

4.1 Verkoopmedewerker showroom

Algemene informatie

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

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

Engels of Duits

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

Rekenen en wiskunde

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

2.6 Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

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

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.5 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze			
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom bouwt presentaties op volgens het presentatieplan. Hij combineert de displays, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de showroom en prijst artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij bestaande presentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te verbeteren.		
Gewenst resultaat	De presentaties, verkoopruimte en verkoopomgeving voldoen aan de eisen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert voortdurend de staat van de presentaties volgens de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen en accepteert niet dat de presentaties en de voorraad niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikelfcodering en prijzen Computervaardigheden Derving Frontpresentatie Handelsmarketing Milieu Presentatievoorschriften Promotiemateriaal
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt op basis van de doelstelling van de presentatie en organisatie en het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief, zodat zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie wordt verspild. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte bij het opbouwen van een presentatie, zodat de presentatie van commerciële waarde is. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

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

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

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

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

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.3 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom ontvangt klanten in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de verkoopmedewerker showroom. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en (criminele) derving voorkomen kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Algemene kennis van de handel Calamiteiten Derving Handelsmarketing Klantobservatie
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen Onderhoudend communiceren 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt in het eerste contact met de klant een betrouwbare indruk, stemt de communicatie en benaderingswijze op de klant af, geeft de klant passende aandacht en stelt zich innemend, actief en enthousiast op, zodat de klant zich op zijn gemak en gerespecteerd voelt en vertrouwen heeft in de verkoopmedewerker showroom. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

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

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

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.5 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Bedrijven 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																				
3.2	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar																				
3.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																				
3.4	Hanteert het afrekensysteem																				
3.5	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																				
3.6	Stelt een verkooporder op																	x		x	
3.7	Handelt orders af																	x	x	x	
3.8	Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de administratie daarvan																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

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

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.7 werkproces: Handelt orders af			
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom verwerkt de verkooporder in sommige branches door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject.		
Gewenst resultaat	De orders worden volgens afspraak afgehandeld. Het ordertraject wordt geadministreerd. De klant is op de hoogte van de verkoopafhandeling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Past de procedures toe voor het afhandelen van de order en administreert volgens procedures de benodigde gegevens, zodat de orderafhandeling in de administratie te volgen is en eenduidig verloopt. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afrekenpunt Afrekensysteem Betaalmiddelen BTW Computervaardigheden Derving Kassaregistratie Klantenbestand Levermoment Orderafhandeling Rekenvaardigheid Veiligheid en arbo
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De verkoopmedewerker showroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> Onderhoudt contact met de klant over de voortgang van het ordertraject en informeert de klant over mogelijke wijzigingen, zodat de klant goed geïnformeerd is. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

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

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

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment											x		x							
4.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties											x				x					x
4.3	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen											x		x							
4.4	Neemt deel aan werkoverleg					x															

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

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

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

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

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