

4.1 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

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	V
		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	Met druk en tegenslag omgaan
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	Omgaan met tegenslag omgaan	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	De verkoopspecialist elektrotechnische 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">• 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	De verkoopspecialist elektrotechnische 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 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 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische 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 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
		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															
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	Plaast 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">BehoeftedonderzoekDetailhandelsmarketingDiepgaande 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 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">• Detailhandelsmarketing• Diepgaande assortimentskennis: beeld- en geluidsapparatuur, witgoedartikelen, personal computers en multimedia, verlichtingsartikelen, telecomartikelen, kleinhuishoudelijke en personal care artikelen,• Gesprekstechnieken• Huisregels• Klantgroepen• Koopmotieven

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">BestelmethodenComputerprogramma'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	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische 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">• 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	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische 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 elektrotechnische 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 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
		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																		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 afrekenstelsel 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 afrekenstelsel 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 aanbesteding 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 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 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					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 introducerenVernieuwend 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">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 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 aanwendenExpertise 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
Analiseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <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"> Detailhandelsmarketing Diepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de branche Huisregels Kennis van detailhandel Organisatiespecifieke regels en procedures Registratiesystemen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Expertise delen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <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, HuisregelsWet- 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 aanwendenVakspecifieke 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 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <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 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <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