



Landelijke Kwalificaties MBO

Verkoopspecialist

Crebonummer:	90380
Sector:	Handel
Branche:	Detailhandel, Groothandel/internationale handel
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	5
1 Inleiding	5
2 Algemene informatie	5
2.1 Colofon	5
2.2 Formele vereisten	6
2.3 Typering Beroepengroep	7
2.4 Loopbaanperspectief	8
2.5 Trends en innovaties	9
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	10
4 Beschrijving van de uitstromen	12
4.1 Verkoopsspecialist detailhandel	13
4.2 Eerste verkoper	15
4.3 Verkoopsspecialist mode	17
4.4 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel	19
4.5 Verkoopadviseur wonen	21
4.6 Verkoopmedewerker showroom	23
5 Beschrijving van de kerntaken	25
5.1 Kerntaak 1: Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen	25
5.2 Kerntaak 2: Verkoopt, adviseert en verleent service	27
5.3 Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze	29
5.4 Kerntaak 4: Optimaliseert verkoop en assortiment	30
5.5 Kerntaak 5: Repareert en installeert apparatuur	31
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	32
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen	33
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt, adviseert en verleent service	34
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze	36
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Optimaliseert verkoop en assortiment	38
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Repareert en installeert apparatuur	39
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	40
1 Inleiding	40
2 Uitstromen	40
2.1 Verkoopsspecialist detailhandel	41
2.2 Eerste verkoper	72
2.3 Verkoopsspecialist mode	103
2.4 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel	140
2.5 Verkoopadviseur wonen	181
2.6 Verkoopmedewerker showroom	212
3 Certificeerbare eenheden	236
Deel D: Verantwoording	237
1 Inleiding	237
2 Proces- en inhoudsinformatie	238
2.1 Betrokkenen	238
2.2 Verwantschap	239
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	240
2.4 Discussiepunten	243
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	244
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	245

Inleiding

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

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

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

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

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

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



Deel A: Beeld van de beroepengroep

verkoopsspecialist

De verkoopsspecialist werkt in de detail- of groothandel, binnen uiteenlopende formules, in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-foodsector.

De kracht van de verkoopsspecialist zit in of de specialistische assortimentskennis (verkoopsspecialist) of leidinggevende capaciteiten (eerste verkoper). De verkoopsspecialist beschikt over kennis met betrekking op o.a. gebruiksmogelijkheden en –voorschriften van artikelen die in het assortiment zijn opgenomen. Hij volgt hiervoor trends en ontwikkelingen in de branche en het vakgebied. De verkoopsspecialist past deze kennis toe in alle facetten van zijn werkzaamheden, in het bijzonder bij persoonsgebonden verkoop.

De eerste verkoper heeft als sterke punt het leiding geven aan een aantal verkopers. Hij zorgt dat de takenpakket voor hem en zijn team tijdig en goed worden uitgevoerd.

De verkoopsspecialist heeft te maken met allerlei aspecten van het verkoopvak. Hij houdt zich voornamelijk bezig met de verkoop en het optimaliseren van het verkoopproces. Hij geeft advies aan klanten en collega's, verzorgt de verkoopruimte en zorgt voor een commercieel aantrekkelijke presentatie van de artikelen. De verkoopsspecialist heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij heeft geen hiërarchische verhouding tot collega's, maar zal in zijn rol als specialist collega's begeleiden op het gebied van vakkennis en –vaardigheden. De eerste verkoper en verkoopsspecialist mode hebben wel een hiërarchische verhouding tot medewerkers: deze sturen medewerkers aan bij de verschillende taken. De verkoopsspecialist in de detailhandel houdt zich ook bezig met het proces van ontvangst en opslag van goederen.

De verkoopsspecialist in de modebranche kenmerkt zich door de specifieke persoonsgebonden verkoop, het voorbereiden van vermaakwerkzaamheden en de verzorging van 'visual merchandising' in de winkel.

De verkoopsspecialist in de elektrotechnische detailhandel voert aanvullend op de werkzaamheden van een verkoopsspecialist kleine reparaties uit en installeert apparatuur bij de mensen thuis.

De verkoopadviseur wonen heeft te maken met uitgebreide adviestrajecten van de klant en richt zich meer op het offerte- en ordertraject.

De verkoopmedewerker showroom in de groothandel verkoopt in tegenstelling tot de andere uitstromen niet direct aan consumenten, maar aan bedrijven. Dit verschil geeft in veel gevallen een specifieke inkleuring aan de werkzaamheden. Daarbij richt hij zich ook op het offerte- en ordertraject. Hierbij speelt het bewaken van het proces, administratieve aspecten en het contact met de klant een grote rol.

De verkoopsspecialist heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen. Hij is bedreven in de omgang met klanten: hij kan deze als de beste adviseren en overtuigen van de aankoop. Hij weet als geen ander hoe hij de klant kan beïnvloeden door presentatie en promotie en dient als expert op het gebied van het assortiment. Van de verkoopsspecialist wordt verwacht dat hij een juiste balans vindt tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang bij het uitvoeren van zijn verkoopwerkzaamheden. Door zijn kennis van financiële consequenties weet hij hoe hij in het belang van de organisatie kan handelen.

Verder kan de verkoopsspecialist prioriteiten stellen wanneer de werkzaamheden daarom vragen: hij neemt hierbij zelfstandig beslissingen. Wanneer beslissingen buiten zijn verantwoordelijkheid vallen, neemt hij tijdig het besluit om hulp in te roepen van zijn leidinggevende.



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Verkoopspecialist detailhandel*
- *Eerste verkoper*
- *Verkoopspecialist mode*
- *Verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel*
- *Verkoopadviseur wonen*
- *Verkoopmedewerker showroom*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

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

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Verkoopsspecialist detailhandel - 3 Eerste verkoper - 3 Verkoopsspecialist mode - 3 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel - 3 Verkoopadviseur wonen - 3 Verkoopmedewerker showroom - 3
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkoopsspecialist (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008) - Eerste Verkoper (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008) - Afdelingsmanager/Filiaalmanager (klein filiaal) (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008) - Verkoopmedewerker showroom (gelegitimeerd door SOG in december 2004) - Verkoopadviseur wonen (gelegitimeerd door Woonwerk in november 2003) - Verkoopsspecialist mode (gelegitimeerd door Mitex Onderwijs Raad in november 2004) - Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel (gelegitimeerd door Uneto-VNI, FNV Bondgenoten, CNV Bedrijvenbond in november 2005)

2.3 Typering beroepengroep

De verkoopsspecialist werkt in de detail- of groothandel, binnen uiteenlopende formules, in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-foodsector.

De kracht van de verkoopsspecialist zit in of de specialistische assortimentskennis (verkoopsspecialist) of leidinggevende capaciteiten (eerste verkoper). De verkoopsspecialist beschikt over kennis met betrekking op o.a. gebruiksmogelijkheden en –voorschriften van artikelen die in het assortiment zijn opgenomen. Hij volgt hiervoor trends en ontwikkelingen in de branche en het vakgebied. De verkoopsspecialist past deze kennis toe in alle facetten van zijn werkzaamheden, in het bijzonder bij persoonsgebonden verkoop. De eerste verkoper heeft als sterke punt het leiding geven aan een aantal verkopers. Hij zorgt dat de takenpakket voor hem en zijn team tijdig en goed worden uitgevoerd. De verkoopsspecialist heeft te maken met allerlei aspecten van het verkoopvak. Hij houdt zich voornamelijk bezig met de verkoop en het optimaliseren van het verkoopproces. Hij geeft advies aan klanten en collega's, verzorgt de verkoopruimte en zorgt voor een commercieel aantrekkelijke presentatie van de artikelen. De verkoopsspecialist heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij heeft geen hiërarchische verhouding tot collega's, maar zal in zijn rol als specialist collega's begeleiden op het gebied van vakkennis en –vaardigheden. De eerste verkoper en verkoopsspecialist mode hebben wel een hiërarchische verhouding tot medewerkers: deze sturen medewerkers aan bij de verschillende taken. De verkoopsspecialist in de detailhandel houdt zich ook bezig met het proces van ontvangst en opslag van goederen.

De verkoopsspecialist in de modebranche kenmerkt zich door de specifieke persoonsgebonden verkoop, het voorbereiden van vermaakwerkzaamheden en de verzorging van 'visual merchandising' in de winkel.

De verkoopsspecialist in de elektrotechnische detailhandel voert aanvullend op de werkzaamheden van een verkoopsspecialist kleine reparaties uit en installeert apparatuur bij de mensen thuis.

De verkoopadviseur wonen heeft te maken met uitgebreide adviestrajecten van de klant en richt zich meer op het offerte- en ordertraject.

De verkoopmedewerker showroom in de groothandel verkoopt in tegenstelling tot de andere uitstromen niet direct aan consumenten, maar aan bedrijven. Dit verschil geeft in veel gevallen een specifieke inkleuring aan de werkzaamheden. Daarbij richt hij zich ook op het offerte- en ordertraject. Hierbij speelt het bewaken van het proces, administratieve aspecten en het contact met de klant een grote rol. De verkoopsspecialist heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen.

Hij is bedreven in de omgang met klanten: hij kan deze als de beste adviseren en overtuigen van de aankoop. Hij weet als geen ander hoe hij de klant kan beïnvloeden door presentatie en promotie en dient als expert op het gebied van het assortiment. Van de verkoopsspecialist wordt verwacht dat hij een juiste balans vindt tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang bij het uitvoeren van zijn verkoopwerkzaamheden. Door zijn kennis van financiële consequenties weet hij hoe hij in het belang van de organisatie kan handelen.

Verder kan de verkoopsspecialist prioriteiten stellen wanneer de werkzaamheden daarom vragen: hij neemt hierbij zelfstandig beslissingen. Wanneer beslissingen buiten zijn verantwoordelijkheid vallen, neemt hij tijdig het besluit om hulp in te roepen van zijn leidinggevende.

2.4 Loopbaanperspectief

De verkoopsspecialist heeft binnen het mbo-onderwijs en op de arbeidsmarkt binnen de detailhandel en groothandel, de mogelijkheid om door te stromen naar:

- Manager handel (uitstromen: afdelingsmanager, filiaalmanager, vestigingsmanager groothandel en manager wonen), niveau 4
- Ondernemer detailhandel, niveau 4

Voor de verkoopadviseur wonen geldt tevens de mogelijkheid om de opleiding Interieuradviseur op niveau 4 te volgen. Zie voor andere doorstroombmogelijkheden in het mbo- en hbo-onderwijs:

- WEB: Wet ducatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)
- WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593

2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel'. Hierin wordt voor elke kwalificatie per cwi-regio aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering. Uit publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel 2007-2008' (2007) is op te maken dat het arbeidsmarktperspectief voor de verkoopsspecialist detailhandel, eerste verkoper en verkoopadviseur wonen gunstig is voor de beginnend beroepsbeoefenaar. Het aantal beschikbare BPV-plaatsen voor bovenstaande kwalificaties voor de leerwegen BOL en BBL is gunstig. Er worden geen tekorten verwacht. Het meest recente rapport (met daarin ook de situatie per cwi-regio) is te downloaden op www.kchandle.nl , via de knop 'Feiten, cijfers en trends'. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl . Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum Handel (www.kchandle.nl) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.
Wetgeving en regelgeving	De aanscherping van wet- en regelgeving op aspecten als hygiëne, milieu en aansprakelijkheid vragen van de verkoopsspecialist een attente houding. Hij moet up-to-date zijn én blijven met betrekking tot veranderende wet- en regelgeving.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Toenemende complexiteit van producten en snellere productverandering door technologische ontwikkelingen vragen van de verkoopsspecialist een actieve houding om bij te blijven op het gebied van trends en ontwikkelingen. Automatisering van bedrijfsprocessen vragen van de verkoopsspecialist tevens een lerende houding: hij zal bereid moeten zijn om bij te leren om goed te kunnen functioneren in de organisatie. Ook de verandering in de samenleving (onder invloed van 24-uurseconomie, vergrijzing, krimp en groei van de economie) en de invloed daarvan op klanten en klantbehoeften vraagt van de verkoopsspecialist een open en flexibele houding. Hij zal zich aan de veranderingen moeten aanpassen.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

U1: Verkoopsspecialist detailhandel

U2: Eerste verkoper

U3: Verkoopsspecialist mode

U4: Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

U5: Verkoopadviseur wonen

U6: Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom					
		U1	U2	U3	U4	U5	U6
Kerntaak 1: Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen							
	1.1 Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen		x	x			
	1.2 Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen	x		x	x		
	1.3 Verzorgt goederenontvangst	x	x	x	x		
	1.4 Verzorgt goederenopslag	x	x	x	x		
	1.5 Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze	x	x		x	x	x
	1.6 Verzorgt 'visual merchandising'			x			
	1.7 Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)	x	x	x	x	x	x
	1.8 Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte	x	x	x	x	x	x
Kerntaak 2: Verkoopt, adviseert en verleent service							
	2.1 Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten		x	x			
	2.2 Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten	x		x	x	x	
	2.3 Ontvangt en benadert klanten	x	x	x	x	x	x
	2.4 Voert verkoopgesprek		x				
	2.5 Voert verkoop- en adviesgesprek	x		x	x	x	x
	2.6 Levert branchespecifiek maatwerk	x	x	x	x	x	
	2.7 Bereidt vermaakwerkzaamheden voor			x			
	2.8 Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming				x	x	
	2.9 Plaattst een bestelling voor de klant	x	x	x	x	x	x

			Uitstroom					
Kerntaak	Werkproces		U1	U2	U3	U4	U5	U6
	2.10	Stelt offertes op				x	x	x
	2.11	Neemt klachten aan en/of handelt deze af	x	x	x	x	x	x
Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze								
	3.1	Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling		x	x			
	3.2	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar	x	x	x	x		
	3.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling	x	x	x	x		
	3.4	Hanteert het afrekensysteem	x	x	x	x		
	3.5	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af				x		
	3.6	Stelt een verkooporder op				x	x	x
	3.7	Handelt orders af				x	x	x
	3.8	Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de administratie daarvan	x	x	x	x		
Kerntaak 4: Optimaliseert verkoop en assortiment								
	4.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment	x	x	x	x	x	x
	4.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties	x	x	x	x	x	x
	4.3	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen	x	x	x	x	x	x
	4.4	Neemt deel aan werkoverleg	x	x	x	x	x	x
Kerntaak 5: Repareert en installeert apparatuur								
	5.1	Analyseert oorzaak van technisch mankement				x		
	5.2	Voert eenvoudige reparaties uit				x		
	5.3	Installeert apparatuur				x		

4. Beschrijving van de uitstromen

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

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Verkoopsspecialist detailhandel*
- *Eerste verkoper*
- *Verkoopsspecialist mode*
- *Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel*
- *Verkoopadviseur wonen*
- *Verkoopmedewerker showroom*

4.1 Verkoopsspecialist detailhandel

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De verkoopsspecialist detailhandel werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GVB en in zowel de food- als non-food sector. Door de grote diversiteit in branches in de detailhandel is de verkoopsspecialist detailhandel breed opgeleid en kan hij worden ingezet binnen verschillende branches, zoals:</p> <p>Levensmiddelen Educatie en vrijetijdsartikelen Persoonlijke verzorging Huishoudelijke artikelen Doe het zelf</p> <p>De verkoopsspecialist detailhandel voert werkzaamheden uit in de winkel en het magazijn.</p>
Typerende beroepshouding	De verkoopsspecialist detailhandel heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen. Hij is bedreven in de omgang met klanten: hij kan deze als de beste adviseren over en overtuigen van de aankoop. Hij weet als geen ander hoe hij de klant kan beïnvloeden door presentatie en promotie en dient als expert op het gebied van het assortiment.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopsspecialist detailhandel heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert de werkzaamheden zelfstandig en in enkele gevallen op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Bij enkele werkzaamheden ondersteunt en begeleidt hij collega's in zijn rol als specialist.
Complexiteit	Voor de werkzaamheden van de verkoopsspecialist detailhandel gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. De verkoopsspecialist detailhandel krijgt te maken met een aantal dilemma's. Hij moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Hij moet inschatten welke werkzaamheden voorrang hebben en welke uitgesteld kunnen worden. Hij moet daarbij wel zorgen dat alle werkzaamheden uitgevoerd worden. De verkoopsspecialist detailhandel heeft de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid en ondernemingsbelang. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden en het ondernemingsbelang te kort te doen. Verder moet de verkoopsspecialist detailhandel de afweging maken of een verkoper zelf het verkoopsgesprek met de klant kan voeren of dat de verkoopsspecialist de verkoper moet ondersteunen en het gesprek met de klant moet overnemen. Hij moet bij elke keuze daarin een steun voor de verkoper zijn en klantvriendelijk naar de klant toe zijn.
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>

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	
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		
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			
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

4.2 Eerste verkoper

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De eerste verkoper werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector. Door de grote diversiteit in branches in de detailhandel is de verkoopsspecialist detailhandel breed opgeleid en kan hij worden ingezet binnen de verschillende branches, zoals:</p> <p>Levensmiddelen Educatie en vrijetijdsartikelen Persoonlijke verzorging Huishoudelijke artikelen Doe het zelf</p> <p>De eerste verkoper voert werkzaamheden uit in de winkel en het magazijn.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De eerste verkoper heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen. Hij is bedreven in de omgang met klanten: hij kan deze als de beste adviseren over en overtuigen van de aankoop. Hij weet als geen ander hoe hij de klant kan beïnvloeden door presentatie en promotie en dient als expert op het gebied van het assortiment. Hij heeft verder gevoel om medewerkers aan te sturen: hij kan medewerkers inschatten, motiveren en stimuleren. Met zijn houding draagt hij actief mee aan een prettige werksfeer.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De eerste verkoper heeft een uitvoerende en aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en dat van enkele medewerkers. Hij stuurt medewerkers aan bij de uitvoering van enkele werkzaamheden. Hij voert de werkzaamheden zelfstandig en in enkele gevallen op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.</p>
Complexiteit	<p>Voor de werkzaamheden van de eerste verkoper gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. De eerste verkoper krijgt te maken met een aantal dilemma's. Hij moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Door het aansturende karakter van zijn functie moet hij bij knelpunten in zijn werkzaamheden ook de afweging maken welke werkzaamheden hij zelf uitvoert of delegeert. Hij moet daarbij het afbreukrisico van de werkzaamheden in ogenschouw nemen. Ook heeft de eerste verkoper de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid en ondernemingsbelang. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden en het ondernemingsbelang te kort te doen. Ook moet hij bij binnen zijn taken een evenwicht zien te vinden tussen het belang voor de klanten en het belang voor de onderneming.</p>
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>

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	
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		
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			
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

4.3 Verkoopsspecialist mode

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De verkoopsspecialist mode werkt binnen de modedetailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB. De verkoopsspecialist mode voert werkzaamheden uit in de winkel en het magazijn.																																								
Typerende beroepshouding	De verkoopsspecialist mode is initiatiefrijk, klant- en servicegericht, vakkundig, representatief, flexibel, alert, contactueel vaardig en heeft inlevingsvermogen. De verkoopsspecialist mode laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden.																																								
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																																								
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopsspecialist mode heeft voornamelijk een uitvoerende rol. In enkele gevallen heeft hij ook een aansturende rol. De verkoopsspecialist mode is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en soms ook voor dat van anderen. Hij voert een aantal taken op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.																																								
Complexiteit	Voor de werkzaamheden van de verkoopsspecialist mode gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. De verkoopsspecialist mode krijgt te maken met een aantal dilemma's. Hij moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Hij moet inschatten welke werkzaamheden voorrang hebben en welke uitgesteld kunnen worden. Hij moet daarbij wel zorgen dat alle werkzaamheden uitgevoerd worden. De verkoopsspecialist heeft de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid en ondernemingsbelang. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden en het ondernemingsbelang te kort te doen. Ook moet hij bij binnen zijn taken een evenwicht zien te vinden tussen het belang voor de klanten en het belang voor de onderneming. Verder moet de verkoopsspecialist mode de afweging maken of een verkoper zelf het verkoopgesprek met de klant kan voeren of dat de verkoopsspecialist mode de verkoper moet ondersteunen en het gesprek met de klant moet overnemen. Hij moet bij elke keuze daarin een steun voor de verkoper zijn en klantvriendelijk naar de klant toe zijn.																																								
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> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreeken</th><th>Schrijven</th></tr> <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></td><td>x</td><td>x</td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2	x		x	x		B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																																				
C2																																									
C1																																									
B2	x		x	x																																					
B1	x	x	x	x	x																																				
A2	x	x	x	x	x																																				

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
A1	x	x	x	x	x
Engels of Duits					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	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				
X2	x	x	x	x	
X1	x	x	x	x	

4.4 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel is werkzaam in zowel MKB als GVB, die gespecialiseerd zijn in de verkoop van elektrotechnische producten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende productgroepen:</p> <p>groot huishoudelijke apparatuur klein huishoudelijk en personal care audio en video personal computers en multimedia telefonie verlichting</p> <p>De verkoopsspecialist detailhandel voert werkzaamheden uit in de winkel en het magazijn. Daarnaast voert hij kleine reparaties zelf uit en installeert hij soms apparatuur bij de klanten thuis.</p>
Typerende beroepshouding	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen. Hij is bedreven in de omgang met klanten: hij kan deze als de beste adviseren over en overtuigen van de aankoop. Hij weet als geen ander hoe hij de klant kan beïnvloeden door presentatie en promotie en dient als expert op het gebied van het assortiment.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel heeft voornamelijk een uitvoerende rol. In enkele gevallen heeft hij ook een aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en soms ook voor dat van anderen. Hij voert een aantal taken op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Complexiteit	Voor de werkzaamheden van de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel krijgt te maken met een aantal dilemma's. Hij moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Hij heeft de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid en ondernemingsbelang. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden en het ondernemingsbelang te kort te doen. Ook moet hij bij binnen zijn taken een evenwicht zien te vinden tussen het belang voor de klanten en het belang voor de onderneming. Verder moet de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel de afweging maken of een verkoper zelf het verkoopgesprek met de klant kan voeren of dat de verkoopsspecialist de verkoper moet ondersteunen en het gesprek met de klant moet overnemen. Hij moet bij elke keuze daarin een steun voor de verkoper zijn en klantvriendelijk naar de klant toe zijn.
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>

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	
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		
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			
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

4.5 Verkoopadviseur wonen

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De verkoopadviseur wonen werkt in de sector detailhandel, in uiteenlopende winkelformules op het gebied van woninginrichting in zowel het MKB als het GWB. De verkoopadviseur werkt vanuit een winkel of een ander soort verkooppriimte of toonruimte.
Typerende beroepshouding	De verkoopadviseur wonen is klantgericht, adviesvaardig, alert, representatief, flexibel en oplossingsgericht. Hij heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopadviseur wonen heeft voornamelijk een uitvoerende rol. In enkele gevallen heeft hij ook een aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en soms ook voor dat van anderen. Hij voert een aantal taken op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Complexiteit	Voor de werkzaamheden van de verkoopadviseur wonen gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. De verkoopadviseur wonen krijgt te maken met een aantal dilemma's. Hij moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Hij heeft de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid en ondernemingsbelang. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden en het ondernemingsbelang te kort te doen. Ook moet hij bij binnen zijn taken een evenwicht zien te vinden tussen het belang voor de klanten en het belang voor de onderneming. De verkoopadviseur wonen heeft de taak om klanten tevreden te houden ook als zij een scherpe prijs bedingen, een tijdige levering waar te maken en een juiste kwaliteit te leveren, maar moet hierbij ook rekening houden met het ondernemingsbelang. Hij zal dus de kaders van de onderneming bij het onderhandelen en bestellen in de gaten moeten houden. Verder moet de verkoopadviseur wonen de afweging maken of een verkoper het verkoopgesprek met de klant kan voeren of dat hij de verkoper moet ondersteunen en het gesprek met de klant moet overnemen. Hij moet bij elke keuze daarin een steun voor de verkoper zijn en klantvriendelijk naar de klant toe zijn. De verkoopadviseur wonen moet een juiste afweging maken wanneer hij hulp van zijn leidinggevende inroept bij het verzorgen en beheren van de presentaties. Hij moet daarbij rekening houden dat hij zelfstandig kan opereren binnen zijn verantwoordelijkheid, maar wanneer hij beslissingen moet nemen buiten zijn verantwoordelijkheid hij tijdig hulp moet inroepen.
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>

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	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		
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			
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

4.6 Verkoopmedewerker showroom

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De verkoopmedewerker showroom werkt met name bij de afdeling Verkoop in de technische groothandel en groothandel voor bouwmaterialen.</p> <p>De werkzaamheden van de verkoopmedewerker showroom vinden voornamelijk plaats in de showroom, maar eventueel ook deels op kantoor.</p>																						
Typerende beroepshouding	De verkoopmedewerker showroom is klantgericht, representatief, dienstverlenend, sociaal- en communicatief vaardig, verkoopgericht, pro-actief, creatief en flexibel. De verkoopmedewerker showroom laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien.																						
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																						
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopmedewerker showroom heeft voornamelijk een uitvoerende rol. In enkele gevallen heeft hij ook een aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij voert een aantal taken op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.																						
Complexiteit	<p>Voor de werkzaamheden van de verkoopmedewerker showroom gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. De verkoopmedewerker showroom krijgt te maken met een aantal dilemma's. De verkoopmedewerker showroom moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Hij heeft de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid, ondernemingsbelang en veiligheid. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden, de veiligheid en het ondernemingsbelang te kort te doen. Ook moet hij bij binnen zijn taken een evenwicht zien te vinden tussen het belang voor de klanten en het belang voor de onderneming. De verkoopmedewerker showroom moet een juiste afweging maken wanneer hij hulp van zijn leidinggevende inroept bij het verzorgen en beheren van de presentaties. Hij moet daarbij rekening houden dat hij zelfstandig kan opereren binnen zijn verantwoordelijkheid, maar wanneer hij beslissingen moet nemen buiten zijn verantwoordelijkheid moet hij tijdig hulp inroepen. Verder heeft de verkoopmedewerker showroom bij het uitvoeren van het offerte- en ordertraject te maken met niet-standaardwensen van klanten, het niet op voorraad zijn van artikelen en logistieke problemen die de afhandeling van de offerte en order kunnen bemoeilijken. De verkoopmedewerker showroom moet hier op kunnen inspelen.</p>																						
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>Spreken</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> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																		
C2																							
C1																							

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
B2	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	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	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			
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De eerste verkoper/verkoopsspecialist mode bekijkt de planning van de levering van goederen en de beschikbaarheid van medewerkers, op basis hiervan verdeelt hij het werk, geeft aan op welke wijze en in welke volgorde 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. De verkoopsspecialist begeleidt in voorkomende gevallen collega's bij presentatiewerkzaamheden door hen te informeren over veranderingen in presentaties. Hij ondersteunt de collega's 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, opslag en verwerking van goederen en schoonmaakwerkzaamheden. De verkoopsspecialist verzorgt samen met één of meer collega's de goederenontvangst. Hij bereidt de ontvangst van goederen voor en gaat na welke goederen binnenkomen. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen in bijzijn van de leverancier cq. vervoerder op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder. De verkoopsspecialist bereidt de goederenopslag voor door te zorgen dat de interne transportmiddelen worden verzameld, ruimte wordt gemaakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende. De verkoopsspecialist bouwt presentaties op volgens het presentatieplan. Hij combineert de displays, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de winkel en prijst artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar 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 verbeteren. De verkoopadviseur wonen voert de werkzaamheden met betrekking tot de winkelpresentatie soms in overleg uit met een stylist of interieuradviseur. De verkoopsspecialist mode verzorgt de 'visual merchandising' in de winkel. Hij selecteert en combineert verschillende kledingstukken en accessoires uit het assortiment en maakt hierbij gebruik van poppen en ander presentatiematerialen. Bij de selectie houdt hij rekening met de voorraad, trends en verkooppotentieel van de artikelen. De verkoopsspecialist 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 voorraadmiveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij hiervoor een deel van het assortiment of doet hier voorstellen voor. De verkoopsspecialist 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</p>	1.1	Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen
	1.2	Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen
	1.3	Verzorgt goederenontvangst
	1.4	Verzorgt goederenopslag
	1.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze
	1.6	Verzorgt 'visual merchandising'
	1.7	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)
	1.8	Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte

voor openingstijd de verkooppriimte gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de verkooppriimte te optimaliseren. Toelichting: De eerste verkoper geeft leiding tijdens alle werkprocessen omtrent goederenontvangst en –verwerking: bij elk werkproces delegeert hij taken, stuurt hij deze aan en controleert hij de medewerkers. Ook het begeleiden van medewerkers moet worden geïntegreerd met de operationele taken. De verkoopsspecialist detailhandel zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen op de markt en in de organisatie, nieuwe artikelen en promotionele acties. Tijdens het verzorgen en beheren van ontvangst en verwerking van goederen is de verkoopsspecialist detailhandel alert op het voorkomen van mogelijke derving en hanteert daarvoor de juiste werkwijze. Bij constatering van derving neemt hij maatregelen die binnen zijn verantwoordelijkheid liggen. Het resultaat van de werkzaamheden moet een efficiënte ontvangst en opslag van goederen zijn en een verzorgde verkooppriimte die aan de eisen van de organisatie en de wensen van de klant voldoet. De verkoopsspecialist detailhandel heeft de taak om de werkzaamheden zo snel en goed mogelijk uit te voeren. Bij het ontvangen en opslaan van goederen moet hij oog houden voor de veiligheid van hemzelf en anderen. Bij het presenteren van de artikelen moet hij er hierbij op letten de klant niet uit het oog te verliezen en zich klantvriendelijk op te stellen. Daarnaast weegt de verkoopsspecialist detailhandel continu af welke werkzaamheden prioriteit hebben. Hij moet daarbij inschatten welke werkzaamheden voorrang hebben en welke uitgesteld kunnen worden. Hij moet wel zorgen dat alle werkzaamheden uitgevoerd worden.

5.2 Kerntaak 2: Verkoopt, adviseert en verleent service

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service	Werkprocessen bij kerntaak 2																						
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De eerste verkoper/verkoopsspecialist mode 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. De verkoopsspecialist begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten door hen te informeren over ontwikkelingen, gesprekstechnieken, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij ondersteunt de collega's door hen verkooptechnieken aan te leren en hen feedback te geven bij het verkopen. Hij beantwoordt vragen van collega's, geeft hen tips over het gebruik en de mogelijkheden van artikelen of neemt de klant van hen over, wanneer collega's de klant niet voldoende kunnen helpen. De verkoopsspecialist ontvangt klanten in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. De eerste verkoper inventariseert, door het stellen van vragen in het verkoopgesprek, de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van de product- en assortimentskennis beantwoordt de eerste verkoper vragen van de klanten en informeert hen over de toe­passing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Hij informeert daarbij de klant over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen, bestelprocedure, service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalings­voorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, verwijst hij de klant door naar de verkoopsspecialist of zijn leidinggevende. De verkoopsspecialist inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt de verkoopsspecialist vragen van klanten over de toe­passing, eigenschappen en verwerking van het artikel. De verkoopsspecialist 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. De verkoopsspecialist voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. In verschillende branches moeten namelijk branchespecifieke (technische) handelingen worden verricht om een artikel op maat te kunnen verzorgen. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het tekenen van een ruimte-indeling/schets/tekening (bv. woonbranche), het bewerken van een artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector, sportbranche) of het vervangen van een onderdeel of samenstellen van producten (juwelier, elektrotechniek). De verkoopsspecialist mode bereidt de vermaakwerkzaamheden voor de coupeuse voor, door het kledingstuk af te spelden en bij de klant na te gaan of de voorgestelde aanpassingen naar wens zijn. Hij vult de specificaties van de vermaakwerkzaamheden in op een formulier ter informatie van de coupeuse. De verkoopsspecialist onderhandelt in sommige branches over de prijs met de klant. Hij gaat na</p>	<table> <tr> <td>2.1</td><td>Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten</td></tr> <tr> <td>2.2</td><td>Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten</td></tr> <tr> <td>2.3</td><td>Ontvangt en benadert klanten</td></tr> <tr> <td>2.4</td><td>Voert verkoopgesprek</td></tr> <tr> <td>2.5</td><td>Voert verkoop- en adviesgesprek</td></tr> <tr> <td>2.6</td><td>Lever branchespecifiek maatwerk</td></tr> <tr> <td>2.7</td><td>Bereidt vermaakwerkzaamheden voor</td></tr> <tr> <td>2.8</td><td>Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming</td></tr> <tr> <td>2.9</td><td>Plaats een bestelling voor de klant</td></tr> <tr> <td>2.10</td><td>Stelt offertes op</td></tr> <tr> <td>2.11</td><td>Neemt klachten aan en/of handelt deze af</td></tr> </table>	2.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten	2.2	Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten	2.3	Ontvangt en benadert klanten	2.4	Voert verkoopgesprek	2.5	Voert verkoop- en adviesgesprek	2.6	Lever branchespecifiek maatwerk	2.7	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor	2.8	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming	2.9	Plaats een bestelling voor de klant	2.10	Stelt offertes op	2.11	Neemt klachten aan en/of handelt deze af
2.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten																						
2.2	Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten																						
2.3	Ontvangt en benadert klanten																						
2.4	Voert verkoopgesprek																						
2.5	Voert verkoop- en adviesgesprek																						
2.6	Lever branchespecifiek maatwerk																						
2.7	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor																						
2.8	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming																						
2.9	Plaats een bestelling voor de klant																						
2.10	Stelt offertes op																						
2.11	Neemt klachten aan en/of handelt deze af																						

hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt op basis van de bandbreedte hoeveel korting hij de klant mag geven en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen. De verkoopsspecialist 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 bezorgd of opgehaald kan worden. De verkoopsspecialist stelt op verzoek van de klant een offerte op. Hij maakt noodzakelijke artikelcombinaties, inventariseert juiste artikelcodes, maatvoering en prijzen, maakt berekeningen en zorgt indien nodig voor tekeningen, monsters, foto's, specificaties e.d.. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product. De verkoopsspecialist neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af of vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling. Toelichting: De eerste verkoper geeft leiding tijdens alle werkprocessen omtrent de verkoop: bij elk werkproces delegeert hij taken, stuurt hij deze aan en controleert hij de medewerkers. Ook het begeleiden van medewerkers moet worden geïntegreerd met de operationele taken. Het verkoop- en adviesgesprek is door de context in de verschillende uitstromen verschillend. De handelingen in het verkoop- en adviesgesprek zijn voor alle branches nagenoeg gelijk, maar het verloop en de gevraagde houding van de verkoopsspecialist verschilt per branche. Voor de modebranche geldt dat de nadruk ligt op het persoonlijk contact met de klant. In een kort tijdsbestek moet de verkoopsspecialist mode het vertrouwen van de klant winnen om deze te kunnen ondersteunen en adviseren bij het passen en combineren van kleding. Het discreet omgaan met mogelijke gevoeligheden van de klant speelt hierbij een belangrijke rol. Het succes van de verkoop hangt af waarop de verkoopsspecialist zijn gedrag, advies en handelen kan laten aansluiten op het niveau van de klant. Het verkoop- en adviesgesprek in de woonbranche wordt veelal gekenmerkt door een lange duur. Het gaat hierbij meestal om grote, kostbare aanschaffen, waardoor de klant langere bedenktijd neemt om te besluiten om te kopen. Naast het geduld wordt ook een beroep gedaan op het voorstellingsvermogen van de verkoopadviseur wonen: hij moet de klant een beeld kunnen geven van hoe de aanschaf zijn vertaling vindt in het huis van de klant. Het komt ook wel eens voor dat de verkoopadviseur wonen daarom een bezoek brengt aan de klant. In de elektrotechnische detailhandel is het extra belangrijk dat de verkoopsspecialist in de taal van de klant uitleg geeft over de technische specificaties van het product. Demonstratie en het informeren over aanvullende dienstverlening als 'kopen op krediet', verzekeringen en extra garantie vormen vaak speerpunten in het verkoopgesprek van de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel. De verkoopsspecialist zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen op de markt en in de organisatie, nieuwe artikelen en promotionele acties. Tijdens het gehele werkproces is de verkoopsspecialist alert op het voorkomen van mogelijke derving en hanteert daarvoor de juiste werkwijze. Bij constatering van derving neemt hij maatregelen die binnen zijn verantwoordelijkheid liggen. De verkoopsspecialist zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen, nieuwe artikelen en promotionele acties. De verkoopsspecialist geeft de klant een advies op maat. Dit advies is niet alleen afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op de (commerciële) doelstellingen van de organisatie. De wijze van advisering moet verkoop en/of klantenbinding tot gevolg hebben.

5.3 Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze	Werkprocessen bij kerntaak 3																
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De eerste verkoper/verkoopsspecialist mode bepaalt wie de verkoop afhandelt. 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. De verkoopsspecialist zorgt in sommige branches dat het afrekenstelsel gebruiksklaar is door het stelsel op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken. Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoopsspecialist 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. De verkoopsspecialist handelt de verkooptransactie in sommige branches af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het stelsel om de betaling van de klant te verwerken of een bestelling te plaatsen. Hij gaat 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. De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel handelt administratief aanvullende dienstverlening als 'kopen op krediet', verzekeringen en extra garantie af door de benodigde gegevens in te vullen of in te voeren in het stelsel. Hij overhandigt de klant de benodigde bescheiden. De verkoopsspecialist stelt op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbetaling en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het stelsel. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie/het klantendossier. De verkoopsspecialist verwerkt de verkooporder in sommige branches door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject. De verkoopsspecialist sluit in sommige branches het afrekenstelsel af en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie, maakt financiële overzichten van de verkooptransacties en de verantwoording daarvan. Toelichting: De eerste verkoper geeft leiding tijdens alle werkprocessen omtrent goederenontvangst en –verwerking: bij elk werkproces delegeert hij taken, stuurt hij deze aan en controleert hij de medewerkers. De verkoopsspecialist zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen op de markt en in de organisatie, nieuwe artikelen en promotionele acties. Tijdens de afhandeling van de verkoop is de verkoopsspecialist alert op het voorkomen van mogelijke derving en hanteert daarvoor de juiste werkwijze. Bij constatering van derving neemt hij maatregelen die binnen zijn verantwoordelijkheid liggen. De verkoopsspecialist handelt de verkoop volgens de regels en procedures af. Hij komt hierbij de afspraken met de klant na, waardoor de klant tevreden is over de wijze van afhandeling.</p>	<table> <tr> <td>3.1</td><td>Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling</td></tr> <tr> <td>3.2</td><td>Maakt het afrekenpunt en -stelsel gebruiksklaar</td></tr> <tr> <td>3.3</td><td>Informeert de klant over de verkoopafhandeling</td></tr> <tr> <td>3.4</td><td>Hanteert het afrekenstelsel</td></tr> <tr> <td>3.5</td><td>Handelt aanvullende dienstverlening administratief af</td></tr> <tr> <td>3.6</td><td>Stelt een verkooporder op</td></tr> <tr> <td>3.7</td><td>Handelt orders af</td></tr> <tr> <td>3.8</td><td>Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de administratie daarvan</td></tr> </table>	3.1	Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling	3.2	Maakt het afrekenpunt en -stelsel gebruiksklaar	3.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling	3.4	Hanteert het afrekenstelsel	3.5	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af	3.6	Stelt een verkooporder op	3.7	Handelt orders af	3.8	Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de administratie daarvan
3.1	Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling																
3.2	Maakt het afrekenpunt en -stelsel gebruiksklaar																
3.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																
3.4	Hanteert het afrekenstelsel																
3.5	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																
3.6	Stelt een verkooporder op																
3.7	Handelt orders af																
3.8	Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de administratie daarvan																

5.4 Kerntaak 4: Optimaliseert verkoop en assortiment

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoopsspecialist analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen. Hij relateert deze analyse aan de voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing. De verkoopsspecialist doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende om de verkoop te optimaliseren en/of de werkzaamheden effectiever te laten verlopen. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende. De verkoopsspecialist maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen ten aanzien van verkoopacties. De verkoopsspecialist neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant. Toelichting: De verkoopsspecialist zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen op de markt en in de organisatie, nieuwe artikelen en promotionele acties. Tijdens het optimaliseren van verkoop en assortiment is de verkoopsspecialist detailhandel alert op het voorkomen van mogelijke derving en hanteert daarvoor de juiste werkwijze. Bij constatering van derving neemt hij maatregelen die binnen zijn verantwoordelijkheid liggen. Het resultaat van de werkzaamheden moeten op de klant en organisatie afgestemde voorraad, assortiment en serviceverlening. Met oog op de verkoop en het assortiment is het belangrijk om de klant in ogenschouw te nemen, maar moet de verkoopsspecialist detailhandel ook aandacht besteden aan de positie van de organisatie en of keuzes niet ten nadele zijn van de organisatie.</p>	4.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment
	4.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties
	4.3	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen
	4.4	Neemt deel aan werkoverleg

5.5 Kerntaak 5: Repareert en installeert apparatuur

Kerntaak 5 Repareert en installeert apparatuur	Werkprocessen bij kerntaak 5	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel beoordeelt vragen en klachten van klanten met betrekking tot de werking van aangekochte apparatuur. Door het stellen van vragen en het testen van de apparatuur probeert hij de oorzaak van het technisch mankement te achterhalen. De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel voert eenvoudige reparaties aan apparatuur uit. Hij bepaalt de oorzaak van het defect en op welke wijze hij het defect kan oplossen. In het kader van kosten en garantiebepalingen onderzoekt verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel, voordat hij de reparatie gaat uitvoeren, de mogelijkheden voor en consequenties van het opsturen van het apparaat of het zelf repareren. De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel installeert apparatuur bij klanten thuis. Hij plaatst de apparatuur, sluit deze aan en stelt deze in voor de klant. Hij adviseert de klant over het gebruik en onderhoud van de apparatuur en beantwoordt vragen van klanten. Hij overhandigt de klant de product- en gebruiksbeschrijvingen en neemt verpakkingsmateriaal en eventuele oude apparatuur mee. Toelichting: De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel verleent met het repareren en installeren van apparatuur extra service na aankoop van de artikelen. Bij deze werkzaamheden is het dus van belang dat hij een vakkundige en klantvriendelijke houding heeft, zodat de klant voor vervolgaankopen ook bij de onderneming terugkomt. Bij de werkzaamheden is het verder van belang dat hij oog heeft voor het kostenaspect: hij moet een afweging maken hoeveel tijd hij steekt in de probleemanalyse en de uitleg aan de klant. Ook het wel of niet terugsturen van het artikel vraagt om een afweging in tijd, kosten en risico.</p>	5.1	Analyseert oorzaak van technisch mankement
	5.2	Voert eenvoudige reparaties uit
	5.3	Installeert apparatuur

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

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








6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen









Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
1.1	Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen		<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>																								
1.2	Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen			<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>															
1.3	Verzorgt goederenontvangst					<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>													<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>						
1.4	Verzorgt goederenopslag					<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>							<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>						<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>						
1.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze					<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>						<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>						

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.6	Verzorgt 'visual merchandising'																									
1.7	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)																									
1.8	Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte																									










6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt, adviseert en verleent service














Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten		<div><div></div><div></div><div></div></div>																								
2.2	Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten			<div><div></div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div><div></div></div>															
2.3	Ontvangt en benadert klanten								<div><div></div><div></div><div></div></div>										<div><div></div><div></div><div></div></div>								
2.4	Voert verkoopgesprek							<div><div></div><div></div><div></div></div>				<div><div></div><div></div><div></div></div>					<div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div></div>				<div><div></div><div></div><div></div></div>		
2.5	Voert verkoop- en adviesgesprek							<div><div></div><div></div><div></div></div>				<div><div></div><div></div><div></div></div>				<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div></div>						<div><div></div><div></div><div></div></div>		
2.6	Levert branchespecifiek maatwerk											<div><div></div><div></div><div></div></div>					<div><div></div><div></div><div></div></div>			<div><div></div><div></div><div></div></div>							

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.7	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor																									
2.8	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming																									











Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.9	Plaatst een bestelling voor de klant																									
2.10	Stelt offertes op																									
2.11	Neemt klachten aan en/of handelt deze af																									

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze








Kerntaak 3 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	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																												
3.1	Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling																											
3.2	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar																											
3.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																											
3.4	Hanteert het afrekenstelsel																											

Kerntaak 3 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	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																													
3.5	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																												
3.6	Stelt een verkooporder op																												
3.7	Handelt orders af																												
3.8	Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de administratie daarvan																												

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Optimaliseert verkoop en assortiment

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment		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																										
4.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment																									
4.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties																									
4.3	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen																									
4.4	Neemt deel aan werkoverleg																									

6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Repareert en installeert apparatuur

Kerntaak 5 Repareert en installeert apparatuur		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																										
5.1	Analyseert oorzaak van technisch mankement																									
5.2	Voert eenvoudige reparaties uit																									
5.3	Installeert apparatuur																									

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

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

2.1 Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen																										
1.2	Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen			x							x																
1.3	Verzorgt goederenontvangst					x											x		x								
1.4	Verzorgt goederenopslag					x						x					x		x								
1.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze										x	x							x								
1.6	Verzorgt 'visual merchandising'																										
1.7	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)												x						x								

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

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.2 werkproces: Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen			
Omschrijving	De verkoopsspecialist detailhandel begeleidt in voorkomende gevallen collega's bij presentatiewerkzaamheden door hen te informeren over veranderingen in presentaties. Hij ondersteunt de collega's 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, opslag en verwerking van goederen en schoonmaakwerkzaamheden.		
Gewenst resultaat	De informatie, ondersteuning en feedback van de verkoopsspecialist detailhandel aan de verkopers vormen een goede basis om hun werkzaamheden met betrekking tot ontvangst en opslag, presentatie en schoonmaakwerkzaamheden te verbeteren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	<p>De verkoopsspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motiveert collega's, geeft hen 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Begeleiden • Motiveren
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	<p>De verkoopsspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Draagt kennis en expertise over op collega's, doet de presentatiewerkzaamheden voor en laat zien wat het doel ervan is, zodat de collega's hun kennis en vaardigheden kunnen verbeteren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.3 werkproces: Verzorgt goederenontvangst**

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel verzorgt samen met één of meer collega's de goederenontvangst. Hij bereidt de ontvangst van goederen voor en gaat na welke goederen binnenkomen. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen in bijzijn van de leverancier cq. vervoerder op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder.		
Gewenst resultaat	Alle benodigde voorbereidingen zijn getroffen en retouren zijn gereed. De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De werkzaamheden zijn in goed overleg met collega's, veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd. Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Controleert de levering en bijbehorende administratie nauwkeurig en op ordelijke wijze, zodat afwijkingen tijdig gesignaleerd en geadministreerd worden.• Hanteert daarbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op onveilige situaties geminimaliseerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Algemene kennis van de detailhandel• Derving• Geleidedocumenten• Retouren• Transportmiddelen
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst, welke goederen retour gaan en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen efficiënt en effectief mogelijk ontvangen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.3 werkproces: Verzorgt goederenontvangst**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stemt met zijn collega's de taakverdeling voor de werkzaamheden af, overlegt over de uitvoering daarvan en zorgt dat iedereen geïnformeerd is over bijzonderheden, zodat de goederenontvangst vlot verloopt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.4 werkproces: Verzorgt goederenopslag**

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel bereidt de goederenopslag voor door te zorgen dat de interne transportmiddelen worden verzameld, ruimte wordt gemaakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwaliteit. De goederen zijn veilig en arbo-verantwoord opgeslagen. Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Vergelijkt de omgepakte goederen en bijbehorende administratie nauwkeurig, zodat afwijkingen gesignaleerd en geadministreerd/gerapporteerd worden.Hanteert daarbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op onveilige situaties geminimaliseerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:DervingMagazijnMilieuTransportmiddelenVeiligheid en arbo
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruiken	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn en zorgt dat collega's de hulpmiddelen ook op zo'n wijze hanteren, dat de kans op derving gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Activiteiten plannenMensen en middelen organiseren	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.4 werkproces: Verzorgt goederenopslag**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stemt met zijn collega's de taakverdeling voor de werkzaamheden af, overlegt over de uitvoering daarvan en zorgt dat iedereen geïnformeerd is over bijzonderheden, zodat de goederenopslag vlot verloopt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.5 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze			
Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel bouwt presentaties op volgens het presentatieplan. Hij combineert de displays, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de winkel en prijst artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar 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 verbeteren.		
Gewenst resultaat	De presentaties, verkoopruimte en verkoopomgeving voldoen aan de eisen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikelfcodering en prijzen Computervaardigheden Derving Diepgaande artikel- en assortimentskennis Frontpresentatie Milieu Presentatievoorschriften Promotiemateriaal
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt op basis van de doelstelling van de presentatie en organisatie en het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief, zodat zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie wordt verspild. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 van commerciële waarde is. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.7 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)			
Omschrijving	De verkoopspecialist 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 hiervoor een deel van het assortiment of doet hier voorstellen voor.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd. De bestelling of het voorstel is afgestemd op voorraadhoogte en omloopsnelheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadhoogte en omloopsnelheid, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Algemene kennis bestellen Voorraadbeheer Voorraadinventarisatie
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken 	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren en plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.8 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte			
Omschrijving	De verkoopspecialist 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.		
Gewenst resultaat	De opslagruimte, de verkoopruimte en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert dat de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen tijdig, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Derving Detailhandelsmarketing Hygiëne Milieu Reinigingsplan Schoonmaakmaterialen/hulpmiddelen Veiligheid en arbo
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt de juiste keuze voor materiaal, gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op voor een goed schoonmaakresultaat en waardoor de klanten geen overlast ondervinden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten																									
2.2	Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten			x							x															
2.3	Ontvangt en benadert klanten								x									x								
2.4	Voert verkoopgesprek																									
2.5	Voert verkoop- en adviesgesprek							x			x					x		x							x	
2.6	Levert branchespecifiek maatwerk										x					x			x							
2.7	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor																									
2.8	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming																									

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.9	Plaats een bestelling voor de klant												X						X							
2.10	Stelt offertes op																									
2.11	Neemt klachten aan en/of handelt deze 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 Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.2 werkproces: Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten			
Omschrijving	De verkoopsspecialist detailhandel begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten door hen te informeren over ontwikkelingen, gesprekstechnieken, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij ondersteunt de collega's door hen verkooptechnieken aan te leren en hen feedback te geven bij het verkopen. Hij beantwoordt vragen van collega's, geeft hen tips over het gebruik en de mogelijkheden van artikelen of neemt de klant van hen over, wanneer collega's de klant niet voldoende kunnen helpen.		
Gewenst resultaat	Collega's zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de branche en het assortiment. De informatie, ondersteuning en feedback van de verkoopsspecialist detailhandel aan de verkopers vormt een goede basis om verkoopactiviteiten te verbeteren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	<p>De verkoopsspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motiveert collega's, geeft collega's heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij iets het beste kunnen aanpakken, zodat de collega's hiermee hun verkoopactiviteiten kunnen verbeteren. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Begeleiden • Motiveren
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	<p>De verkoopsspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze over op collega's, beantwoordt vragen van collega's en geeft uitleg over het assortiment, zodat collega's de verkoopsspecialist detailhandel als expert en vraagbaak inschakelen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.3 werkproces: Ontvangt en benadert klanten**

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel ontvangt klanten in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de verkoopspecialist detailhandel. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Algemene kennis van de detailhandelCalamiteitenDervingDetailhandelsmarketingKlantobservatie
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenEnthousiasme uitstralenOnderhoudend communiceren	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">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 verkoopspecialist detailhandel.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.5 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek**

Omschrijving	<p>De verkoopspecialist 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 aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt de verkoopspecialist detailhandel vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel.</p> <p>De verkoopspecialist detailhandel 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.</p> <p>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.</p>		
Gewenst resultaat	<p>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 verkoopspecialist detailhandel brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhoudenLeren van feedback en fouten	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Algemene kennis van de detailhandelCalamiteitenDervingDetailhandelsmarketingKlantobservatie
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">Signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.5 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• 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.• En sluit met het advies 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.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Indruk maken op anderen• Gesprekken richting geven• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen• Overeenstemming nastreven	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het artikel.	<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	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• 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 wordt verstrekt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.6 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk**

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. In verschillende branches moeten namelijk branchespecifieke (technische) handelingen worden verricht om een artikel op maat te kunnen verzorgen. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het tekenen van een ruimte-indeling/schets/tekening (bv. woonbranche), het bewerken van een artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel of samenstellen van producten (juwelier, elektrotechniek).		
Gewenst resultaat	Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de eisen en mogelijkheden van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Werkt ordelijk en systematisch aan het op maat maken van het artikel en houdt voortdurende de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de organisatie voldoet.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Derving• Product-, artikel en assortimentskennis• Veiligheid en arbo
Leren	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis en vaardigheden bijhouden• Leren van feedback en fouten	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	<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	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Maakt een artikel op maat door rekening te houden met de kenmerken en mogelijkheden en kiest hierbij de juiste materialen en middelen, voor het resultaat, zodat de klant tevreden is en waardoor derving tot een minimum beperkt blijft.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.9 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant**

Omschrijving	De verkoopspecialist 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 bezorgd of opgehaald kan worden.		
Gewenst resultaat	Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Heeft inzicht in het bestelsysteem, past de bestelprocedure en –richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:BestellenBestelsysteem
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.11 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af**

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af of vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Computervaardigheden• Consumentenrecht• Klachtenbehandeling
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.	<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">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.11 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Roept tijdig hulp van zijn leidinggevende, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	---	--

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 3 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
		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 de verkoopafhandeling																				
3.2	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar												X							X	
3.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling									X									X		
3.4	Hanteert het afrekensysteem												X						X	X	
3.5	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																				
3.6	Stelt een verkooporder op																				
3.7	Handelt orders af																				
3.8	Sluit het afrekensysteem af 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 Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.2 werkproces: Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De verkoopsspecialist detailhandel zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.		
Gewenst resultaat	Het afrekenpunt en systeem zijn gereed.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopsspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren, controleert en stelt veiligheidsmiddelen in om mogelijke risico's op (criminele) derving te minimaliseren. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afrekenpunt Afrekensysteem Derving Hygiëne
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoopsspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in de werking van het afrekensysteem en de benodigde middelen bij het gebruiksklaar maken van het afrekenpunt en –systeem, zodat het systeem volgens de bedrijfsprocedures wordt ingezet. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.3 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoopt specialist detailhandel 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.		
Gewenst resultaat	De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De verkoopt specialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afrekensysteem Betaalmiddelen Consumentenrecht Derving Rekenvaardigheid Wetgeving
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	De verkoopt specialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Stelt zich hulpvaardig en enthousiast op, stemt de communicatie af op de klant, zodat de klant op een klantvriendelijke manier geholpen wordt. Legt daarbij zaken duidelijk uit en wekt vertrouwen bij de ander op basis van deskundigheid, zodat de klant vertrouwen heeft in de wijze van afhandeling. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.4 werkproces: Hanteert het afrekensysteem			
Omschrijving	De verkoopspecialist 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 gaat 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.		
Gewenst resultaat	De verkoopspecialist detailhandel heeft volgens de bedrijfsprocedures een verkoopafhandeling verricht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afrekensysteem Betaalmiddelen BTW Calamiteiten Derving Inpakken Rekenvaardigheid Veiligheid en arbo
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert op basis van inzicht in het systeem deze doeltreffend en gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, waardoor er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze**3.8 werkproces: Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de administratie daarvan**

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel sluit in sommige branches het afrekensysteem af en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie, maakt financiële overzichten van de verkooptransacties en de verantwoording daarvan.		
Gewenst resultaat	De verkoopspecialist detailhandel heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd, financiële overzichten gemaakt en waardepapieren veilig opgeborgen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Afrekensysteem• Derving• Kassaregistratie• Rekenvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Systematisch werken	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is voor leidinggevende en/of externe adviseurs/controleurs.	<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	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Telt, rekent en administreert gegevens nauwkeurig, zodat het afsluiten van het systeem correct en veilig plaatsvindt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment		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																					
4.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment											x		x							
4.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties											x				x					x
4.3	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen											x		x							
4.4	Neemt deel aan werkoverleg					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 Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.1 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment			
Omschrijving	De verkoopsspecialist detailhandel analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen. Hij relateert deze analyse aan de voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot het assortiment, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	<p>De verkoopsspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen en maakt logische gevolgtrekkingen uit deze beschikbare gegevens om goed onderbouwde verbetervoorstellen te doen voor voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Assortiment Detailhandelsmarketing Voorraadbeheer Vormen van overleg Winkelformule
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	<p>De verkoopsspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd. 	<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 Expertise delen 	<p>De verkoopsspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen, rekent deze vlot voor, kan deze kennis en voorstellen duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn verbetervoorstellen, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.2 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties			
Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende om de verkoop te optimaliseren en/of de werkzaamheden effectiever te laten verlopen. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentatie, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren Vernieuwend en creatief handelen 	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Toont zich vindingrijk en creatief in zijn presentatieplan, verandert en verbetert presentaties en presentatiemethoden en inspireert leidinggevende door het geven van het goede voorbeeld, zodat zijn verbetervoorstellen leiden tot optimale presentaties. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Detailhandelsmarketing Displayplan Frontpresentatie Promotieplan Routing Winkelinterieur Winkellayout
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd. 	<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 Expertise delen 	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Toont bij het maken van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm, maar ook de eisen van de organisatie en kan het presentatieplan duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn plan, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment**4.3 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen**

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen ten aanzien van verkoopacties.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot assortiment, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">Maakt gebruik van financiële informatie van de onderneming en laat in zijn plannen zien dat hij rekening houdt met de financiële consequenties, zodat de voorstellen financieel haalbaar zijn en inzicht geven in de financiële gevolgen.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:ComputervaardighedenVerkoopcijfersVerkoopstatistiek
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">Verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de onderneming en doet op basis daarvan voorstellen voor verkoopacties, zodat deze voorstellen zijn afgezet tegen ontwikkelingen in de markt en bij concurrenten om de analyse in het juiste perspectief te zetten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.4 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg			
Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoopspecialist detailhandel is op de hoogte van alle ontwikkelingen. De leidinggevende is op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Computervaardigheden Medezeggenschap Omgang met medewerkers Vormen van overleg

2.2 Eerste verkoper

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Eerste verkoper

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Bedrijfsmatig handelen																					
Ondernemend en commercieel handelen																					
Gedrevenheid en ambitie tonen																					
Met druk en tegenslag omgaan																					
Omgaan met verandering en aanpassen																					
Instructies en procedures opvolgen																					
Kwaliteit leveren																					
Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten																					
Plannen en organiseren																					
Leren																					
Creëren en innoveren																					
Onderzoeken																					
Materialen en middelen inzetten																					
Analyseren																					
Vakdeskundigheid toepassen																					
Formuleren en rapporteren																					
Presenteren																					
Overtuigen en beïnvloeden																					
Relaties bouwen en netwerken																					
Ethisch en integer handelen																					
Samenwerken en overleggen																					
Aandacht en begrip tonen																					
Begeleiden																					
Aansturen																					
Beslissen en activiteiten initiëren																					
Werkprocessen																					
1.1	Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen		x																		
1.2	Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen																				
1.3	Verzorgt goederenontvangst					x												x		x	
1.4	Verzorgt goederenopslag					x							x					x		x	
1.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze											x	x							x	
1.6	Verzorgt 'visueel merchandising'																				
1.7	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)													x						x	

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

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.1 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen			
Omschrijving	De eerste verkoper bekijkt de planning van de levering van goederen en de beschikbaarheid van medewerkers, op basis hiervan verdeelt hij het werk, geeft aan op welke wijze en in welke volgorde 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.		
Gewenst resultaat	De medewerkers weten wat ze moeten doen en voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De taakverdeling is aangepast aan de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en binnen de tijd uitgevoerd kunnen worden. • Controleert tussentijds het werk van de medewerkers en grijpt in/stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet zodat de voortgang en kwaliteit van het werk niet in het geding komt. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Communicatievaardigheid en • Conflicten • Delegatieproces • Functieinhoud • Leiderschapsstijlen • Motivatie • Opdrachten/instructies • Planning • Taken leidinggevende • Werkplanning • Wetgeving

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.3 werkproces: Verzorgt goederenontvangst

Omschrijving	De eerste verkoper verzorgt samen met één of meer collega's de goederenontvangst. Hij bereidt de ontvangst van goederen voor en gaat na welke goederen binnenkomen. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen in bijzijn van de leverancier cq. vervoerder op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder.		
Gewenst resultaat	Alle benodigde voorbereidingen zijn getroffen en retouren zijn gereed. De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De werkzaamheden zijn in goed overleg met collega's, veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd. Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• Controleert de levering en bijbehorende administratie nauwkeurig en op ordelijke wijze, zodat afwijkingen tijdigesignaleerd en geadministreerd worden.• Hanteert daarbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op onveilige situaties geminimaliseerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Algemene kennis van de detailhandel• Derving• Geleidedocumenten• Retouren• Transportmiddelen
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• Brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst, welke goederen retour gaan en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen efficiënt en effectief mogelijk ontvangen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.3 werkproces: Verzorgt goederenontvangst**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stemt met zijn collega's de taakverdeling voor de werkzaamheden af, overlegt over de uitvoering daarvan en zorgt dat iedereen geïnformeerd is over bijzonderheden, zodat de goederenontvangst vlot verloopt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.4 werkproces: Verzorgt goederenopslag**

Omschrijving	De eerste verkoper bereidt de goederenopslag voor door te zorgen dat de interne transportmiddelen worden verzameld, ruimte wordt gemaakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwaliteit. De goederen zijn veilig en arbo-verantwoord opgeslagen. Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">Vergelijkt de omgepakte goederen en bijbehorende administratie nauwkeurig, zodat afwijkingen gesignaleerd en geadministreerd/gerapporteerd worden.Hanteert daarbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op onveilige situaties geminimaliseerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:DervingMagazijnMilieuTransportmiddelenVeiligheid en arbo
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruiken	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">Gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn en zorgt dat collega's de hulpmiddelen ook op zo'n wijze hanteren, dat de kans op derving gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Activiteiten plannenMensen en middelen organiseren	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.4 werkproces: Verzorgt goederenopslag**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stemt met zijn collega's de taakverdeling voor de werkzaamheden af, overlegt over de uitvoering daarvan en zorgt dat iedereen geïnformeerd is over bijzonderheden, zodat de goederenopslag vlot verloopt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.5 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze			
Omschrijving	De eerste verkoper bouwt presentaties op volgens het presentatieplan. Hij combineert de displays, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de winkel en prijst artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar 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 verbeteren.		
Gewenst resultaat	De presentaties, verkoopruimte en verkoopomgeving voldoen aan de eisen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikelfcodering en prijzen Computervaardigheden Derving Detailhandelsmarketing Displays Frontpresentatie Milieu Presentatievoorschriften Promotiemateriaal
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt op basis van de doelstelling van de presentatie en organisatie en het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief, zodat zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie wordt verspild. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 van commerciële waarde is. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.7 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)			
Omschrijving	De eerste verkoper 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 hiervoor een deel van het assortiment of doet hier voorstellen voor.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd. De bestelling of het voorstel is afgestemd op voorraadhoogte en omloopsnelheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadhoogte en omloopsnelheid, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Algemene kennis bestellen Voorraadbeheer Voorraadinventarisatie
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> Controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren en plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.8 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte			
Omschrijving	De eerste verkoper 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.		
Gewenst resultaat	De opslagruimte, de verkoopruimte en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert dat de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen tijdig, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Derving Detailhandelmarketing Hygiëne Milieu Reinigingsplan Schoonmaakmaterialen/h ulpmiddelen Veiligheid en arbo
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt de juiste keuze voor materiaal, gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op voor een goed schoonmaakresultaat en waardoor de klanten geen overlast ondervinden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Eerste verkoper

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		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															
2.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten		x																		
2.2	Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten																				
2.3	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
2.4	Voert verkoopgesprek								x			x					x		x		x
2.5	Voert verkoop- en adviesgesprek																				
2.6	Levert branchespecifiek maatwerk											x					x		x		
2.7	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor																				
2.8	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming																				

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.9	Plaatsst een bestelling voor de klant												X						X							
2.10	Stelt offertes op																									
2.11	Neemt klachten aan en/of handelt deze 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 Eerste verkoper

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.1 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten			
Omschrijving	De eerste verkoper 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.		
Gewenst resultaat	De medewerkers weten wat ze moeten doen en voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De taakverdeling is aangepast aan de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en binnen de tijd uitgevoerd kunnen worden. • Controleert tussentijds het werk van de medewerkers en grijpt in/stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet zodat de voortgang en kwaliteit van het werk niet in het geding komt. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Algemene kennis • Beslissingen • Communicatievaardigheden • Conflicten • Delegatieproces • Functieinhoud • Leiderschapsstijlen • Motiveren • Opdrachten/instructies • Planning • Taken leidinggevende

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.3 werkproces: Ontvangt en benadert klanten**

Omschrijving	De eerste verkoper ontvangt klanten in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de eerste verkoper. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalen	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Algemene kennis van de detailhandelCalamiteitenDervingDetailhandelsmarketingKlantobservatie
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenEnthousiasme uitstralenOnderhoudend communiceren	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">Maakt in het eerste 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 eerste verkoper.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.4 werkproces: Voert verkoopgesprek**

Omschrijving	De eerste verkoper inventariseert, door het stellen van vragen in het verkoopgesprek, de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van de product- en assortimentskennis beantwoordt de eerste verkoper vragen van de klanten en informeert hen over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Hij informeert daarbij de klant over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen, bestelprocedure, service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, verwijst hij de klant door naar een collega of de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De eerste verkoper heeft op een klantvriendelijke en bij de onderneming passende wijze de specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten geïnventariseerd. De eerste verkoper heeft op vakkundige de klant geïnformeerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt in relatie tot de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhoudenLeren van feedback en fouten	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Algemene kennis van de detailhandelCalamiteitenDetailhandelsmarketingKlantcontactProduct-, artikel en assortimentskennisVerkopen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">Signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.4 werkproces: Voert verkoopgesprek

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stelt zich actief op de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen en op basis daarvan het vervolg en insteek van het verkoopgesprek te bepalen.• Sluit met de informatie, de mogelijkheden, uiterlijke en verbale presentatie 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.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gebruikt verschillende argumenten om emoties aan te spreken en de klant mogelijkheden aan te reiken, zodat de klant overtuigd wordt van de aankoop.	<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	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.6 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk**

Omschrijving	De eerste verkoper voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. In verschillende branches moeten namelijk branchespecifieke (technische) handelingen worden verricht om een artikel op maat te kunnen verzorgen. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het tekenen van een ruimte-indeling/schets/tekening (bv. woonbranche), het bewerken van een artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel of samenstellen van producten (juwelier, elektrotechniek).		
Gewenst resultaat	Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de eisen en mogelijkheden van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• Werkt ordelijk en systematisch aan het op maat maken van het artikel en houdt voortdurende de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de organisatie voldoet.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Derving• Product-, artikel en assortimentskennis• Veiligheid en arbo
Leren	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis en vaardigheden bijhouden• Leren van feedback en fouten	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	<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	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• Maakt een artikel op maat door rekening te houden met de kenmerken en mogelijkheden en kiest hierbij de juiste materialen en middelen, voor het resultaat, zodat de klant tevreden is en waardoor derving tot een minimum beperkt blijft.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.9 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant**

Omschrijving	De eerste verkoper 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 bezorgd of opgehaald kan worden.		
Gewenst resultaat	Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">Heeft inzicht in het bestelsysteem, past de bestelprocedure en –richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:BestellenBestelsysteem
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.11 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af**

Omschrijving	De eerste verkoper neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af of vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Computervaardigheden• Consumentenrecht• Klachtenbehandeling
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.	<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">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<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• Proactief informeren	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• Roept tijdig hulp van zijn leidinggevende, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

Proces-competentie-matrix Eerste verkoper

Kerntaak 3 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		U	V	W	X	Y															
3.1	Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling		x																		
3.2	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar											x							x		
3.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling									x								x			
3.4	Hanteert het afrekensysteem												x						x	x	
3.5	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																				
3.6	Stelt een verkooporder op																				
3.7	Handelt orders af																				
3.8	Sluit het afrekensysteem af 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 Eerste verkoper

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.1 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling			
Omschrijving	De eerste verkoper bepaalt wie de verkoop afhandelt. 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.		
Gewenst resultaat	De medewerkers weten wat ze moeten doen en voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De taakverdeling is aangepast aan de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en binnen de tijd uitgevoerd kunnen worden. • Controleert tussentijds het werk van de medewerkers en grijpt in/stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet zodat de voortgang en kwaliteit van het werk niet in het geding komt. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Algemene kennis leidinggeven • Beslissingen • Communicatievaardigheid en • Conflicten • Delegatieproces • Functieinhoud • Leiderschapsstijlen • Motiveren • Opdrachten/instructies • Taken leidinggevende • Werkdruk • Werkplanning • Wetgeving

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.2 werkproces: Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De eerste verkoper zorgt in sommige branches dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.		
Gewenst resultaat	Het afrekenpunt en systeem zijn gereed.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren, controleert en stelt veiligheidsmiddelen in om mogelijke risico's op (criminele) derving te minimaliseren. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afrekenpunt Algemene kennis bestellen Derving Hygiëne
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in de werking van het afrekensysteem en de benodigde middelen bij het gebruiksklaar maken van het afrekenpunt en –systeem, zodat het systeem volgens de bedrijfsprocedures wordt ingezet. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze**3.3 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling**

Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de eerste verkoper 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.		
Gewenst resultaat	De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Afrekensysteem• Betaalmiddelen• Consumentenrecht• Derving• Rekenvaardigheid• Wetgeving
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen• Enthousiasme uitstralen	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stelt zich hulpvaardig en enthousiast op, stemt de communicatie af op de klant, zodat de klant op een klantvriendelijke manier geholpen wordt.• Legt daarbij zaken duidelijk uit en wekt vertrouwen bij de ander op basis van deskundigheid, zodat de klant vertrouwen heeft in de wijze van afhandeling.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.4 werkproces: Hanteert het afrekensysteem			
Omschrijving	De eerste verkoper handelt de verkooptransactie in sommige branches 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 gaat 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.		
Gewenst resultaat	De eerste verkoper heeft volgens de bedrijfsprocedures een verkoopafhandeling verricht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afrekensysteem Betaalmiddelen BTW Calamiteiten Derving Inpakken Rekenvaardigheid Veiligheid en arbo
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert op basis van inzicht in het systeem deze doeltreffend en gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, waardoor er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze**3.8 werkproces: Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de administratie daarvan**

Omschrijving	De eerste verkoper sluit in sommige branches het afrekensysteem af en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie, maakt financiële overzichten van de verkooptransacties en de verantwoording daarvan.		
Gewenst resultaat	De eerste verkoper heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd, financiële overzichten gemaakt en waardepapieren veilig opgeborgen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken conform voorgeschreven procedures	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:AfrekensysteemDervingKassaregistratieRekenvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenSystematisch werken	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">Werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is voor leidinggevende en/of externe adviseurs/controleurs.	<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	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">Telt, rekent en administreert gegevens nauwkeurig, zodat het afsluiten van het systeem correct en veilig plaatsvindt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Eerste verkoper

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment		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																					
4.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment											x		x							
4.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties											x				x					
4.3	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen											x		x							
4.4	Neemt deel aan werkoverleg					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 Eerste verkoper

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.1 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment			
Omschrijving	De eerste verkoper analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen. Hij relateert deze analyse aan de voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot het assortiment, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen en maakt logische gevolgtrekkingen uit deze beschikbare gegevens om goed onderbouwde verbetervoorstellen te doen voor voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Assortiment Detailhandelsmarketing Voorraadbeheer Voorraadkengetallen Winkelformule
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd. 	<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 Expertise delen 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen, rekent deze vlot voor, kan deze kennis en voorstellen duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn verbetervoorstellen, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.2 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties			
Omschrijving	De eerste verkoper doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende om de verkoop te optimaliseren en/of de werkzaamheden effectiever te laten verlopen. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentatie, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren Vernieuwend en creatief handelen 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont zich vindingrijk en creatief in zijn presentatieplan, verandert en verbetert presentaties en presentatiemethoden en inspireert leidinggevende door het geven van het goede voorbeeld, zodat zijn verbetervoorstellen leiden tot optimale presentaties. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Detailhandelsmarketing Displayplan Frontpresentatie Promotieplan Routing Winkelinterieur Winkellayout
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd. 	<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 Expertise delen 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont bij het maken van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm, maar ook de eisen van de organisatie en kan het presentatieplan duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn plan, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.3 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen			
Omschrijving	De eerste verkoper maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen ten aanzien van verkoopacties.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopcijfers, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van financiële informatie van de onderneming en laat in zijn plannen zien dat hij rekening houdt met de financiële consequenties, zodat de voorstellen financieel haalbaar zijn en inzicht geven in de financiële gevolgen. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Computervaardigheden Verkoopcijfers Verkoopstatistiek
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Expertise delen 	<p>De eerste verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de onderneming en doet op basis daarvan voorstellen voor verkoopacties, zodat deze voorstellen zijn afgezet tegen ontwikkelingen in de markt en bij concurrenten om de analyse in het juiste perspectief te zetten. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.4 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg			
Omschrijving	De eerste verkoper neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.		
Gewenst resultaat	De eerste verkoper is op de hoogte van alle ontwikkelingen. De leidinggevende is op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> Deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Computervaardigheden Medezeggenschap Omgang met medewerkers Vormen van overleg

2.3 Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Bedrijfsmatig handelen																					
Ondernemend en commercieel handelen																					
Gedrevenheid en ambitie tonen																					
Met druk en tegenslag omgaan																					
Omgaan met verandering en aanpassen																					
Werkprocessen																					
1.1	Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen		x																		
1.2	Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen			x								x									
1.3	Verzorgt goederenontvangst					x												x		x	
1.4	Verzorgt goederenopslag					x							x					x		x	
1.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze																				
1.6	Verzorgt 'visueel merchandising'											x	x			x			x		
1.7	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)													x					x		

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

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.1 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen			
Omschrijving	De verkoopsspecialist mode bekijkt de planning van de levering van goederen en de beschikbaarheid van medewerkers, op basis hiervan verdeelt hij het werk, geeft aan op welke wijze en in welke volgorde 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.		
Gewenst resultaat	De medewerkers weten wat ze moeten doen en voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De taakverdeling is aangepast aan de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren 	<p>De verkoopsspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en binnen de tijd uitgevoerd kunnen worden. • Controleert tussentijds het werk van de medewerkers en grijpt in/stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet zodat de voortgang en kwaliteit van het werk niet in het geding komt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie • Conflicthantering • Delegatieproces • Feedback • Leiderschapsstijlen • Management- en besluitvormingsproces • Overlegstructuren • Taken leidinggevende • Werkplanning

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.2 werkproces: Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen			
Omschrijving	De verkoopspecialist mode begeleidt in voorkomende gevallen collega's bij presentatiewerkzaamheden door hen te informeren over veranderingen in presentaties. Hij ondersteunt de collega's 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, opslag en verwerking van goederen en schoonmaakwerkzaamheden.		
Gewenst resultaat	De informatie, ondersteuning en feedback van de verkoopspecialist aan de verkopers vormen een goede basis om hun werkzaamheden met betrekking tot ontvangst en opslag, presentatie en schoonmaakwerkzaamheden te verbeteren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> • Motiveert collega's, geeft hen 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback • Motivatie
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> • Draagt kennis en expertise over op collega's, doet de presentatiewerkzaamheden voor en laat zien wat het doel ervan is, zodat de collega's hun kennis en vaardigheden kunnen verbeteren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.3 werkproces: Verzorgt goederenontvangst**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode verzorgt samen met één of meer collega's de goederenontvangst. Hij bereidt de ontvangst van goederen voor en gaat na welke goederen binnenkomen. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen in bijzijn van de leverancier cq. vervoerder op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder.		
Gewenst resultaat	Alle benodigde voorbereidingen zijn getroffen en retouren zijn gereed. De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De werkzaamheden zijn in goed overleg met collega's, veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd. Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• Controleert de levering en bijbehorende administratie nauwkeurig en op ordelijke wijze, zodat afwijkingen tijdig gesignaleerd en geadministreerd worden.• Hanteert daarbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op onveilige situaties geminimaliseerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Arbo, veiligheid, milieu en derving, hygiëne• Geleidedocumenten• Hygiëne• Opslagkenmerken, opslagmogelijkheden, doorstroombehoefte
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• Brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst, welke goederen retour gaan en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen efficiënt en effectief mogelijk ontvangen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.3 werkproces: Verzorgt goederenontvangst**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stemt met zijn collega's de taakverdeling voor de werkzaamheden af, overlegt over de uitvoering daarvan en zorgt dat iedereen geïnformeerd is over bijzonderheden, zodat de goederenontvangst vlot verloopt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.4 werkproces: Verzorgt goederenopslag			
Omschrijving	De verkoopspecialist mode bereidt de goederenopslag voor door te zorgen dat de interne transportmiddelen worden verzameld, ruimte wordt gemaakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwaliteit. De goederen zijn veilig en arbo-verantwoord opgeslagen. Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> Vergelijkt de omgepakte goederen en bijbehorende administratie nauwkeurig, zodat afwijkingen gesignaleerd en geadministreerd/gerapporteerd worden. Hanteert daarbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op onveilige situaties geminimaliseerd wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo, veiligheid, milieu en derving, hygiëne Geleidedocumenten Huisregels Opslagkenmerken, opslagmogelijkheden, doorstroombehoefte
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> Gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn en zorgt dat collega's de hulpmiddelen ook op zo'n wijze hanteren, dat de kans op derving gereduceerd wordt. 	<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 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.4 werkproces: Verzorgt goederenopslag**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stemt met zijn collega's de taakverdeling voor de werkzaamheden af, overlegt over de uitvoering daarvan en zorgt dat iedereen geïnformeerd is over bijzonderheden, zodat de goederenopslag vlot verloopt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.6 werkproces: Verzorgt 'visual merchandising'**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode verzorgt de 'visual merchandising' in de winkel. Hij selecteert en combineert verschillende kledingstukken en accessoires uit het assortiment en maakt hierbij gebruik van poppen en ander presentatiematerialen. Bij de selectie houdt hij rekening met de voorraad, trends en verkooppotentieel van de artikelen.		
Gewenst resultaat	De presentaties, verkoopruimte en verkoopomgeving blijven voldoen aan de eisen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">Weegt in het kader van verkooppotentieel, marges en voorraadhoogte af welke artikelen hij in een presentatie verwerkt, zodat met de promotie van deze artikelen meer winst gemaakt kan worden.	<ul style="list-style-type: none">(front)presentatieplanArbo, veiligheid, milieu en dervingFrontpresentatie, tijdelijke artikelpresentatieHuisregelsHuisstijlPresentatietechniekenVerlichtingVoorraadbeheerWinkelexterieur en –interieurWinkelformule
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">Komt met creatieve ideeën om de 'visual merchandising' te optimaliseren door verschillende materialen en middelen te gebruiken, de trends te interpreteren en nieuwe inzichten en benaderingen te hanteren om onderscheidende 'visual merchandising' te positioneren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenKwaliteitsniveaus halen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.6 werkproces: Verzorgt 'visual merchandising'			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt op basis van de doelstelling van de presentatie en organisatie de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, zodat zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie wordt verspild en de 'visual merchandising' past bij de uitstraling van de winkel. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel en bedreven en houdt rekening met de ruimte bij het opbouwen van een presentatie, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.7 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)			
Omschrijving	De verkoopspecialist mode 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 hiervoor een deel van het assortiment of doet hier voorstellen voor.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd. De bestelling of het voorstel is afgestemd op voorraadhoogte en omloopsnelheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadhoogte en omloopsnelheid, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert. 	<ul style="list-style-type: none"> Computerprogramma's en -systemen Derving Rekenvaardigheid Voorraadbeheer Wet- en regelgeving
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> Controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren en plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.8 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte			
Omschrijving	De verkoopspecialist mode 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.		
Gewenst resultaat	De opslagruimte, de verkoopruimte en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert dat de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen tijdig, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo, veiligheid, milieu en derving Huisregels Schoonmaakmaterialen en –middelen Voorraadbeheer
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt de juiste keuze voor materiaal, gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op voor een goed schoonmaakresultaat en waardoor de klanten geen overlast ondervinden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		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															
2.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten		x																		
2.2	Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten			x								x									
2.3	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
2.4	Voert verkoopgesprek																				
2.5	Voert verkoop- en adviesgesprek								x			x				x	x		x		x
2.6	Levert branchespecifiek maatwerk											x					x		x		
2.7	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor											x	x						x	x	
2.8	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming																				

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.9	Plaatsst een bestelling voor de klant												x						x							
2.10	Stelt offertes op																									
2.11	Neemt klachten aan en/of handelt deze 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 Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.1 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten			
Omschrijving	De verkoopsspecialist mode 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.		
Gewenst resultaat	De medewerkers weten wat ze moeten doen en voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De taakverdeling is aangepast aan de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren 	<p>De verkoopsspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en binnen de tijd uitgevoerd kunnen worden. • Controleert tussentijds het werk van de medewerkers en grijpt in/stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet zodat de voortgang en kwaliteit van het werk niet in het geding komt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie • Conflicthantering • Delegatieproces • Feedback • Leiderschapsstijlen • Management- en besluitvormingsproces • Overlegstructuren • Taken leidinggevende • Werkplanning

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.2 werkproces: Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten**

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

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.3 werkproces: Ontvangt en benadert klanten**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode ontvangt klanten in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de verkoopspecialist mode. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalen	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">BehoefteonderzoekDetailhandelsmarketingDiepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de brancheGesprekstechniekenHuisregelsKlantgroepenKlantobservatieKoopmotieven
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenEnthousiasme uitstralenOnderhoudend communiceren	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">Maakt in het eerste 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 verkoopspecialist mode.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.5 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek**

Omschrijving	De verkoopspecialist inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt de verkoopspecialist vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. De verkoopspecialist 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.		
Gewenst resultaat	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 verkoopspecialist brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	De verkoopspecialist moet: <ul style="list-style-type: none">Introduceert bij de klant ideeën en benaderingen om kleding en aanverwante artikelen met elkaar te combineren, komt met verschillende suggesties en toont dit de klant, zodat de klant zich een beeld kan vormen hoe de kleding bij hem of haar past.	<ul style="list-style-type: none">BehoefteonderzoekDetailhandelsmarketingDiepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de brancheGesprekstechniekenHuisregelsKlantgroepenKlantobservatieKoopmotieven
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhoudenLeren van feedback en fouten	De verkoopspecialist moet: <ul style="list-style-type: none">Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.5 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek

Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">Signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.	<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">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">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.En sluit met het advies 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.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Indruk maken op anderenGesprekken richting gevenEmoties aansprekenIdeeën en meningen naar voren brengen en onderbouwenOvereenstemming nastreven	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">Stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het artikel.	<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	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">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 wordt verstrekt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.6 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk			
Omschrijving	De verkoopspecialist mode voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. In verschillende branches moeten namelijk branchespecifieke (technische) handelingen worden verricht om een artikel op maat te kunnen verzorgen. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het tekenen van een ruimte-indeling/schets/tekening (bv. woonbranche), het bewerken van een artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel of samenstellen van producten (juwelier, elektrotechniek).		
Gewenst resultaat	Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de eisen en mogelijkheden van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkt ordelijk en systematisch aan het op maat maken van het artikel en houdt voortdurende de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de organisatie voldoet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbo, veiligheid, milieu en derving • Artikel- en assortimentskennis toegespitst op de branche • Huisregels
Leren	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden • Leren van feedback en fouten 	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren. 	<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 	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maakt een artikel op maat door rekening te houden met de kenmerken en mogelijkheden en kiest hierbij de juiste materialen en middelen, voor het resultaat, zodat de klant tevreden is en waardoor derving tot een minimum beperkt blijft. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.7 werkproces: Bereidt vermaakwerkzaamheden voor**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode bereidt de vermaakwerkzaamheden voor de coupeuse voor, door het kledingstuk af te spelen en bij de klant na te gaan of de voorgestelde aanpassingen naar wens zijn. Hij vult de specificaties van de vermaakwerkzaamheden in op een formulier ter informatie van de coupeuse.		
Gewenst resultaat	De voorgestelde aanpassingen zijn naar de wensen van de klant en binnen de eisen van de organisatie. De coupeuse weet welke aanpassingen zij moet uitvoeren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">• Werkt ordelijk en systematisch en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen voldoet en het voor de coupeuse duidelijk is aan welke eisen het kledingstuk moet voldoen.	<ul style="list-style-type: none">• Arbo, veiligheid, milieu en derving• Calamiteiten• Diepgaande assortimentskennis: stoffenkennis, draagcomfort kleding, pasvorm/maat kleding, kleurgebruik, onderhoud kleding, kennis van stijlen en modellen• Inzicht in maten en verhoudingen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bepaalt op basis van de vraag en de kenmerken van het materiaal de wijze van aanpassing en de hulpmiddelen, zodat de aanpassingen zo efficiënt mogelijk kunnen worden doorgevoerd.	<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">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stelt aanpassingen voor die bij het type klant en het figuur van de klant passen en bespreekt afwijkingen en consequenties met de klant, zodat de klant een keuze kan maken.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.7 werkproces: Bereidt vermaakwerkzaamheden voor

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Gevoel voor ruimte en richting tonen	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">• Speldt het kledingstuk snel, bedreven en accuraat af, rekeninghoudend met de mogelijkheden en kenmerken van de stof en/of het kledingstuk en vormt het kledingstuk op basis van de voorgestelde aanpassingen, zodat de klant inzicht heeft in het voorgenomen resultaat.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.9 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode 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 bezorgd of opgehaald kan worden.		
Gewenst resultaat	Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">Heeft inzicht in het bestelsysteem, past de bestelprocedure en –richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.	<ul style="list-style-type: none">BestelmethodeComputerprogramma's en -systemenConsumentenrechtDiepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de brancheGesprekstechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.11 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af of vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• Computerprogramma's en -systemen• Consumentenrecht• Diepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de branche• Gesprekstechnieken• Huisregels• Stress
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.	<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">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">• Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.11 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">• Roept tijdig hulp van zijn leidinggevende, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	---	--

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 3 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
		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 de verkoopafhandeling		x																		
3.2	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar											x							x		
3.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling									x								x			
3.4	Hanteert het afrekensysteem												x						x	x	
3.5	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																				
3.6	Stelt een verkooporder op																				
3.7	Handelt orders af																				
3.8	Sluit het afrekensysteem af 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 Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.1 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling			
Omschrijving	De verkoopsspecialist mode bepaalt wie de verkoop afhandelt. 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.		
Gewenst resultaat	De medewerkers weten wat ze moeten doen en voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De taakverdeling is aangepast aan de capaciteiten en kwaliteiten van de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren 	<p>De verkoopsspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en binnen de tijd uitgevoerd kunnen worden. • Controleert tussentijds het werk van de medewerkers en grijpt in/stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet zodat de voortgang en kwaliteit van het werk niet in het geding komt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie • Conflicthantering • Delegatieproces • Leiderschapsstijlen • Management- en besluitvormingsproces • Overlegstructuren • Taken leidinggevende • Werkplanning

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze**3.2 werkproces: Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode zorgt in sommige branches dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.		
Gewenst resultaat	Het afrekenpunt en -systeem zijn gereed.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken conform voorgeschreven procedures	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">Houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren, controleert en stelt veiligheidsmiddelen in om mogelijke risico's op (criminele) derving te minimaliseren.	<ul style="list-style-type: none">Computer- en systeemvaardighedenHuisregelsVeiligheid, derving en criminaliteit
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezen	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">Toont inzicht in de werking van het afrekensysteem en de benodigde middelen bij het gebruiksklaar maken van het afrekenpunt en -systeem, zodat het systeem volgens de bedrijfsprocedures wordt ingezet.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.3 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoopt specialist mode 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.		
Gewenst resultaat	De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De verkoopt specialist mode: <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo, veiligheid, milieu en derving Huisregels
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	De verkoopt specialist mode: <ul style="list-style-type: none"> Stelt zich hulpvaardig en enthousiast op, stemt de communicatie af op de klant, zodat de klant op een klantvriendelijke manier geholpen wordt. Legt daarbij zaken duidelijk uit en wekt vertrouwen bij de ander op basis van deskundigheid, zodat de klant vertrouwen heeft in de wijze van afhandeling. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze**3.4 werkproces: Hanteert het afrekensysteem**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode handelt de verkooptransactie in sommige branches 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 gaat 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.		
Gewenst resultaat	De verkoopspecialist mode heeft volgens de bedrijfsprocedures een verkoopafhandeling verricht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken conform voorgeschreven procedures	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.	<ul style="list-style-type: none">Arbo, veiligheid, milieu en dervingBetaalmiddelen en wisselgeldBTWCalamiteitenFoutenbonnenHuisregelsRekenvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenProductiviteitsniveaus halenSystematisch werken	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">Hanteert op basis van inzicht in het systeem deze doeltreffend en gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, waardoor er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze**3.8 werkproces: Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de administratie daarvan**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode sluit in sommige branches het afrekenstelsel af en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie, maakt financiële overzichten van de verkooptransacties en de verantwoording daarvan.		
Gewenst resultaat	De verkoopspecialist mode heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd, financiële overzichten gemaakt en waardepapieren veilig opgeborgen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken conform voorgeschreven procedures	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.	<ul style="list-style-type: none">Betaalmiddelen en wisselgeldBTWCalamiteitenFinanciële administratieHuisstijlRekenvaardigheidVeiligheid, derving,
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenSystematisch werken	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">Werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is voor leidinggevende en/of externe adviseurs/controleurs.	<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	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">Telt, rekent en administreert gegevens nauwkeurig, zodat het afsluiten van het systeem correct en veilig plaatsvindt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment		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																					
4.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment											x		x							
4.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties											x				x					x
4.3	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen											x		x							
4.4	Neemt deel aan werkoverleg					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 Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.1 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment			
Omschrijving	De verkoopsspecialist mode analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen. Hij relateert deze analyse aan de voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot het assortiment, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	<p>De verkoopsspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen en maakt logische gevolgtrekkingen uit deze beschikbare gegevens om goed onderbouwde verbetervoorstellen te doen voor voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. 	<ul style="list-style-type: none"> Detailhandelsmarketing Diepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de branche Huisregels Kennis van detailhandel Organisatiespecifieke regels en procedures Registratiesystemen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	<p>De verkoopsspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd. 	<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 Expertise delen 	<p>De verkoopsspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen, rekent deze vlot voor, kan deze kennis en voorstellen duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn verbetervoorstellen, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment**4.2 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopprijs en -omgeving aan zijn leidinggevende om de verkoop te optimaliseren en/of de werkzaamheden effectiever te laten verlopen. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentatie, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Verandering zoeken en introducerenVernieuwend en creatief handelen	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">Toont zich vindingrijk en creatief in zijn presentatieplan, verandert en verbetert presentaties en presentatiemethoden en inspireert leidinggevende door het geven van het goede voorbeeld, zodat zijn verbetervoorstellen leiden tot optimale presentaties.	<ul style="list-style-type: none">DetailhandelsmarketingDiepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de brancheKennis van detailhandelPresentatietechnieken
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">Toont bij het maken van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm, maar ook de eisen van de organisatie en kan het presentatieplan duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn plan, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment**4.3 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen ten aanzien van verkoopacties.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopcijfers, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">Maakt gebruik van financiële informatie van de onderneming en laat in zijn plannen zien dat hij rekening houdt met de financiële consequenties, zodat de voorstellen financieel haalbaar zijn en inzicht geven in de financiële gevolgen.	<ul style="list-style-type: none">DetailhandelsmarketingDiepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de brancheHuisregelsKennis van detailhandelOrganisatiespecifieke regels en proceduresRegistratiesystemen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">Verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de onderneming en doet op basis daarvan voorstellen voor verkoopacties, zodat deze voorstellen zijn afgezet tegen ontwikkelingen in de markt en bij concurrenten om de analyse in het juiste perspectief te zetten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.4 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg			
Omschrijving	De verkoopspecialist mode neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoopspecialist mode is op de hoogte van alle ontwikkelingen. De leidinggevende is op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none"> Deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt. 	<ul style="list-style-type: none"> Diepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de branche Gespreksstructuren, gesprekstechnieken en luistervaardigheid Organisatiespecifieke regels en procedures Verkoopbeleid

2.4 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																				
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
		Bedrijven 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
Werkprocessen																						
1.1	Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen																					
1.2	Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen			x								x										
1.3	Verzorgt goederenontvangst					x												x		x		
1.4	Verzorgt goederenopslag					x							x					x		x		
1.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze											x	x							x		
1.6	Verzorgt 'visueel merchandising'																					
1.7	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)													x						x		

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

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.2 werkproces: Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen			
Omschrijving	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel begeleidt in voorkomende gevallen collega's bij presentatiewerkzaamheden door hen te informeren over veranderingen in presentaties. Hij ondersteunt de collega's 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, opslag en verwerking van goederen en schoonmaakwerkzaamheden.		
Gewenst resultaat	De informatie, ondersteuning en feedback van de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel aan de verkopers vormen een goede basis om de werkzaamheden met betrekking tot ontvangst en opslag, presentatie en schoonmaakwerkzaamheden te verbeteren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	<p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motiveert collega's, geeft hen 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback • Motivatie
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	<p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Draagt kennis en expertise over op collega's, doet de presentatiewerkzaamheden voor en laat zien wat het doel ervan is, zodat de collega's hun kennis en vaardigheden kunnen verbeteren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.3 werkproces: Verzorgt goederenontvangst**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel verzorgt samen met één of meer collega's de goederenontvangst. Hij bereidt de ontvangst van goederen voor en gaat na welke goederen binnenkomen. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen in bijzijn van de leverancier cq. vervoerder op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder.		
Gewenst resultaat	Alle benodigde voorbereidingen zijn getroffen en retouren zijn gereed. De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De werkzaamheden zijn in goed overleg met collega's, veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd. Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Controleert de levering en bijbehorende administratie nauwkeurig en op ordelijke wijze, zodat afwijkingen tijdigesignaleerd en geadministreerd worden.• Hanteert daarbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op onveilige situaties geminimaliseerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Arbo, veiligheid, milieu en derving, hygiëne• Geleidedocumenten• Huisregels• Opslagkenmerken, opslagmogelijkheden, doorstroombehoefte
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst, welke goederen retour gaan en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen efficiënt en effectief mogelijk ontvangen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.3 werkproces: Verzorgt goederenontvangst**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stemt met zijn collega's de taakverdeling voor de werkzaamheden af, overlegt over de uitvoering daarvan en zorgt dat iedereen geïnformeerd is over bijzonderheden, zodat de goederenontvangst vlot verloopt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.4 werkproces: Verzorgt goederenopslag**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel bereidt de goederenopslag voor door te zorgen dat de interne transportmiddelen worden verzameld, ruimte wordt gemaakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwaliteit. De goederen zijn veilig en arbo-verantwoord opgeslagen. Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Vergelijkt de omgepakte goederen en bijbehorende administratie nauwkeurig, zodat afwijkingen gesignaleerd en geadministreerd/gerapporteerd worden.Hanteert daarbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op onveilige situaties geminimaliseerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">Arbo, veiligheid, milieu en derving, hygiëneGeleidedocumentenHuisregelsOpslagkenmerken, opslagmogelijkheden, doorstroombehoefte
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruiken	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn en zorgt dat collega's de hulpmiddelen ook op zo'n wijze hanteren, dat de kans op derving gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Activiteiten plannenMensen en middelen organiseren	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.4 werkproces: Verzorgt goederenopslag			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stemt met zijn collega's de taakverdeling voor de werkzaamheden af, overlegt over de uitvoering daarvan en zorgt dat iedereen geïnformeerd is over bijzonderheden, zodat de goederenopslag vlot verloopt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.5 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel bouwt presentaties op volgens het presentatieplan. Hij combineert de displays, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de winkel en prijst artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar 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 verbeteren.		
Gewenst resultaat	De presentaties, verkoopruimte en verkoopomgeving voldoen aan de eisen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Kwaliteitsniveaus halen	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• (front)presentatieplan• Arbo, veiligheid, milieu en derving• Frontpresentatie, tijdelijke artikelpresentatie• Huisregels• Huisstijl• Presentatietechnieken• Prijs- en tekstkaarten• Verlichting• Voorraadbeheer• Winkelerieur en –interieur• Winkelformule
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Maakt op basis van de doelstelling van de presentatie en organisatie en het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief, zodat zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie wordt verspild.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.5 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Gevoel voor ruimte en richting tonen	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• 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 van commerciële waarde is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.7 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)			
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische 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 hiervoor een deel van het assortiment of doet hier voorstellen voor.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd. De bestelling of het voorstel is afgestemd op voorraadhoogte en omloopsnelheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadhoogte en omloopsnelheid, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert. 	<ul style="list-style-type: none"> Computerprogramma's en -systemen Derving Rekenvaardigheid Voorraadbeheer Wet- en regelgeving
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren en plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.8 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische 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.		
Gewenst resultaat	De opslagruimte, de verkoopruimte en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Kwaliteitsniveaus halen	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Controleert dat de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen tijdig, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen.	<ul style="list-style-type: none">• Arbo, veiligheid, milieu en derving• Huisregels• Schoonmaakmaterialen en –middelen• Voorraadbeheer
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Maakt de juiste keuze voor materiaal, gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op voor een goed schoonmaakresultaat en waardoor de klanten geen overlast ondervinden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		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															
2.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten																				
2.2	Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten			x								x									
2.3	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
2.4	Voert verkoopgesprek																				
2.5	Voert verkoop- en adviesgesprek								x			x					x		x		x
2.6	Levert branchespecifiek maatwerk											x					x		x		
2.7	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor																				
2.8	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming								x												x

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.9	Plaatsst een bestelling voor de klant											X						X								
2.10	Stelt offertes op										X							X								
2.11	Neemt klachten aan en/of handelt deze 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 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.2 werkproces: Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten			
Omschrijving	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten door hen te informeren over ontwikkelingen, gesprekstechnieken, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij ondersteunt de collega's door hen verkooptechnieken aan te leren en hen feedback te geven bij het verkopen. Hij beantwoordt vragen van collega's, geeft hen tips over het gebruik en de mogelijkheden van artikelen of neemt de klant van hen over, wanneer collega's de klant niet voldoende kunnen helpen.		
Gewenst resultaat	Collega's zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de branche en het assortiment. De informatie, ondersteuning en feedback van de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel aan de verkopers vormt een goede basis om verkoopactiviteiten te verbeteren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	<p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motiveert collega's, geeft collega's heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij iets het beste kunnen aanpakken, zodat de collega's hiermee hun verkoopactiviteiten kunnen verbeteren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback • Motivatie
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	<p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze over op collega's, beantwoordt vragen van collega's en geeft uitleg over het assortiment, zodat collega's de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel als expert en vraagbaak inschakelen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.3 werkproces: Ontvangt en benadert klanten**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel ontvangt klanten in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalen	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">BehoeftteonderzoekDetailhandelsmarketingDiepgaande assortimentskennis: beeld- en geluidsapparatuur, witgoedartikelen, personal computers en multimedia, verlichtingsartikelen, telecomartikelen, kleinhuishoudelijke en personal care artikelen,GesprekstechniekenHuisregelsKlantgroepenKlantobservatieKoopmotieven
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenEnthousiasme uitstralenOnderhoudend communiceren	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">Maakt in het eerste 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 verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.5 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek**

Omschrijving	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische 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 aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt de verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel.</p> <p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel 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.</p>		
Gewenst resultaat	<p>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.</p> <p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhoudenLeren van feedback en fouten	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">DetailhandelsmarketingDiepgaande assortimentskennis: beeld- en geluidsapparatuur, witgoedartikelen, personal computers en multimedia, verlichtingsartikelen, telecomartikelen, kleinhuishoudelijke en personal care artikelen,GesprekstechniekenHuisregelsKlantgroepenKoopmotieven

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.5 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek

Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.	<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">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">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.En sluit met het advies 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.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Indruk maken op anderenGesprekken richting gevenEmoties aansprekenIdeeën en meningen naar voren brengen en onderbouwenOvereenstemming nastreven	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het artikel.	<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	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">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 wordt verstrekt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.6 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. In verschillende branches moeten namelijk branchespecifieke (technische) handelingen worden verricht om een artikel op maat te kunnen verzorgen. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het tekenen van een ruimte-indeling/schets/tekening (bv. woonbranche), het bewerken van een artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel of samenstellen van producten (juwelier, elektrotechniek).		
Gewenst resultaat	Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de eisen en mogelijkheden van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Werkt ordelijk en systematisch aan het op maat maken van het artikel en houdt voortdurende de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de organisatie voldoet.	<ul style="list-style-type: none">• Arbo, veiligheid, milieu en derving• Diepgaande rtikel- en assortimentskennis toegespitst op de branche• Huisregels
Leren	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis en vaardigheden bijhouden• Leren van feedback en fouten	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	<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	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Maakt een artikel op maat door rekening te houden met de kenmerken en mogelijkheden en kiest hierbij de juiste materialen en middelen, voor het resultaat, zodat de klant tevreden is en waardoor derving tot een minimum beperkt blijft.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.8 werkproces: Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel onderhandelt in sommige branches over de prijs met de klant. Hij gaat na hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt op basis van de bandbreedte hoeveel korting hij de klant mag geven en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.		
Gewenst resultaat	Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het ondernemingsbelang.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">BandbreedteBeïnvloedingstechniekenHuisregelsOnderhandelingstechniek enRekenvaardigheid
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Emoties aansprekenIdeeën en meningen naar voren brengen en onderbouwenOnderhandelenOvereenstemming nastreven	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Gebruikt onderhandelingstechnieken 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	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.9 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische 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 bezorgd of opgehaald kan worden.		
Gewenst resultaat	Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Heeft inzicht in het bestelsysteem, past de bestelprocedure en –richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.	<ul style="list-style-type: none">BestelmethodeComputerprogramma's en -systemenConsumentenrechtDiepgaande rtikel- en assortimentskennis toegespitst op de brancheGesprekstechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.10 werkproces: Stelt offertes op**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel stelt op verzoek van de klant een offerte op. Hij maakt noodzakelijke artikelcombinaties, inventariseert juiste artikelcodes, maatvoering en prijzen, maakt berekeningen en zorgt indien nodig voor tekeningen, monsters, foto's, specificaties e.d.. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.		
Gewenst resultaat	Een taalkundig correcte, verzorgde offerte waarin de juiste gegevens zijn opgenomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Verwerkt de wensen van de klant in de offerte en legt afspraken vast, maar houdt hierbij ook rekening met het organisatiebelang.	<ul style="list-style-type: none">Diepgaande rtikel- en assortimentskennis toegespitst op de brancheRekenvaardigheid
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Maakt accurate berekeningen/tekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.11 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af of vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• Computerprogramma's en -systemen• Consumentenrecht• Diepgaande rtikel- en assortimentskennis toegespitst op de branche• Gesprekstechnieken• Huisregels• Stress
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.	<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">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.11 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Roept tijdig hulp van zijn leidinggevende, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	---	--

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 3 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	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																										
3.1	Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling																									
3.2	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar											x								x						
3.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling								x									x								
3.4	Hanteert het afrekensysteem											x							x	x						
3.5	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																		x	x						
3.6	Stelt een verkooporder op																	x		x						
3.7	Handelt orders af																	x	x	x						
3.8	Sluit het afrekensysteem af 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 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.2 werkproces: Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel zorgt in sommige branches dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.		
Gewenst resultaat	Het afrekenpunt en systeem zijn gereed.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren, controleert en stelt veiligheidsmiddelen in om mogelijke risico's op (criminele) derving te minimaliseren. 	<ul style="list-style-type: none"> Computerprogramma's en -systemen Huisregels Veiligheid, derving en criminaliteit
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in de werking van het afrekensysteem en de benodigde middelen bij het gebruiksklaar maken van het afrekenpunt en –systeem, zodat het systeem volgens de bedrijfsprocedures wordt ingezet. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.3 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoopt specialist elektrotechnische detailhandel 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.		
Gewenst resultaat	De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De verkoopt specialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo, veiligheid, milieu en derving Huisregels
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	De verkoopt specialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Stelt zich hulpvaardig en enthousiast op, stemt de communicatie af op de klant, zodat de klant op een klantvriendelijke manier geholpen wordt. Legt daarbij zaken duidelijk uit en wekt vertrouwen bij de ander op basis van deskundigheid, zodat de klant vertrouwen heeft in de wijze van afhandeling. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.4 werkproces: Hanteert het afrekensysteem			
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel handelt de verkooptransactie in sommige branches 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 gaat 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.		
Gewenst resultaat	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel heeft volgens de bedrijfsprocedures een verkoopafhandeling verricht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo, veiligheid, milieu en derving Betaalmiddelen en wisselgeld BTW Calamiteiten Foutenbonnen Huisregels Rekenvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert op basis van inzicht in het systeem deze doeltreffend en gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, waardoor er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.5 werkproces: Handelt aanvullende dienstverlening administratief af			
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel elektrotechnische detailhandel handelt administratief aanvullende dienstverlening als 'kopen op krediet', verzekeringen en extra garantie af door de benodigde gegevens in te vullen of in te voeren in het systeem. Hij overhandigt de klant de benodigde bescheiden.		
Gewenst resultaat	De gegevens zijn correct en volgens procedures ingevuld of ingevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Past de formulieren en procedures toe, zodat de aanvullende dienstverlening volgens de gestelde procedures is geadministreerd. 	<ul style="list-style-type: none"> Computerprogramma's en -systemen Goederenstroom Organisatiespecifieke regels en procedures Rekenvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Werkt nauwkeurig, zorgvuldig en zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, zodat fouten bij het invullen en invoeren van gegevens voorkomen kunnen worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.6 werkproces: Stelt een verkooporder op			
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel stelt op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbetaling en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het systeem. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie/het klantendossier.		
Gewenst resultaat	De order is correct en volledig. De order is geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Past de formulieren en systeem toe voor het opstellen en registreren van de verkooporder, zodat de order uitgevoerd kan worden en is geregistreerd volgens de eisen van de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> Computerprogramma's en -systemen Huisregels Rekenvaardigheid Verkooporders Wet- en regelgeving
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren Voortgang bewaken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Plant op basis van de verkooporder (samen met de klant) wanneer afbetaling en levering plaatsvindt en geeft dat aan op de verkooporder/in de administratie, zodat de afspraken helder zijn en het proces bewaakt kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.7 werkproces: Handelt orders af			
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel verwerkt de verkooporder in sommige branches door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject.		
Gewenst resultaat	De orders worden volgens afspraak afgehandeld. Het ordertraject wordt geadministreerd. De klant is op de hoogte van de verkoopafhandeling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Past de procedures toe voor het afhandelen van de order en administreert volgens procedures de benodigde gegevens, zodat de orderafhandeling in de administratie te volgen is en eenduidig verloopt. 	<ul style="list-style-type: none"> Computerprogramma's en -systemen Goederenstroom Organisatiespecifieke regels en procedures Rekenvaardigheid
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Onderhoudt contact met de klant over de voortgang van het ordertraject en informeert de klant over mogelijke wijzigingen, zodat de klant goed geïnformeerd is. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren Voortgang bewaken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Plant, regelt en/of bestelt de benodigde zaken voor het volgens afspraak leveren van de goederen en signaleert tijdig knelpunten die het ordertraject kunnen verstoren en zoekt in overleg met zijn leidinggevende mogelijke oplossingen om producten geleverd te krijgen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze**3.8 werkproces: Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de administratie daarvan**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel sluit in sommige branches het afrekenstelsel af en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie, maakt financiële overzichten van de verkooptransacties en de verantwoording daarvan.		
Gewenst resultaat	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd, financiële overzichten gemaakt en waardepapieren veilig opgeborgen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Betaalmiddelen en wisselgeld• BTW• Calamiteiten• Financiële administratie• Huisregels• Rekenvaardigheid• Veiligheid, derving,
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Systematisch werken	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is voor leidinggevende en/of externe adviseurs/controleurs.	<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	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Telt, rekent en administreert gegevens nauwkeurig, zodat het afsluiten van het stelsel correct en veilig plaatsvindt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment		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																					
4.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment											x		x							
4.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties											x				x					
4.3	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen											x		x							
4.4	Neemt deel aan werkoverleg					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 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.1 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment			
Omschrijving	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen. Hij relateert deze analyse aan de voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot het assortiment, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	<p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen en maakt logische gevolgtrekkingen uit deze beschikbare gegevens om goed onderbouwde verbetervoorstellen te doen voor voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. 	<ul style="list-style-type: none"> Detailhandelsmarketing Diepgaande artikel- en assortimentskennis gespitst op de branche Huisregels Kennis van detailhandel Organisatiespecifieke regels en procedures Registratiesystemen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	<p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd. 	<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 Expertise delen 	<p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen, rekent deze vlot voor, kan deze kennis en voorstellen duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn verbetervoorstellen, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.2 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties			
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende om de verkoop te optimaliseren en/of de werkzaamheden effectiever te laten verlopen. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentatie, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren Vernieuwend en creatief handelen 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont zich vindingrijk en creatief in zijn presentatieplan, verandert en verbetert presentaties en presentatiemethoden en inspireert leidinggevende door het geven van het goede voorbeeld, zodat zijn verbetervoorstellen leiden tot optimale presentaties. 	<ul style="list-style-type: none"> Detailhandelsmarketing Diepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de branche Kennis van detailhandel Presentatietechnieken
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd. 	<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 Expertise delen 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont bij het maken van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm, maar ook de eisen van de organisatie en kan het presentatieplan duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn plan, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment**4.3 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen ten aanzien van verkoopacties.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopcijfers, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">Maakt gebruik van financiële informatie van de onderneming en laat in zijn plannen zien dat hij rekening houdt met de financiële consequenties, zodat de voorstellen financieel haalbaar zijn en inzicht geven in de financiële gevolgen.	<ul style="list-style-type: none">DetailhandelsmarketingDiepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de brancheHuisregelsKennis van detailhandelOrganisatiespecifieke regels en proceduresRegistratiesystemen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">Verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de onderneming en doet op basis daarvan voorstellen voor verkoopacties, zodat deze voorstellen zijn afgezet tegen ontwikkelingen in de markt en bij concurrenten om de analyse in het juiste perspectief te zetten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment**4.4 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel is op de hoogte van alle ontwikkelingen. De leidinggevende is op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">Deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt.	<ul style="list-style-type: none">Diepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de brancheGespreksstructuren, gesprekstechnieken en luistervaardigheidOrganisatiespecifieke regels en proceduresVerkoopbeleid

Kerntaak 5 Repareert en installeert apparatuur

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 5 Repareert en installeert apparatuur		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																					
5.1	Analyseert oorzaak van technisch mankement											x		x							
5.2	Voert eenvoudige reparaties uit											x	x								
5.3	Installeert apparatuur											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 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 5 Repareert en installeert apparatuur			
5.1 werkproces: Analyseert oorzaak van technisch mankement			
Omschrijving	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel beoordeelt vragen en klachten van klanten met betrekking tot de werking van aangekochte apparatuur. Door het stellen van vragen en het testen van de apparatuur probeert hij de oorzaak van het probleem te achterhalen.		
Gewenst resultaat	Op basis van analyse is de juiste conclusie getrokken ten aanzien van het technisch mankement.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	<p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Legt relaties tussen de kenmerken van de apparatuur en de informatie van de klant, vraagt na bij de klant om aannames te toetsen en informatie volledig te krijgen, zodat er logische conclusies over het technisch mankement worden getrokken uit beschikbare informatie. 	<ul style="list-style-type: none"> Computerprogramma's en -systemen Consumentenrecht Diepgaande assortimentskennis: beeld- en geluidsapparatuur, witgoedartikelen, personal computers en multimedia, verlichtingsartikelen, telecomartikelen, kleinhuishoudelijke en personal care artikelen, Gesprekstechnieken Huisregels
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	<p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont technisch inzicht in de apparatuur, relateert de beschrijving en antwoorden van de klant aan de werking van de apparatuur, zodat hij een juiste analyse van de oorzaak van het technisch mankement kan maken. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Repareert en installeert apparatuur			
5.2 werkproces: Voert eenvoudige reparaties uit			
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel voert eenvoudige reparaties aan apparatuur uit. Hij bepaalt de oorzaak van het defect en op welke wijze hij het defect kan oplossen. In het kader van kosten en garantiebepalingen onderzoekt verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel, voordat hij de reparatie gaat uitvoeren, de mogelijkheden voor en consequenties van het opsturen van het apparaat of het zelf repareren.		
Gewenst resultaat	Een technisch verantwoorde en volgens de procedures van de organisatie uitgevoerde reparatie. Een verantwoorde afweging tussen zelf repareren of terugsturen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Maakt een afweging om het apparaat zelf te repareren of terug te sturen op basis van de meest kostenbesparende methode en de procedures van de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> Diepgaande assortimentskennis: beeld- en geluidsapparatuur, witgoedartikelen, personal computers en multimedia, verlichtingsartikelen, telecomartikelen, kleinhuishoudelijke en personal care artikelen, Huisregels Wet- en regelgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Kiest de juiste materialen en (hulp)middelen, zodat de reparatie op een technisch verantwoorde wijze uitgevoerd kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Repareert het apparaat op basis van technisch inzicht in de apparatuur, zodat op efficiënte wijze de reparatie wordt uitgevoerd. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Repareert en installeert apparatuur			
5.3 werkproces: Installeert apparatuur			
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel installeert apparatuur bij klanten thuis. Hij plaatst de apparatuur, sluit deze aan en stelt deze in voor de klant. Hij adviseert de klant over het gebruik en onderhoud van de apparatuur en beantwoordt vragen van klanten. Hij overhandigt de klant de product- en gebruiksbeschrijvingen en neemt verpakkingsmateriaal en eventuele oude apparatuur mee.		
Gewenst resultaat	De apparatuur is correct geïnstalleerd. De klant is geïnformeerd over het gebruik en onderhoud van de apparatuur.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kiest de juiste materialen en (hulp)middelen, zodat de apparatuur op een verantwoorde manier geïnstalleerd kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Diepgaande assortimentskennis: beeld- en geluidsapparatuur, witgoedartikelen, personal computers en multimedia, verlichtingsartikelen, telecomartikelen, kleinhuishoudelijke en personal care artikelen, Huisregels Wet- en regelgeving
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Expertise delen 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Installeert op basis van technisch inzicht in de apparatuur en de ruimte, zodat met de installatie een optimaal effect wordt bereikt. Legt de klant op begrijpelijke wijze uit hoe de apparatuur werkt en onderhouden moet worden, zodat de klant weet hoe deze om moet gaan met de apparatuur. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.5 Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen																										
1.2	Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen																										
1.3	Verzorgt goederenontvangst																										
1.4	Verzorgt goederenopslag																										
1.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze					X					X	X								X							
1.6	Verzorgt 'visual merchandising'																										
1.7	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)												X							X							

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

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.5 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen bouwt presentaties op volgens het presentatieplan. Hij combineert de displays, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de winkel en prijst artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar 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 verbeteren. De verkoopadviseur wonen voert de werkzaamheden met betrekking tot de winkelpresentatie soms in overleg uit met een stylist of interieuradviseur.		
Gewenst resultaat	De presentaties, verkoopruimte en verkoopomgeving voldoen aan de eisen van de organisatie. Schakelt, wanneer nodig en mogelijk, hulp in van een stylist of een interieuradviseur.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> (front)presentatieplan Arbo, veiligheid, milieu en derving Artikel- en assortimentskennis: Interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte, trends, materiaaleigenschappen gerelateerd aan de Huisregels Huisstijl Presentatietechnieken Prijs- en tekstkaarten Voorraadbeheer Winkelinterieur en –interieur Winkelformule

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.5 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt op basis van de doelstelling van de presentatie en organisatie en het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief, zodat zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie wordt verspild. 	<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 	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vraagt advies van een stylist of interieuradviseur bij het opbouwen van winkelpresentatie zodat de artikelen op commercieel aantrekkelijk gepresenteerd staan. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 van commerciële waarde is. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.7 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen 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 voorraadmiveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij hiervoor een deel van het assortiment of doet hier voorstellen voor.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd. De bestelling of het voorstel is afgestemd op voorraadhoogte en omloopsnelheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadhoogte en omloopsnelheid, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert. 	<ul style="list-style-type: none"> Computerprogramma's en -systemen Derving Rekenvaardigheid Voorraadbeheer Wet- en regelgeving
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> Controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren en plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.8 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen 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.		
Gewenst resultaat	De opslagruimte, de verkoopruimte en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen 	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert dat de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen tijdig, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo, veiligheid, milieu en derving Huisregels Schoonmaakmaterialen en –middelen Voorraadbeheer
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt de juiste keuze voor materiaal, gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op voor een goed schoonmaakresultaat en waardoor de klanten geen overlast ondervinden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		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															
2.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten																				
2.2	Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten			x								x									
2.3	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
2.4	Voert verkoopgesprek																				
2.5	Voert verkoop- en adviesgesprek								x			x					x		x		x
2.6	Levert branchespecifiek maatwerk											x					x		x		
2.7	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor																				
2.8	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming								x												x

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.9	Plaats een bestelling voor de klant												x						x							
2.10	Stelt offertes op											x							x							
2.11	Neemt klachten aan en/of handelt deze 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 Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.2 werkproces: Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten door hen te informeren over ontwikkelingen, gesprekstechnieken, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij ondersteunt de collega's door hen verkooptechnieken aan te leren en hen feedback te geven bij het verkopen. Hij beantwoordt vragen van collega's, geeft hen tips over het gebruik en de mogelijkheden van artikelen of neemt de klant van hen over, wanneer collega's de klant niet voldoende kunnen helpen.		
Gewenst resultaat	Collega's zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de branche en het assortiment. De informatie, ondersteuning en feedback van de verkoopspecialist aan de verkopers vormt een goede basis om verkoopactiviteiten te verbeteren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motiveert collega's, geeft collega's heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij iets het beste kunnen aanpakken, zodat de collega's hiermee hun verkoopactiviteiten kunnen verbeteren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback • Motivatie
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze over op collega's, beantwoordt vragen van collega's en geeft uitleg over het assortiment, zodat collega's de verkoopadviseur wonen als expert en vraagbaak inschakelen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.3 werkproces: Ontvangt en benadert klanten**

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen ontvangt klanten in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de verkoopadviseur wonen. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalen	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">Bedrijfsprocedures m.b.t. verkopenBehoefteonderzoekContact leggen met de klantDetailhandelsmarketingDiepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de brancheGesprekstechniekenHuisregelsKlantgroepenKlantobservatieKoopmotievenLuistervaardighedenOmgaan met weerstandenSamenvatten en feedback gevenVerkooptechnieken/ communicatievaardigheid enVraagstellingstechnieken

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.3 werkproces: Ontvangt en benadert klanten

Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen• Enthousiasme uitstralen• Onderhoudend communiceren	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Maakt in het eerste 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 verkoopadviseur wonen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
-------------	---	--	--

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.5 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek			
Omschrijving	<p>De verkoopadviseur wonen inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt de verkoopadviseur wonen vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel.</p> <p>De verkoopadviseur wonen 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.</p> <p>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.</p>		
Gewenst resultaat	<p>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.</p> <p>De verkoopadviseur wonen brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.5 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek**

Leren	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis en vaardigheden bijhouden• Leren van feedback en fouten	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">• Bedrijfsprocedures m.b.t. verkopen• Contact leggen met de klant• Detailhandelsmarketing• Diepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectief• Huisregels• Klantgroepen• Koopmotieven• Luistervaardigheden• Omgaan met weerstanden• Samenvatten en feedback geven• Verkooptechnieken/ communicatievaardigheid en• Vraagstellingstechnieken
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.5 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.• En sluit met het advies 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.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Indruk maken op anderen• Gesprekken richting geven• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen• Overeenstemming nastreven	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het artikel.	<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	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 wordt verstrekt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.6 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk**

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. In verschillende branches moeten namelijk branchespecifieke (technische) handelingen worden verricht om een artikel op maat te kunnen verzorgen. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het tekenen van een ruimte-indeling/schets/tekening (bv. woonbranche), het bewerken van een artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel of samenstellen van producten (juwelier, elektrotechniek).		
Gewenst resultaat	Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de eisen en mogelijkheden van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Werkt ordelijk en systematisch aan het op maat maken van het artikel en houdt voortdurende de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de organisatie voldoet.	<ul style="list-style-type: none">• Arbo, veiligheid, milieu en derving• Bedrijfsprocedures m.b.t. verkopen• Contact leggen met de klant• Diepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectief• Huisregels• Luistervaardigheden• Omgaan met weerstanden• Samenvatten en feedback geven• Verkooptechnieken/ communicatievaardigheid en• Vraagstellingstechnieken

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.6 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk**

Leren	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis en vaardigheden bijhouden• Leren van feedback en fouten	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	<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	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Maakt een artikel op maat door rekening te houden met de kenmerken en mogelijkheden en kiest hierbij de juiste materialen en middelen, voor het resultaat, zodat de klant tevreden is en waardoor derving tot een minimum beperkt blijft.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.8 werkproces: Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming**

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen onderhandelt in sommige branches over de prijs met de klant. Hij gaat na hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt op basis van de bandbreedte hoeveel korting hij de klant mag geven en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.		
Gewenst resultaat	Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het ondernemingsbelang.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">BandbreedteBeïnvloedingstechniekenHuisregelsOnderhandelingstechniek enRekenvaardigheid
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Emoties aansprekenIdeeën en meningen naar voren brengen en onderbouwenOnderhandelenOvereenstemming nastreven	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">Gebruikt onderhandelingstechnieken 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	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.9 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant**

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen 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 bezorgd of opgehaald kan worden.		
Gewenst resultaat	Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">Heeft inzicht in het bestelsysteem, past de –bestelprocedure en –richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.	<ul style="list-style-type: none">BestelmethodeComputerprogramma's en -systemenConsumentenrechtDiepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectiefGesprekstechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.10 werkproces: Stelt offertes op**

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen stelt op verzoek van de klant een offerte op. Hij maakt noodzakelijke artikelcombinaties, inventariseert juiste artikelcodes, maatvoering en prijzen, maakt berekeningen en zorgt indien nodig voor tekeningen, monsters, foto's, specificaties e.d.. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.		
Gewenst resultaat	Een taalkundig correcte, verzorgde offerte waarin de juiste gegevens zijn opgenomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">Verwerkt de wensen van de klant in de offerte en legt afspraken vast, maar houdt hierbij ook rekening met het organisatiebelang.	<ul style="list-style-type: none">BedrijfsproceduresComputerprogramma's en -systemenDiepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectiefRekenvaardigheid
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">Maakt accurate berekeningen/tekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.11 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af**

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af of vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• Computerprogramma's en -systemen• Consumentenrecht• Diepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectief• Gesprekstechnieken• Huisregels• Stress
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.	<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">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.11 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Roept tijdig hulp van zijn leidinggevende, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	--	--

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 3 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
		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 de verkoopafhandeling																				
3.2	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar																				
3.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																				
3.4	Hanteert het afrekensysteem																				
3.5	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																				
3.6	Stelt een verkooporder op																	x		x	
3.7	Handelt orders af																	x	x	x	
3.8	Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de administratie daarvan																				

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 Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.6 werkproces: Stelt een verkooporder op			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen stelt op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbeting en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het systeem. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie/het klantendossier.		
Gewenst resultaat	De order is correct en volledig. De order is geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Past de formulieren en systeem toe voor het opstellen en registreren van de verkooporder, zodat de order uitgevoerd kan worden en is geregistreerd volgens de eisen van de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsprocedures Computerprogramma's en -systemen Huisregels Rekenvaardigheid Verkooporders Wet- en regelgeving
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren Voortgang bewaken 	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plant op basis van de verkooporder (samen met de klant) wanneer afbeting en levering plaatsvindt en geeft dat aan op de verkooporder/in de administratie, zodat de afspraken helder zijn en het proces bewaakt kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze**3.7 werkproces: Handelt orders af**

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen verwerkt de verkooporder door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject.		
Gewenst resultaat	De orders worden volgens afspraak afgehandeld. Het ordertraject wordt geadministreerd. De klant is op de hoogte van de verkoopafhandeling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">Past de procedures toe voor het afhandelen van de order en administreert volgens procedures de benodigde gegevens, zodat de orderafhandeling in de administratie te volgen is en eenduidig verloopt.	<ul style="list-style-type: none">Computerprogramma's en -systemenGoederenstroomOrganisatiespecifieke regels en proceduresRekenvaardigheid
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">Onderhoudt contact met de klant over de voortgang van het ordertraject en informeert de klant over mogelijke wijzigingen, zodat de klant goed geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiserenVoortgang bewaken	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">Plant, regelt en/of bestelt de benodigde zaken voor het volgens afspraak leveren van de goederen en signaleert tijdig knelpunten die het ordertraject kunnen verstoren en zoekt in overleg met zijn leidinggevende mogelijke oplossingen om producten geleverd te krijgen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment		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																					
4.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment											x		x							
4.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties											x				x					x
4.3	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen											x		x							
4.4	Neemt deel aan werkoverleg					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 Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.1 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen. Hij relateert deze analyse aan de voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de verkoop en het assortiment, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen en maakt logische gevolgtrekkingen uit deze beschikbare gegevens om goed onderbouwde verbetervoorstellen te doen voor voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. 	<ul style="list-style-type: none"> Detailhandelsmarketing Diepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectief Huisregels Kennis van detailhandel Organisatiespecifieke regels en procedures Registratiesystemen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment

4.1 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen, rekent deze vlot voor, kan deze kennis en voorstellen duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn verbetervoorstellen, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment**4.2 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties**

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende om de verkoop te optimaliseren en/of de werkzaamheden effectiever te laten verlopen. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentatie, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">• Verandering zoeken en introduceren• Vernieuwend en creatief handelen	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toont zich vindingrijk en creatief in zijn presentatieplan, verandert en verbetert presentaties en presentatiemethoden en inspireert leidinggevende door het geven van het goede voorbeeld, zodat zijn verbetervoorstellen leiden tot optimale presentaties.	<ul style="list-style-type: none">• Detailhandelsmarketing• Diepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectief)• Kennis van detailhandel• Presentatietechnieken
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd.	<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• Expertise delen	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toont bij het maken van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm, maar ook de eisen van de organisatie en kan het presentatieplan duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn plan, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment**4.3 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen**

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen ten aanzien van verkoopacties.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopacties, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analiseren	<ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">Maakt gebruik van financiële informatie van de onderneming en laat in zijn plannen zien dat hij rekening houdt met de financiële consequenties, zodat de voorstellen financieel haalbaar zijn en inzicht geven in de financiële gevolgen.	<ul style="list-style-type: none">DetailhandelsmarketingDiepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectiefHuisregelsKennis van detailhandelOrganisatiespecifieke regels en proceduresRegistratiesystemen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">Verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de onderneming en doet op basis daarvan voorstellen voor verkoopacties, zodat deze voorstellen zijn afgezet tegen ontwikkelingen in de markt en bij concurrenten om de analyse in het juiste perspectief te zetten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.4 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoopadviseur wonen is op de hoogte van alle ontwikkelingen. De leidinggevende is op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt. 	<ul style="list-style-type: none"> Diepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de branche Gespreksstructuren, gesprekstechnieken en luistervaardigheid Organisatiespecifieke regels en procedures Verkoopbeleid

2.6 Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen																										
1.2	Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen																										
1.3	Verzorgt goederenontvangst																										
1.4	Verzorgt goederenopslag																										
1.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze										X	X							X								
1.6	Verzorgt 'visual merchandising'																										
1.7	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)												X						X								

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

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.5 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze			
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom bouwt presentaties op volgens het presentatieplan. Hij combineert de displays, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de showroom en prijst artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar 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 verbeteren.		
Gewenst resultaat	De presentaties, verkoopruimte en verkoopomgeving voldoen aan de eisen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikelfcodering en prijzen Computervaardigheden Derving Frontpresentatie Handelsmarketing Milieu Presentatievoorschriften Promotiemateriaal
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt op basis van de doelstelling van de presentatie en organisatie en het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief, zodat zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie wordt verspild. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 van commerciële waarde is. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.7 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)			
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom 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 hiervoor een deel van het assortiment of doet hier voorstellen voor.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd. De bestelling of het voorstel is afgestemd op voorraadhoogte en omloopsnelheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadhoogte en omloopsnelheid, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Algemene kennis bestellen Voorraadbeheer Voorraadinventarisatie
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren en plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.8 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte			
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom 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.		
Gewenst resultaat	De opslagruimte, de verkoopruimte en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert dat de verkoopruimte en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen tijdig, accepteert niet dat de verkoopruimte en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Derving Handelsmarketing Hygiëne Milieu Reinigingsplan Schoonmaakmaterialen/hulpmiddelen Veiligheid en arbo
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt de juiste keuze voor materiaal, gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op voor een goed schoonmaakresultaat en waardoor de klanten geen overlast ondervinden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		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															
2.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten																				
2.2	Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten																				
2.3	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
2.4	Voert verkoopgesprek																				
2.5	Voert verkoop- en adviesgesprek								x			x					x		x		x
2.6	Levert branchespecifiek maatwerk																				
2.7	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor																				
2.8	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming																				

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.9	Plaats een bestelling voor de klant											x						x								
2.10	Stelt offertes op										x							x								
2.11	Neemt klachten aan en/of handelt deze 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 Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.3 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom ontvangt klanten in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de verkoopmedewerker showroom. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Algemene kennis van de handel Calamiteiten Derving Handelsmarketing Klantobservatie
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen Onderhoudend communiceren 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt in het eerste 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 verkoopmedewerker showroom. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.5 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek**

Omschrijving	<p>De verkoopmedewerker showroom inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt de verkoopmedewerker showroom vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel.</p> <p>De verkoopmedewerker showroom 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.</p> <p>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.</p>		
Gewenst resultaat	<p>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.</p> <p>De verkoopmedewerker showroom brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant of klantenbinding tot stand.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhoudenLeren van feedback en fouten	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none">Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Algemene kennis van de handelCalamiteitenHandelsmarketingKlantcontactProduct-, artikel en assortimentskennisServiceShowroomverkoop
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none">Signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.5 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.• En sluit met het advies 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.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Indruk maken op anderen• Gesprekken richting geven• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen• Overeenstemming nastreven	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het artikel.	<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	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 wordt verstrekt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.9 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant**

Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom 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 bezorgd of opgehaald kan worden.		
Gewenst resultaat	Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none">Heeft inzicht in het bestelsysteem, past de bestelprocedure en –richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:BestellenBestelsysteem
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.10 werkproces: Stelt offertes op			
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom stelt op verzoek van de klant een offerte op. Hij maakt noodzakelijke artikelcombinaties, inventariseert juiste artikelcodes, maatvoering en prijzen, maakt berekeningen en zorgt indien nodig voor tekeningen, monsters, foto's, specificaties e.d.. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.		
Gewenst resultaat	Een taalkundig correcte, verzorgde offerte waarin de juiste gegevens zijn opgenomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> Verwerkt de wensen van de klant in de offerte en legt afspraken vast, maar houdt hierbij ook rekening met het organisatiebelang. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: BTW Offertes Rekenvaardigheid
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> Maakt accurate berekeningen/tekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar is. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.11 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af**

Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af of vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Computervaardigheden• Consumentenrecht• Klachtenbehandeling
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.	<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">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none">• Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.11 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none">• Roept tijdig hulp van zijn leidinggevende, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	---	--

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 3 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	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																										
3.1	Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling																									
3.2	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar																									
3.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																									
3.4	Hanteert het afrekensysteem																									
3.5	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																									
3.6	Stelt een verkooporder op																	x		x						
3.7	Handelt orders af																	x	x	x						
3.8	Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de administratie daarvan																									

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 Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.6 werkproces: Stelt een verkooporder op			
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom stelt op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbeting en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het systeem. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie/het klantendossier.		
Gewenst resultaat	De order is correct en volledig. De order is geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> Past de formulieren en systeem toe voor het opstellen en registreren van de verkooporder, zodat de order uitgevoerd kan worden en is geregistreerd volgens de eisen van de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: BTW Rekenvaardigheid Wetgeving
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren Voortgang bewaken 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> Plant op basis van de verkooporder (samen met de klant) wanneer afbetaling en levering plaatsvindt en geeft dat aan op de verkooporder/in de administratie, zodat de afspraken helder zijn en het proces bewaakt kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze**3.7 werkproces: Handelt orders af**

Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom verwerkt de verkooporder in sommige branches door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject.		
Gewenst resultaat	De orders worden volgens afspraak afgehandeld. Het ordertraject wordt geadministreerd. De klant is op de hoogte van de verkoopafhandeling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none">Past de procedures toe voor het afhandelen van de order en administreert volgens procedures de benodigde gegevens, zodat de orderafhandeling in de administratie te volgen is en eenduidig verloopt.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:AfrekenpuntAfrekensysteemBetaalmiddelenBTWComputervaardighedenDervingKassaregistratieKlantenbestandLevermomentOrderafhandelingRekenvaardigheidVeiligheid en arbo
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none">Onderhoudt contact met de klant over de voortgang van het ordertraject en informeert de klant over mogelijke wijzigingen, zodat de klant goed geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze**3.7 werkproces: Handelt orders af**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plant, regelt en/of bestelt de benodigde zaken voor het volgens afspraak leveren van de goederen en signaleert tijdig knelpunten die het ordertraject kunnen verstoren en zoekt in overleg met zijn leidinggevende mogelijke oplossingen om producten geleverd te krijgen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
------------------------	--	--	--

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment		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																					
4.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment											x		x							
4.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties											x				x					
4.3	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen											x		x							
4.4	Neemt deel aan werkoverleg					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 Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.1 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment			
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen. Hij relateert deze analyse aan de voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de verkoop en het assortiment, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen en maakt logische gevolgtrekkingen uit deze beschikbare gegevens om goed onderbouwde verbetervoorstellen te doen voor voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Assortiment Handelsmarketing Voorraadbeheer Voorraadkengetallen Winkelformule
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd. 	<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 Expertise delen 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen, rekent deze vlot voor, kan deze kennis en voorstellen duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn verbetervoorstellen, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.2 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties			
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende om de verkoop te optimaliseren en/of de werkzaamheden effectiever te laten verlopen. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentatie, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren Vernieuwend en creatief handelen 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont zich vindingrijk en creatief in zijn presentatieplan, verandert en verbetert presentaties en presentatiemethoden en inspireert leidinggevende door het geven van het goede voorbeeld, zodat zijn verbetervoorstellen leiden tot optimale presentaties. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Displayplan Frontpresentatie Handelsmarketing Interieur Layout Promotieplan Routing
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd. 	<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 Expertise delen 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont bij het maken van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm, maar ook de eisen van de organisatie en kan het presentatieplan duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn plan, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.3 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen			
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen ten aanzien van verkoopacties.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopacties, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van financiële informatie van de onderneming en laat in zijn plannen zien dat hij rekening houdt met de financiële consequenties, zodat de voorstellen financieel haalbaar zijn en inzicht geven in de financiële gevolgen. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Computervaardigheden Verkoopcijfers Verkoopstatistiek
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Expertise delen 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> Verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de onderneming en doet op basis daarvan voorstellen voor verkoopacties, zodat deze voorstellen zijn afgezet tegen ontwikkelingen in de markt en bij concurrenten om de analyse in het juiste perspectief te zetten. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.4 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg			
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker showroom is op de hoogte van alle ontwikkelingen. De leidinggevende is op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Computervaardigheden Medezeggenschap Omgang met medewerkers Vormen van overleg

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

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

Gedurende het ontwikkelproces in 2006 en 2007 zijn de afgevaardigden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (PCBB) van Kenniscentrum Handel en door hen aangewezen klankbordgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

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

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

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

2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Verkoopsspecialist liggen de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Verkoopsspecialist (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008)
- Eerste Verkoper (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008)
- Afdelingsmanager/Filiaalmanager (klein filiaal) (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008)
- Verkoopmedewerker showroom (gelegitimeerd door SOG in december 2004)
- Verkoopadviseur wonen (gelegitimeerd door Woonwerk in november 2003)
- Verkoopsspecialist mode (gelegitimeerd door Mitex Onderwijs Raad in november 2004)
- Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel (gelegitimeerd door Uneto-VNI, FNV Bondgenoten, CNV Bedrijvenbond in november 2005)

De bovenstaande beroepscompetentieprofielen vertonen op basis van vergelijking substantiële overlap met elkaar op de gebieden met betrekking tot klant-, goederen- en geldstroom.

De beroepscompetentieprofielen vertonen over het algemeen overlap op de volgende gebieden:

- werkomgeving
- werkprocessen
- verantwoordelijkheid
- complexiteit

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

Het verschil tussen de onderliggende beroepscompetentieprofielen is dat in het beroepscompetentieprofiel afdelingsmanager meer de nadruk ligt op leidinggevende aspecten dan in andere beroepscompetentieprofielen. In de andere beroepscompetentieprofielen ligt de nadruk op het vakspecialisme: het verkopen van artikelen.

Het verschil wordt in het kwalificatiedossier als volgt tot uitdrukking gebracht: voor de uitstroom eerste verkoper zijn bij relevante kerntaken een werkproces rondom aansturen toegevoegd. De andere uitstromen, op de verkoopsspecialist mode, hebben dit werkproces niet, maar is het verkopen zwaarder aangezet. Het verkoopgesprek wordt zwaarder aangezet in deze uitstromen. Voor de verkoopsspecialist mode gelden beide werkprocessen: aansturen en een zwaarder aangezet verkoopgesprek.

Op basis van de vergelijking is de conclusie getrokken dat de context en werkzaamheden voor een groot deel gelijk

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

De kerntaken uit de zes onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn vormgegeven in vier kerntaken in het kwalificatiedossier. De vijfde kerntaak heeft alleen betrekking op de uitstroom 'verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel'.

In onderstaand schema wordt weergegeven waar de onderwerpen uit de beroepscompetentieprofielen in de kerntaken van het kwalificatiedossier terugkomen.

Kerntaken in de beroepscompetentieprofielen	Kerntaken in het kwalificatiedossier				
	1. Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen	2. Verkoopt, adviseert en verleent service	3. Handelt verkooptransacties af en leidt deze	4. Optimaliseert verkoop en assortiment	5. Repareert en installeert apparatuue
BCP Verkoopsspecialist					
1. Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen	x				
2. Verkoopt, adviseert en verleent service		x			
3. Verzorgt de afhandeling van de verkooptransacties			x		
4. Levert een bijdrage aan de verkoopbevordering				x	
BCP Eerste Verkoper					
1. Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen	x				
2. Verkoopt en verleent service		x			
3. Verzorgt de afhandeling van de verkooptransacties			x		
4. Levert een bijdrage aan de verkoopbevordering				x	

BCP Afdelingsmanager/Filiaalmanager (klein filiaal)					
1. Voert beleid van de organisatie uit				x	
2. Beheert goederenstroom en voorraad	x				
3. Geeft leiding aan de verkoop in het filiaal		x			
4. Geeft leiding aan de kassawerkzaamheden			x		
BCP Verkoopsspecialist mode					
1. Informeert, adviseert en verkoopt aan klanten		x			
2. Verzorgt de afhandeling van ontvangen goederen, bij-, na- en interfiliaalbestellingen	x				
3. Verzorgt de 'visual merchandising' en winkelinrichting en signaleert mogelijkheden voor optimalisatie van het assortiment en de verkoop	x				
4. Bereidt vermaakwerkzaamheden voor.		x			
5. Voert kassawerkzaamheden uit			x		
6. Zorgt voor klantenbinding		x			
7. Houdt zijn kennis actueel en trends en ontwikkelingen bij		x			
BCP Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel					
1. Verkoopt elektrotechnische producten		x	x		

2. Verleent service aan klanten op het gebied van elektrotechnische apparatuur		x			x
3. Verzorgt de elektrotechnische productpresentatie	x				
4. Levert een bijdrage aan het inkoopbeleid				x	

BCP Verkoopadviseur wonen

1. Verkoopt en adviseert bij de verkoop		x			
2. Verwerkt orders en regisseert de uitvoering		x	x		
3. Voert de financiële afhandeling uit			x		
4. Verzorgt de verkoopruimte en bevordert de verkoop	x			x	

BCP Verkoopmedewerker showroom

1. Beheert de showroom.	x				
2. Houdt de voorraad bij en bestelt goederen.	x			x	
3. Verkoopt goederen en diensten in de groothandel.		x			
4. Handelt de verkoop financieel af.			x		
5. Verleent service en handelt klachten af.		x			

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

2.4 Discussiepunten

Aanpassingen dossiers

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

Uitstromen

In de PCBB is gesproken over de ontwikkeling van uitstromen bij de kwalificaties Handel. Besloten is dat alle uitstromen die toegevoegd zouden worden aan de kwalificaties voor schooljaar 2009-2010 opgeschort worden. Deze opschorting heeft te maken met het feit dat de PCBB duidelijke criteria wil formuleren om te kunnen bepalen wanneer een uitstroom gerechtvaardigd is. In een werkgroepbijeenkomst van de PCBB is een advies hierover gemaakt ten behoeve van het bestuur van Kenniscentrum Handel.

Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers 2009-2010

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

Gedurende de experimenteerfase worden de ervaringen verzameld en de verbeterpunten gesignaleerd.

In 2008 is Kenniscentrum Handel gestart met het ontwikkelen van een zogenaamd referentiedocument Verkopen/klantcontact in samenwerking met andere kenniscentra. Op basis van een vergelijking van kwalificatiedossiers uit diverse sectoren, waarin componenten van Verkopen/klantcontact voorkomen en eigen onderzoek van Kenniscentrum Handel zijn verschillende werkprocessen rondom Verkopen/klantcontact benoemd. Het streven van dit document is een referentiekader bieden waarin alle aspecten van Verkoop/klantcontact benoemd worden, waardoor een grotere transparantie in dossiers wordt nagestreefd. Kenniscentrum Handel zal in 2009 het document aan zoveel mogelijk 'stakeholders' voorleggen om het te optimaliseren.

Kwaliteitsslag dossiers 2010-2011

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

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

- De rubriek 'vakken en vaardigheden' meer afstemmen op de beroepscontext en beschrijven op hetzelfde abstractieniveau.
- De resultaatbeschrijvingen waar mogelijk korter, op hetzelfde abstractieniveau en consistenten binnen het dossier en in vergelijking tot de andere dossiers Handel beschrijven.
- Daar waar mogelijk en zinvol zal het woord 'zodat' consequent gebruiken in de prestatie-indicatoren.
- De keuze van competenties en componenten consistent doorvoeren in alle dossiers Handel. Het gaat hierbij met name om de competenties: samenwerken en overleggen, kwaliteit leveren en instructies en procedures opvolgen.
- De prestatie-indicatoren waar nodig concretiseren.
- Het verschil tussen het verkoopgesprek van de verkoper en het verkoop- en adviesgesprek van de verkoopsspecialist in de beschrijving en uitwerking beter tot zijn recht laten komen.

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

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

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

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

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

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

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

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

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

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

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