

4.1 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

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	<p>De eerste verkoper:</p> <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	<p>De eerste verkoper:</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 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:• Artikelcodering 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 	<p>De eerste verkoper:</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 Systematisch werken 	<p>De eerste verkoper:</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 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/hulpmiddelen• 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 detailhandel• Calamiteiten• Derving• Detailhandelsmarketing• Klantobservatie
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen• Enthousiasme uitstralen• Onderhoudend 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	De eerste verkoper: <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	De eerste verkoper: <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	De eerste verkoper: <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 initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
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 veiligheidsvoorschriftenWerken conform voorgeschreven procedures	<p>De eerste verkoper:</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:AfrekenpuntAlgemene kennis bestellenDervingHygiëne
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezen	<p>De eerste verkoper:</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 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