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Afgewogen risico's nemen	Hij beslist snel (in het bijzonder bij aankoop via de klok) en zorgvuldig over een aankoop, schat het risico in en bepaalt of het acceptabel is, zodat hij de gewenste producten onder gunstige voorwaarden inkoopt.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis en toepassing van moderne vreemde talen• Rekenvaardigheid• Vaardigheid in het snel nemen van verantwoorde beslissingen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij stelt nauwkeurig, volledig en in de juiste bewoordingen een contract op, zodat de afspraken helder en volledig zijn vastgelegd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk• Gevoelens onder controle houden	Hij onderhandelt ondanks druk op zakelijke wijze en zorgt dat emoties geen negatief effect hebben op de onderhandeling, zodat de onderhandelingen zorgvuldig verlopen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Onderhandelen• Overeenstemming nastreven	Hij onderhandelt met de leverancier en beïnvloedt de richting van het gesprek zodanig dat er een overeenkomst tot stand komt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Koopt producten voedsel en groen in			
2.4 werkproces: Organiseert verwerking en transport			
Omschrijving	De inkoper verhandel overlegt over het benodigde transport en de benodigde bewerkingen aan het product en de inzet van mensen, geeft anderen de opdracht om de producten te transporteren en te verwerken en zorgt dat beide plaatsvinden binnen de gestelde tijd en zonder verlies van productkwaliteit.		
Gewenst resultaat	Het product is tijdig en volgens de afgesproken specificaties gereed voor afzet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren 	Hij geeft anderen de opdracht om, volgens de in de overeenkomst gemaakte afspraken, de producten te transporteren en te verwerken, zodat ze in het eigen bedrijf verhandeld kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van transportmiddelen • Organisatievaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Systematisch werken 	Hij bevordert de snelheid waarmee de producten worden verwerkt en zorgt dat dit systematisch en zorgvuldig gebeurt, zodat de doorloopsnelheid hoog is en de productkwaliteit optimaal blijft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	Hij plant en regelt de verwerking en het transport, regelt dat de benodigde menskracht beschikbaar is en bewaakt de voortgang van het geheel, zodat bewerking en transport plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Proactief informeren 	Hij stemt af met het verkoopteam van het eigen bedrijf welke bewerkingen er nodig zijn aan het product en informeert hen over de aangekochte producten, zodat de betrokkenen op de hoogte zijn en de te verrichten bewerkingen bij hem bekend zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Koopt producten voedsel en groen in			
2.5 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De inkoper vershandel signaleert klachten tijdens contacten met klanten. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. Er is getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert alle benodigde klachtgegevens accuraat en administreert deze nauwkeurig in het systeem, zodat de klachten volgens de procedure worden afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Consumentenrecht Kennis van de klachtenprocedures Omgang met klachten
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Hij zoekt naar de oorzaak van de klacht zodat de klacht opgelost kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Overeenstemming nastreven 	Hij streeft naar een win-win situatie bij het oplossen van de klacht, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant en de onderneming opgelost kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces