

## 4.1 Ondernemer detailhandel

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De ondernemer detailhandel werkt als zelfstandige in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules binnen het MKB in zowel de food als non-food sector.</p> <p>De ondernemer detailhandel voert veel werkzaamheden in de winkel uit. Voor een aantal activiteiten, zoals enkele beleidsmatige taken en netwerken, zoekt de ondernemer buiten de winkel contacten met betrokkenen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De ondernemer detailhandel is klantgericht, sociaalvaardig, representatief, assertief en vakkundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Ook laat hij een ondernemende houding zien en toont betrokkenheid bij de onderneming. Hij anticipeert doelgericht, creatief en op flexibele wijze op veranderingen in de markt om de positie van de onderneming te versterken. Hij zorgt ervoor dat hij op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Verder neemt de ondernemer detailhandel overwogen risico's om zijn doel te behalen en houdt hij vast aan zijn plan tot hij zijn doel heeft bereikt. Verder laat de ondernemer detailhandel een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten en medewerkers. Bij al zijn werkzaamheden toont hij een groot verantwoordelijkheidsgevoel.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De ondernemer detailhandel heeft een uitvoerende en aansturende rol. De ondernemer detailhandel is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn onderneming. Hij voert taken op eigen initiatief uit. De ondernemer detailhandel is verantwoordelijk voor het uitzetten van lijnen op het gebied van commercie, financiën en logistiek, zodat de onderneming gezond is en blijft. Het assortiment en de voorraad zijn en ondernemingsdoelstellingen worden behaald. Ook is hij verantwoordelijk voor zijn eigen netwerk en een het opbouwen van een (organisatie) imago. Verder zorgt hij voor een goede werkomgeving en draagt hij verantwoordelijkheid voor een goed verloop van de operationele werkzaamheden.</p>
Complexiteit	<p>De ondernemer detailhandel krijgt te maken met een aantal dilemma's. De ondernemer detailhandel heeft de opgave om tijdens het contact met klanten een juist evenwicht te vinden tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Hij heeft de taak zich klantvriendelijk op te stellen zonder zijn eigen onderneming te schaden. Dit geldt bij veel aspecten van zijn takenpakket, zoals bij het voeren van een verkoopgesprek, het bepalen en inkopen van het assortiment en het bepalen van de prijs van de artikelen. Verder moet de ondernemer detailhandel prioriteiten stellen in zijn werkzaamheden. Hij moet afwegen hoeveel tijd hij kan besteden aan de klant, zijn medewerkers, relaties, beleidstaken en operationele taken, zonder dat de belangen van de organisatie in het geding zijn. Hierbij speelt ook de afweging wanneer hij taken kan delegeren en wanneer hij ze zelf uit moet voeren. Tot slot is het bij het aansturen en begeleiden van medewerkers van belang dat de ondernemer detailhandel zich zowel laat leiden door de persoonlijke belangen van de werknemer als de belangen van de onderneming.</p>

Wettelijke beroepsvereisten	Nee					
Branche vereisten	Nee					
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.					
	De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.					
	De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.					
	Nederlands					
		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
	C2					
	C1					
	B2	x	x	x	x	x
	B1	x	x	x	x	x
	A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x	
Engels of Duits						
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	
C2						
C1						
B2						
B1	x	x	x	x	x	
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	x		x	x		
X2	x	x	x	x		
X1	x	x	x	x		

## 2.1 Ondernemer detailhandel

### Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid

#### Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		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	Bepaalt de doelstelling en strategie van de onderneming	x																x							x	
1.2	Maakt een investeringsbegroting en financieringsplan								x				x							x						x
1.3	Maakt een marketingplan	x										x													x	x
1.4	Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie											x		x											x	
1.5	Bewaakt en interpreteert de financiële situatie													x												x
1.6	Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze	x								x																
1.7	Bepaalt de personeelsbehoefte en neemt personeel aan	x																		x						x

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		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 initieren	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 verwach- tingen 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																										
1.8	Voert overleg met medewerkers		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 Ondernemer detailhandel**

<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>			
<b>1.1 werkproces: Bepaalt de doelstelling en strategie van de onderneming</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel maakt strategische keuzes voor de bedrijfsontwikkeling op korte en lange termijn. Hiervoor onderzoekt hij de markt en welke positie hij op de markt kan innemen. Hij beschrijft in het ondernemingsplan de doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming, beschrijft tevens de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden en kiest een winkelformule. In deze fase weegt hij de mogelijkheden en consequenties af van commerciële samenwerking met andere ondernemingen. Hij kijkt ook naar mogelijkheden om deskundigheid van anderen in te roepen en maakt hiervoor verantwoorde keuzes, zoals bij het uitzoeken van een bank of accountant.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De uitwerking van een helder geformuleerde doelstelling in passende strategische keuzes, kernactiviteiten en winkelformule.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Weegt bij het opstellen van de doelstellingen en de strategie risico's en mogelijkheden ten aanzien van, de kernactiviteiten en de winkelformule weloverwogen af, zodat helder is op welke wijze de onderneming zich kan ontwikkelen en welke positie de onderneming in de markt kan verkrijgen/behouden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Commerciële samenwerkingsvormen</li> <li>Computervaardigheden</li> <li>Huisregels</li> <li>Kwaliteitszorg</li> <li>Managementproces</li> <li>Marktonderzoek</li> <li>Milieuzorg</li> <li>Ondernemingsplan</li> <li>Ondernemingsvorm</li> <li>Verzekeren</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bestudeert ontwikkelingen in de markt, toekomstige trends en kansen/bedreigingen voor het maken van strategische keuzes, zodat hij doelstellingen en kernactiviteiten kan bepalen waarmee hij zich kan onderscheiden in de markt en/of meer omzet kan genereren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid****1.1 werkproces: Bepaalt de doelstelling en strategie van de onderneming**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Mensen en middelen organiseren</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Brengt in kaart welke personen en/of instanties hem kunnen ondersteunen bij het maken en uitvoeren van de doelstellingen en strategie van de onderneming en gaat na wie daarvoor het meest geschikt zijn, zodat hij ondersteund wordt door deskundigen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
------------------------	--	--	--

**Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid****1.2 werkproces: Maakt een investeringsbegroting en financieringsplan**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel maakt een investeringsbegroting en financieringsplan. Hierin geeft hij weer welke investeringen nodig zijn en hoe hij in zijn vermogensbehoefte voorziet. Hij maakt hiervoor een exploitatie- en liquiditeitsbegroting en stelt budgetten op. Met behulp van de investeringsbegroting en het financieringsplan in het ondernemingsplan, bespreekt hij de mogelijkheden met investeerders om van hen de liquide middelen te verkrijgen om zijn investeringsbegroting en financieringsplan uit te voeren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een duidelijk, realistisch investeringsbegroting en financieringsplan waarmee de ondernemer inzicht krijgt in zijn vermogensbehoefte en waarmee hij in de vermogensbehoefte kan voorzien.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Analyseert de cijfermatige gegevens grondig en maakt logische gevolgtrekkingen uit beschikbare informatie m.b.t. investeringen/kosten/opbrengsten, zodat hij een duidelijk en realistisch financieel overzicht kan opstellen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Financieringsplan</li><li>• Investeringsbegroting</li></ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kent de financiële zaken die invloed hebben op de onderneming, zodat hij de financiële consequenties overziet van zijn investeringsbegroting en financieringsplan.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Toont inzicht in de (wettelijke) richtlijnen die gelden voor de investeringsbegroting en het financieringsplan van de juridische ondernemingsvorm en past deze richtlijnen toe, zodat het financiële gedeelte van het ondernemingsplan voldoet aan de wettelijke richtlijnen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid****1.2 werkproces: Maakt een investeringsbegroting en financieringsplan**

Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indruk maken op anderen</li><li>• Emoties aanspreken</li><li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Onderbouwt zijn investeringsbegroting en financieringsplan enthousiast, gedreven en met steekhoudende argumenten door zich in te leven in de belangen van investeerders, zodat de investeerder overtuigd raakt van de haalbaarheid van de investeringsbegroting en het financieringsplan.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---------------------------	---	--	--

**Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid****1.3 werkproces: Maakt een marketingplan**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel maakt een marketingplan, dat past bij de gekozen winkelformule. In dit marketingplan beschrijft hij de gemaakte keuzes voor het vestigingspunt, het prijsbeleid, het assortimentsbeleid, promotie- en presentatiebeleid. Hij houdt hierbij rekening met de ontwikkelingen in de markt, de behoeften van de klant en de positie ten opzichte van (mogelijke) concurrenten. In het marketingplan maakt hij duidelijk op welke wijze hij zich wil onderscheiden op de markt en hoe hij zijn retailinstrumenten inzet.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het marketingplan past bij de winkelformule, de doelstellingen en strategie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Bekijkt de mogelijkheden om kosten te reduceren en verwerkt dit in het marketingplan, zodat de onderneming zo winstgevend mogelijk kan zijn.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Belastingen/heffingen</li><li>Fysieke distributie</li><li>Personeelsbeleid</li><li>Plaatsbeleid</li><li>Presentatiebeleid</li><li>Prijsbeleid</li><li>Productiebeleid</li><li>Promotiebeleid</li><li>Winkelbeheer</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li><li>Afgewogen risico's nemen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Weegt risico's af en maakt weloverwogen keuzes ten aanzien van de retailmix/marketingmix van de onderneming, zodat helder is op welke wijze de onderneming zich profileert op het gebied van plaats, prijs, product, promotie en presentatie en in hoeverre dit onderscheidend is ten opzichte van de concurrent.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>			
<b>1.3 werkproces: Maakt een marketingplan</b>			
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyseert de markt door inzicht te tonen in de eigen concurrentiepositie, marktwerving, trends en ontwikkelingen in de branche, ziet op basis daarvan kansen en gaat na hoe hij de retailinstrumenten kan inzetten, zodat hij een op de doelgroep en winkelformule afgestemde marketingmix creëert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Weet op welke manieren hij de retailinstrumenten kan inzetten, wat de voor- en nadelen zijn en welke de beste keus is, zodat zijn marketingplan past bij wat hij met de onderneming wil bereiken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>			
<b>1.4 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel analyseert verkoopcijfers en hanteert hiervoor een registratiesysteem. Hij onderzoekt de gerealiseerde verkoopcijfers en relateert de verkoopcijfers aan de budgetten. Op basis van deze analyse en marktomstandigheden onderneemt hij actie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Door een analyse van de verkoopcijfers en prognoses en ontwikkelingen in de markt kan de ondernemer detailhandel conclusies trekken en actie ondernemen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>Verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses, zodat hij betrouwbare uitspraken kan doen over de resultaten van de onderneming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Computervaardigheden</li> <li>Verkoopcijfers</li> <li>Verkoopstatistiek</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ziet op basis van de verkoopcijfers kansen om de omzetmogelijkheden te vergroten en vertaalt deze kansen in haalbare en verantwoorde acties.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De ondernemer detailhandel <ul style="list-style-type: none"> <li>Verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om inzicht te krijgen in resultaten van de onderneming en gaat na of het nodig is om actie te ondernemen, zodat hij zijn eigen positie kan afzetten tegen ontwikkelingen in de markt en bij concurrenten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid****1.5 werkproces: Bewaakt en interpreteert de financiële situatie**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel controleert en bewaakt op basis van periodieke overzichten en de jaarrekening de budgetten en past daarbij de begroting aan. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen. Daarnaast interpreteert hij de financiële situatie op basis van de balans en een jaarrekening. Deze kan hij zelf opstellen of laten opstellen door een financieel adviseur.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bewaking van de budgetten om tijdig afwijkingen te signaleren en zonodig maatregelen te nemen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interpreteert nauwkeurig de jaarrekening, zodat er logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie worden gemaakt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Break-even-analyse</li><li>• Budgetanalyse</li><li>• Budgetten</li><li>• Exploitatiebudget</li><li>• Faillissement</li><li>• Financiële administratie</li><li>• Financiële kengetallen</li><li>• Liquiditeitsbudget</li><li>• Omzetbelasting</li></ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bewaakt de financiële situatie door tijdig afwijkingen te signaleren, weet wat de financiële gevolgen zijn wanneer het budget wordt overschreden en past maatregelen toe om overschrijding te voorkomen, zodat de onderneming financieel gezond blijft.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid****1.6 werkproces: Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel onderhoudt diverse externe relaties en/of bouwt nieuwe relaties op. Hij kiest doelgroepen en bijeenkomsten om de onderneming te promoten, in contact te komen met (nieuwe) relaties en/of informatie te verkrijgen die van belang is voor de onderneming. Wanneer de mogelijkheid daartoe is, brengt hij door middel van een presentatie de onderneming onder de aandacht bij diverse relaties.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De ondernemer detailhandel kent het nut van netwerken, kan de juiste afweging maken met betrekking tot netwerken (doelgroep en plaats), gebruikt de verkregen informatie voor het sturen en innoveren van zijn onderneming en is in staat om de onderneming te promoten in presentaties.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Acties en activiteiten initiëren</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Neemt zelf initiatief of initieert acties om het netwerk op te bouwen en/of te vergroten en weegt af waarom hij wel/niet in een bepaalde relatie zal investeren, zodat de acties om het netwerk te vergroten of op te bouwen de investering het waard zijn.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Belangenbehartiging</li><li>Contacten</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li><li>Humor gebruiken</li><li>Enthousiasme uitstralen</li><li>Onderhoudend communiceren</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Weet de aandacht van het publiek vast te houden door een enthousiaste, vakkundige en/of amusante presentatie te houden, die afgestemd is op het publiek, waarbij de onderneming juist wordt gepromoot.</li><li>Geeft relaties aandacht en communiceert op een onderhoudende wijze in het één-op-één contact met relaties, zodat relaties zich willen binden aan de ondernemer detailhandel.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid****1.7 werkproces: Bepaalt de personeelsbehoefte en neemt personeel aan**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel bepaalt op basis van zijn doelstellingen, personeelsbudget en bedrijfsanalyse de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte. Hij gaat na aan welke eisen nieuwe medewerkers moeten voldoen. Op basis daarvan werft hij zelf kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De personeelsbehoefte is in kaart gebracht en voorzien.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Calculeert financiële gevolgen in voor het in dienst nemen van medewerkers op basis van de huidige en toekomstige financiële situatie en ontwikkelingen in de onderneming, zodat realistische financiële afwegingen gemaakt kunnen worden bij de aanname van medewerkers.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Beloning</li><li>• Functiebeschrijving</li><li>• Instroom</li><li>• Introductie</li><li>• Organisatiestructuur</li><li>• Personeelsadministratie</li><li>• Personeelsdossier</li><li>• Personeelsplan</li><li>• Personeelsselectie</li><li>• Personeelswerving</li><li>• Sociale zekerheid</li><li>• Uitstroom</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Besluit wie in aanmerking komt voor een sollicitatiegesprek en uiteindelijk voor de functie door selectiemethoden toe te passen, zodat hij geschikte werknemers in dienst neemt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Hanteert de wettelijke richtlijnen die gelden bij het in dienst nemen, zodat wordt voldaan aan de wet- en regelgeving op het gebied van aanname van medewerkers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid****1.8 werkproces: Voert overleg met medewerkers**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel organiseert periodiek werkoverleg en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het functioneren. Hij stelt hen op de hoogte van de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de werkkuitvoering betekenen. Tevens evalueert hij met medewerkers de dagelijkse gang van zaken door opvallende gebeurtenissen en acties daarop te bespreken. Hij geeft in een formeel gesprek aan op welke wijze de medewerker zijn functioneren kan verbeteren. Hij stuurt zonodig de prestaties bij door de medewerker te coachen en extra begeleiding te geven. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg en formele gesprekken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Gemotiveerde en vakkundige medewerkers die zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>Functioneren van mensen controleren</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Controleert of medewerkers naar behoren en volgens gemaakte afspraken functioneren en onderneemt actie als zij niet voldoen aan de verwachtingen, zodat zij zich kunnen ontwikkelen in hun functioneren.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Computervaardigheden</li><li>Formeel gesprek</li><li>Medezeggenschap</li><li>Omgang met medewerkers</li><li>Vergadering</li><li>Vormen van overleg</li><li>Werkoverleg</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>Coachen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers, maakt medewerkers enthousiast voor de werkzaamheden en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en blijven en zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Tijd indelen</li><li>Voortgang bewaken</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Bewaakt tijdens overleggen de tijd en de onderwerpen door zich te houden aan de agenda en discussies in goede banen te leiden, zodat overleggen gestructureerd verlopen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid

### 1.8 werkproces: Voert overleg met medewerkers

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li><li>• Bevorderen van de teamgeest</li><li>• Bijdrage van anderen waarderen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vraagt om inbreng van de medewerkers om werkzaamheden te evalueren en maakt hen bewust van de invloed die ze hebben op het succes van de onderneming, zodat de primaire (werk)processen verbeterd kunnen worden.</li><li>• Geeft in overleg ruimte voor iedereen, moedigt medewerkers aan om standpunten in te brengen en complimenteert medewerkers voor hun inbreng, zodat medewerkers betrokken zijn bij elkaar, de veranderingen en de onderneming.</li><li>• Heeft aandacht voor de verstandhoudingen in het team en stelt zaken in overleggen aan de orde om een goede sfeer te creëren, danwel te behouden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---------------------------	---	---	--

## Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

### Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad		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	Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen		x																		
2.2	Begeleidt medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen			x								x									
2.3	Beheert en verzorgt goederenontvangst												x						x		
2.4	Beheert en verzorgt goederenopslag												x				x		x		
2.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze											x	x						x		
2.6	Bewaakt de voorraad en bestelt													x					x		
2.7	Maakt inkoopplannen								x												x
2.8	Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte												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 Ondernemer detailhandel**

<b>Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad</b>			
<b>2.1 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel verdeelt het werk voor het ontvangen en verwerken van goederen, geeft aan op welke wijze de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en wie wat doet. Hij controleert tijdens de werkzaamheden of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt een werkverdeling op basis van prioriteiten en capaciteiten van medewerkers, communiceert deze naar de medewerkers, instrueert medewerkers over de wijze waarop werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, controleert de uitvoering van de werkzaamheden en stuurt bij waar nodig, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en binnen de tijd uitgevoerd worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Algemene kennis leidinggeven</li> <li>• Beslissingen</li> <li>• Communicatievaardigheid en</li> <li>• Conflicten</li> <li>• Delegatieproces</li> <li>• Functie-inhoud</li> <li>• Leiderschapstijlen</li> <li>• Motiveren</li> <li>• Opdrachten/instructies</li> <li>• Planning</li> <li>• Taken leidinggevende</li> <li>• Werkdruk</li> <li>• Werkplanning</li> <li>• Wetgeving</li> </ul>

**Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad****2.2 werkproces: Begeleidt medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel begeleidt medewerkers bij presentatiewerkzaamheden door hen te informeren over veranderingen in presentaties. Hij ondersteunt de medewerkers door hen presentatietechnieken aan te leren en hen feedback te geven bij het verkopen. Daarnaast geeft hij zijn collega's feedback met betrekking tot hun werkzaamheden met betrekking tot ontvangst en opslag, winkelopening en schoonmaakwerkzaamheden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De informatie, ondersteuning en feedback van de ondernemer detailhandel aan zijn medewerkers vormen een goede basis om hun werkzaamheden met betrekking tot ontvangst en opslag, presentatie en schoonmaakwerkzaamheden te verbeteren.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Adviseren</li><li>• Motiveren</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Motiveert medewerkers, geeft medewerkers heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij hun werkzaamheden het best kunnen uitvoeren, zodat ze hun eigen kennis en vaardigheden kunnen verbeteren.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Begeleiden</li><li>• Motiveren</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expertise delen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Draagt kennis en expertise over op medewerkers, doet de presentatiewerkzaamheden voor en laat zien wat het doel ervan is, zodat de collega's hun kennis en vaardigheden kunnen verbeteren.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad****2.3 werkproces: Beheert en verzorgt goederenontvangst**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel gaat na welke goederen binnenkomen en bepaalt waar deze opgeslagen moeten worden. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult bijbehorende formulieren in. Hij zorgt er voor dat de interne transportmiddelen worden verzameld, ruimte wordt gemaakt voor de opslag van goederen in de ontvangstruimte en opslagruimte. Vervolgens controleert hij de geleidedocumenten en de geleverde goederen in bijzijn van de leverancier op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier en noteert deze. Hij zorgt dat de retouren meegegeven worden aan de leverancier.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkzaamheden zijn georganiseerd op basis van levering, prioriteiten en mogelijkheden. De ontvangstruimte is zodanig klaar voor gebruik dat er zonder problemen ontvangen kan worden. De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Productiviteitsniveaus halen</li><li>Systematisch werken</li><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Controleert de levering en bijbehorende administratie nauwkeurig en op ordelijke wijze, zodat afwijkingen tijdigesignaleerd worden.</li><li>Hanteert daarnaast wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op gevaarlijke en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Algemene kennis detailhandel</li><li>Derving</li><li>Geleidedocumenten</li><li>Retouren</li><li>Transportmiddelen</li><li>Veiligheid en arbo</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kiest passende hulpmiddelen en gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn en zorgt dat medewerkers de hulpmiddelen ook op zo'n wijze hanteren, dat de kans op derving gereduceerd wordt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad****2.4 werkproces: Beheert en verzorgt goederenopslag**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel pakt de geleverde goederen om en verdeelt deze voor opslag van goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen (zicht- en onzichtbare schade) en noteert deze. Hij meldt de afwijkingen aan de vervoerder en/of leverancier. Hij vervoert de geleverde goederen naar de opslagruimte en slaat ze daar op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De goederen zijn gecontroleerd op kwaliteit. De werkzaamheden zijn georganiseerd op basis van levering, prioriteiten en mogelijkheden. De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Vergelijkt de omgepakte goederen en bijbehorende administratie nauwkeurig, zodat afwijkingen gesignaleerd worden.</li><li>Hanteert daarnaast wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op gevaarlijke en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Derving</li><li>Magazijn</li><li>Milieu</li><li>Transportmiddelen</li><li>Veiligheid en arbo</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn en zorgt dat medewerkers de hulpmiddelen ook op zo'n wijze hanteren, zodat de kans op derving gereduceerd wordt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Activiteiten plannen</li><li>Mensen en middelen organiseren</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de opslag, waar goederen opgeslagen moeten worden en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen zo efficiënt en effectief mogelijk opgeslagen kunnen worden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad****2.5 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel voert een aantal operationele werkzaamheden zelf uit of laat ze uitvoeren door medewerkers. De ondernemer detailhandel bouwt presentaties op. Hij combineert de displays, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de winkel en prijst artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij bestaande presentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te veranderen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De presentaties, verkoopruimte en verkoopomgeving voldoen aan de eisen van de organisatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Controleert voortdurend de staat van de presentaties volgens de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen en accepteert niet dat de presentaties en de voorraad niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Artikelcodering en prijzen</li><li>Computervaardigheden</li><li>Derving</li><li>Detailhandelsmarketing</li><li>Displays</li><li>Frontpresentatie</li><li>Milieu</li><li>Presentatievoorschriften</li><li>Promotiemateriaal</li><li>Veiligheid en arbo</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Maakt op basis van de doelstelling van de presentatie en organisatie de juiste keuze voor materiaal en gebruikt hulpmiddelen effectief, zodat zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie wordt verspild.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad****2.5 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Toont begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte bij het opbouwen van een presentatie, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	---	--

**Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad****2.6 werkproces: Bewaakt de voorraad en bestelt**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of criminele derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij het assortiment.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd. De bestelling is afgestemd op voorraadhoogte en omloopsnelheid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Conclusies trekken</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadhoogte en omloopsnelheid, zodat de bestelling de kans op derving minimaliseert.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Algemene kennis bestellen</li><li>Computervaardigheden</li><li>Voorraadbeheer</li><li>Voorraadinventarisatie</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li><li>Systematisch werken</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Controleert zorgvuldig en op een systematische manier de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren.</li><li>Plaatst tevens zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijke bestelde artikelen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad****2.7 werkproces: Maakt inkoopplannen**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel maakt inkoopplannen en koopt op basis daarvan artikelen in. Op basis van kwaliteit en kosten maakt hij een keuze voor de artikelen. Hij vraagt offertes op voor de gewenste artikelen. Voorafgaand aan het onderhandelen maakt hij berekeningen om zijn onderhandelingsruimte te bepalen. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden en eventuele tijdelijke opslag.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Gunstige voorwaarden waar tegen goederen afgenomen kunnen worden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>De markt en de spelers daarin kennen</li><li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Onderzoekt de markt, vraagt offertes op van diverse aanbieders, inventariseert de offertes en voorwaarden van de verschillende aanbieders en legt deze naast de eisen aan de artikelen en de leveringsvoorwaarden die voor de onderneming van belang zijn, zodat hij een verantwoorde en commercieel aantrekkelijke keuze kan maken voor een aanbieder.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Inkoopbeleid</li><li>Inkopen en bestellen</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Onderhandelen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Gebruikt onderhandelings technieken, neemt een standpunt in over de onderhandelingsruimte en weegt voor- en nadelen af bij het onderhandelen, zodat hij gunstige voorwaarden bedingt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad****2.8 werkproces: Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel verzorgt de verkoopruimte en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, verkoopruimte en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de verkoopruimte gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de verkoopruimte te optimaliseren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De opslagruimte, de verkoopruimte en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Controleert voortdurend of de winkel en de opslagruimte aan de eisen van de organisatie voldoen, signaleert afwijkingen en onderneemt actie zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen</li><li>• Hanteert daarnaast wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op gevaarlijke en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Arbo, veiligheid, milieu en derving</li><li>• Huisregels</li><li>• Schoonmaakmaterialen en -middelen</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gebruikt de schoonmaakmiddelen waarvoor ze bedoeld, zodat de kans op derving en verspilling gereduceerd wordt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

#### Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit		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		U	V	W	X	Y															
3.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten		x																		
3.2	Begeleidt medewerkers bij verkoopactiviteiten			x								x									
3.3	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
3.4	Voert verkoop- en adviesgesprek								x			x					x		x		
3.5	Leverd branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op											x					x		x		
3.6	Onderhandelt met de klant	x							x												
3.7	Plaatsst een bestelling voor de klant												x						x		
3.8	Handelt klachten af	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 Ondernemer detailhandel**

### **Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit**

#### **3.1 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel bewaakt continu of klanten worden geholpen. Hij zet hiervoor extra medewerkers in of geeft medewerkers andere werkzaamheden. Hij geeft aan medewerkers aan wanneer en hoe zij de klant moeten ontvangen. Hij controleert of de medewerkers tijdens de verkoopactiviteiten of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt een werkverdeling op basis van prioriteiten en capaciteiten van medewerkers, communiceert deze naar de medewerkers, instrueert medewerkers over de wijze waarop werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, controleert de uitvoering van de werkzaamheden en stuurt bij waar nodig, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en binnen de tijd uitgevoerd worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Algemene kennis leidinggeven</li> <li>• Beslissingen</li> <li>• Communicatievaardigheden en</li> <li>• Conflicten</li> <li>• Delegatieproces</li> <li>• Functie-inhoud</li> <li>• Leiderschapstijlen</li> <li>• Motiveren</li> <li>• Opdrachten/instructies</li> <li>• Planning</li> <li>• Taken leidinggevende</li> <li>• Werkdruk</li> <li>• Werkplanning</li> <li>• Wetgeving</li> </ul>

**Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit****3.2 werkproces: Begeleidt medewerkers bij verkoopactiviteiten**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel begeleidt zijn medewerkers bij verkoopactiviteiten door hen te informeren over ontwikkelingen, gesprekstechnieken, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij ondersteunt zijn medewerkers door hen verkooptechnieken aan te leren en hen feedback te geven bij het verkopen. Hij beantwoordt vragen van medewerkers, geeft hen tips over het gebruik en de mogelijkheden van artikelen of neemt de klant van hen over, wanneer de medewerkers de klant niet voldoende kunnen helpen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Medewerkers zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de branche en het assortiment. De informatie, ondersteuning en feedback van de ondernemer detailhandel aan zijn medewerkers vormen een goede basis om verkoopactiviteiten te verbeteren.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Adviseren</li><li>• Motiveren</li><li>• Anderen ontwikkelen</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Motiveert medewerkers, geeft medewerkers heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij iets het beste kunnen aanpakken, zodat medewerkers hiermee hun verkoopactiviteiten kunnen verbeteren.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Begeleiden</li><li>• Motiveren</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expertise delen</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze over op medewerkers, beantwoordt vragen van medewerkers en geeft uitleg over het assortiment, zodat medewerkers de ondernemer detailhandel als expert en vraagbaak inschakelen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit****3.3 werkproces: Ontvangt en benadert klanten**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel ontvangt klanten in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de ondernemer detailhandel. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en (criminele) derving voorkomen kan worden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Algemene kennis detailhandel</li><li>• Calamiteiten</li><li>• Derving</li><li>• Detailhandelsmarketing</li><li>• Klantobservatie</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li><li>• Enthousiasme uitstralen</li><li>• Onderhoudend communiceren</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maakt in het contact met de klant een betrouwbare indruk, stemt de communicatie en benaderingswijze op de klant af, geeft de klant passende aandacht en stelt zich innemend, actief en enthousiast op, zodat de klant zich op zijn gemak en gerespecteerd voelt en vertrouwen heeft in de ondernemer detailhandel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit****3.4 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt hieraan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt hij vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Hij adviseert service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is op vakkundige en klantvriendelijke wijze geadviseerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hierbij is rekening gehouden met zowel de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie. De ondernemer detailhandel brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Leren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li><li>• Leren van feedback en fouten</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied, om het verkoop- en adviesgesprek volgens de laatste ontwikkelingen te kunnen uitvoeren en om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Algemene kennis detailhandel</li><li>• Calamiteiten</li><li>• Detailhandelsmarketing</li><li>• Klantencontact</li><li>• Product-, artikel- en assortimentskennis</li><li>• Service</li><li>• Verkopen</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit****3.4 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Stelt zich actief op door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen om op basis daarvan het vervolg en de insteek van het verkoopgesprek te bepalen.</li><li>• Sluit daarnaast met het advies en mogelijkheden zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indruk maken op anderen</li><li>• Gesprekken richting geven</li><li>• Emoties aanspreken</li><li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li><li>• Overeenstemming nastreven</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met ideeën te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigt raakt van het kopen van het artikel.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Toont inzicht in het assortiment en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit****3.5 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen en/of stelt op verzoek van de klant een offerte op. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het bewerken van een artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel (juwelier, elektrotechniek). Voor het opstellen van een offerte maakt hij noodzakelijke berekeningen en geeft correct de wensen van de klant weer. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de eisen van de organisatie. Een taalkundig correcte, verzorgde offerte waarin de juiste gegevens zijn opgenomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li><li>• Systematisch werken</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Werkt ordelijk en systematisch aan het op maat maken van het artikel en/of het opstellen van de offerte en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de organisatie voldoet.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Computervaardigheden</li><li>• Derving</li><li>• Offertes</li><li>• Product-, artikel- en assortimentskennis</li><li>• Rekenvaardigheid</li><li>• Veiligheid en arbo</li></ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li><li>• Leren van feedback en fouten</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied, om de branchespecifieke handelingen volgens de laatste ontwikkelingen te kunnen uitvoeren en om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verwerkt de wensen van de klant in de offerte en legt afspraken vast, maar houdt hierbij ook rekening met het ondernemingsbelang, zodat de offerte voldoet aan de eisen van de onderneming.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit****3.5 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Maakt een artikel op maat door rekening te houden met de kenmerken en mogelijkheden en kiest hierbij de juiste materialen en middelen voor een resultaat, waarmee de klant tevreden is en waardoor derving tot een minimum beperkt blijft.</li><li>Maakt tevens accurate berekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar en begrijpelijk voor de klant is.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	---	--

**Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit****3.6 werkproces: Onderhandelt met de klant**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel schat in of het nodig is met de klant te onderhandelen, gezien de koopbehoefte van de klant, klantenbinding en promotie van de onderneming . Wanneer nodig onderhandelt hij met de klant over prijs en leveringsvoorwaarden. Hij gaat na hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt hoeveel korting hij de klant wil geven op basis van en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het de klant en het ondernemingsbelang.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Afgewogen risico's nemen</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Neemt weloverwogen risico's in het onderhandelingproces, zodat volgens de eisen van de onderneming wordt voldaan aan het belang van de klant en/of de onderneming.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Onderhandelingsstechniek en</li><li>Promotieplan</li><li>Rekenvaardigheid</li><li>Wetgeving</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commercieel overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Emoties aanspreken</li><li>Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li><li>Onderhandelen</li><li>Overeenstemming nastreven</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Gebruikt onderhandelingsstechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen, zodat de klant akkoord gaat met het eindvoorstel van de onderhandeling.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit****3.7 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelsysteem en –procedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Past het bestelsysteem, de -procedure en -richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Bestellen</li><li>Bestelsysteem</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit****3.8 werkproces: Handelt klachten af**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel neemt klachten aan van klanten. Hij onderzoekt de klacht, beoordeelt of de klachten gegrond zijn, handelt ze af en administreert de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, waarbij een afweging is gemaakt tussen organisatiebelang en klantvriendelijkheid.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Computervaardigheden (klachtenregistratie)</li><li>• Consumentenrecht</li><li>• Klachtenbehandeling</li><li>• Klachtenbeleid</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de organisatie.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hanteert wettelijke procedures wat betreft de rechten en plichten van de klant en de organisatie en maakt gebruik van het klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit****3.8 werkproces: Handelt klachten af**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspreken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---	---	--	--

## Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

### Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze		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																					
4.1	Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling		x																		
4.2	Beheert het afrekenstelsel											x		x							
4.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling									x									x		
4.4	Hanteert het afrekenstelsel												x						x	x	
4.5	Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de administratie daarvan											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 Ondernemer detailhandel**

<b>Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze</b>			
<b>4.1 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel bepaalt wie de verkoop afhandelt, indien hij medewerkers in dienst heeft. Hij controleert tijdens de werkzaamheden of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt een werkverdeling op basis van prioriteiten en capaciteiten van medewerkers, communiceert deze naar de medewerkers, instrueert medewerkers over de wijze waarop werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, controleert de uitvoering van de werkzaamheden en stuurt bij waar nodig, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en binnen de tijd uitgevoerd worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Algemene kennis leidinggeven</li> <li>• Beslissingen</li> <li>• Communicatievaardigheden en</li> <li>• Conflicten</li> <li>• Delegatieproces</li> <li>• Functie-inhoud</li> <li>• Leiderschapsstijl</li> <li>• Motiveren</li> <li>• Opdrachten/instructies</li> <li>• Planning</li> <li>• Taken leidinggevende</li> <li>• Werkdruk</li> <li>• Werkplanning</li> <li>• Wetgeving</li> </ul>

**Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze****4.2 werkproces: Beheert het afrekenstelsel**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel beheert in de detailhandel het afrekenstelsel door te zorgen dat het stelsel gebruiksklaar gemaakt wordt, hulpmiddelen beschikbaar zijn en te controleren of veiligheidsmaatregelen en het afrekenstelsel optimaal werken. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het afrekenstelsel en de waardepapieren worden veilig en volgens procedures beheerd, zodat derving en afwijkingen voorkomen kunnen worden. Oorzaken van afwijkingen in het afrekenstelsel worden onderzocht.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedenkt bij afwijkingen van het afrekenstelsel en na analyse van de oorzaak passende oplossingen om (verdere) problemen te voorkomen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Afrekenpunt</li><li>• Afrekenstelsel</li><li>• Calamiteiten</li><li>• Derving</li><li>• Veiligheid en arbo</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Hanteert het afrekenstelsel en veiligheidsmaatregelen, leest gegevens nauwkeurig en neemt snel informatie in zich op om het afrekenstelsel en de veiligheidsmaatregelen volgens voorgeschreven (werk)procedures en veilig te hanteren, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze</b>			
<b>4.3 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling</b>			
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij verwijst de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is op klantvriendelijke de hoogte gebracht over de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Afrekensysteem</li> <li>Betaalmiddelen</li> <li>BTW</li> <li>Consumentenrecht</li> <li>Derving</li> <li>Rekenvaardigheid</li> <li>Wetgeving</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt zich hulpvaardig en enthousiast op, zodat de klant op een klantvriendelijke manier geholpen wordt.</li> <li>Legt tevens zaken duidelijk uit en wekt vertrouwen bij de ander op basis van deskundigheid, zodat de klant vertrouwen heeft in de wijze van afhandeling.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze****4.4 werkproces: Hanteert het afrekensysteem**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het systeem om de betaling van de klant te verwerken of een bestelling te plaatsen. Hij controleert tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties onderneemt hij passende actie. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna afscheid van de klant.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De ondernemer detailhandel heeft volgens de bedrijfsprocedures een verkoopafhandeling verricht.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Hanteert de veiligheidsvoorschriften om (criminele) derving te voorkomen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Afrekensysteem</li><li>Betaalmiddelen</li><li>BTW</li><li>Buitenlands geld</li><li>Calamiteiten</li><li>Derving</li><li>Inpakken</li><li>Rekenvaardigheid</li><li>Veiligheid en arbo</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li><li>Productiviteitsniveaus halen</li><li>Systematisch werken</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze****4.4 werkproces: Hanteert het afrekenstelsel**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hanteert op basis van inzicht in het systeem deze doeltreffend en gaat zorgvuldig om met het afrekenstelsel, waardoor er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---------------------------------	---	---	--

**Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze****4.5 werkproces: Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de administratie daarvan**

<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel zorgt voor het afsluiten van het afrekenstelsel, de opslag van waardepapieren en de administratie daar omheen. Bij kasverschillen spoort hij de oorzaak en onderneemt actie om dit te voorkomen. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Hij zorgt tevens voor het geldtransport.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het afrekenstelsel en de waardepapieren wordt veilig en volgens procedures afgesloten, zodat derving en afwijkingen voorkomen worden. Oorzaken van kastekorten worden onderzocht. De financiële administratie is een correcte en volledige weergave van de werkelijkheid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Conclusies trekken</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Toetst de financiële gegevens op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid, spoort de oorzaak op van de afwijkingen en bepaalt welke actie ondernomen moet worden, om de oorzaak aan te pakken.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Afrekenadministratie</li><li>Afrekenstelsel</li><li>Calamiteiten</li><li>Derving</li><li>Kassaregistratie</li><li>Rekenvaardigheid</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures, materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Verwerkt, interpreteert en registreert nauwkeurig de gegevens met betrekking tot de verkoopafhandeling voor correcte en realistische overzichten en rapportages.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>