



Landelijke Kwalificaties MBO

Verkoper

Crebonummer:	93750
Sector:	Handel
Branche:	Detailhandel
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	12
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Verkoper detailhandel	15
4.2 Verkoper fiets/bromfiets	17
4.3 Verkoopmedewerker tankstation	20
5 Beschrijving van de kerntaken	23
5.1 Kerntaak 1: Ontvangt en verwerkt goederen	23
5.2 Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service	25
5.3 Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af	27
5.4 Kerntaak 4: Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen	28
5.5 Kerntaak 5: Coördineert de levering van brandstoffen	29
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	30
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Ontvangt en verwerkt goederen	31
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service	34
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af	37
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen	38
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Coördineert de levering van brandstoffen	39
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	40
1 Inleiding	40
2 Uitstromen	40
2.1 Verkoper detailhandel	41
2.2 Verkoper fiets/bromfiets	62
2.3 Verkoopmedewerker tankstation	91
3 Certificeerbare eenheden	120
3.1 Kassamedewerker	121
Deel D: Verantwoording	124
1 Inleiding	124
2 Proces- en inhoudsinformatie	125
2.1 Betrokkenen	125
2.2 Verwantschap	126
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	127
2.4 Discussiepunten	129
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	131
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	132

Inleiding

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

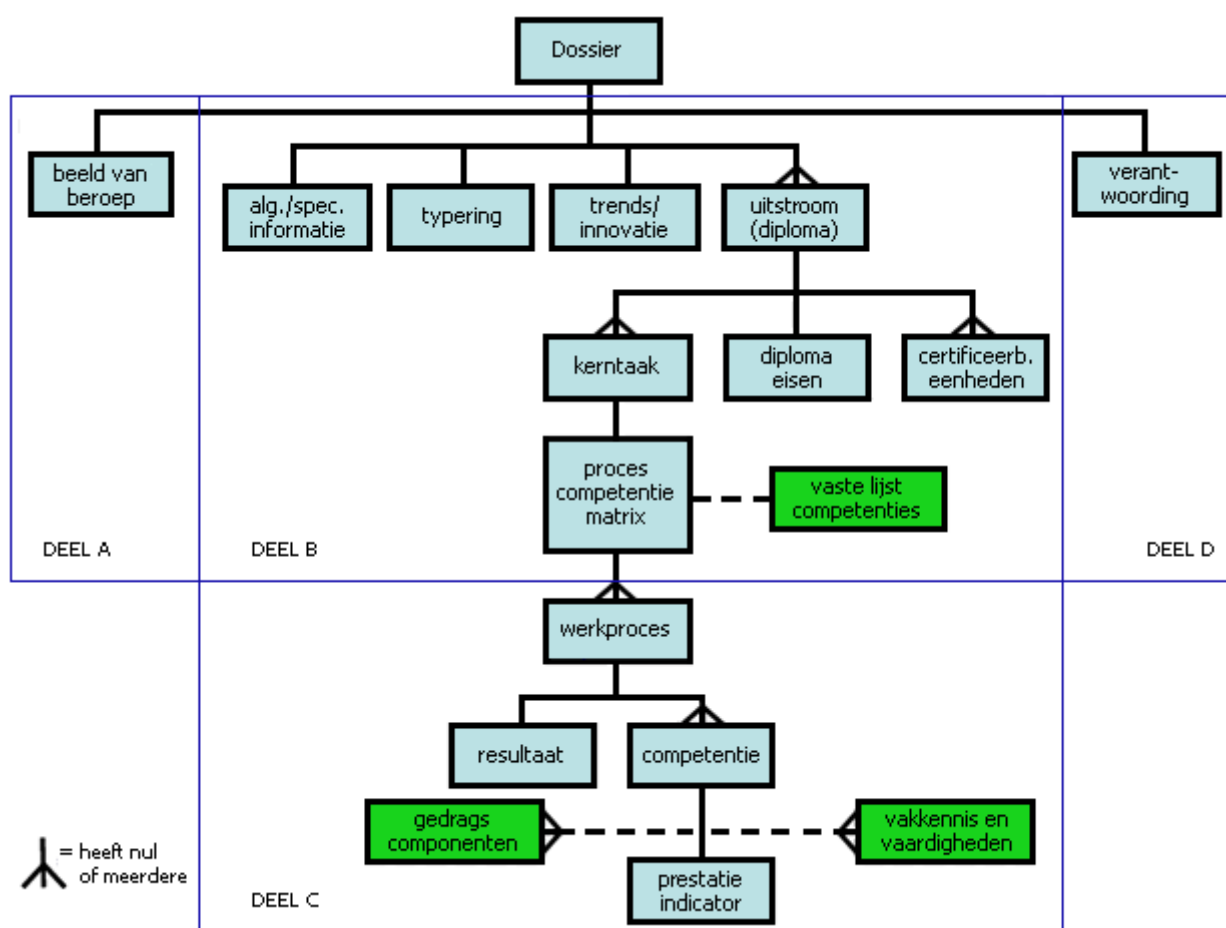
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

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

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

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

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



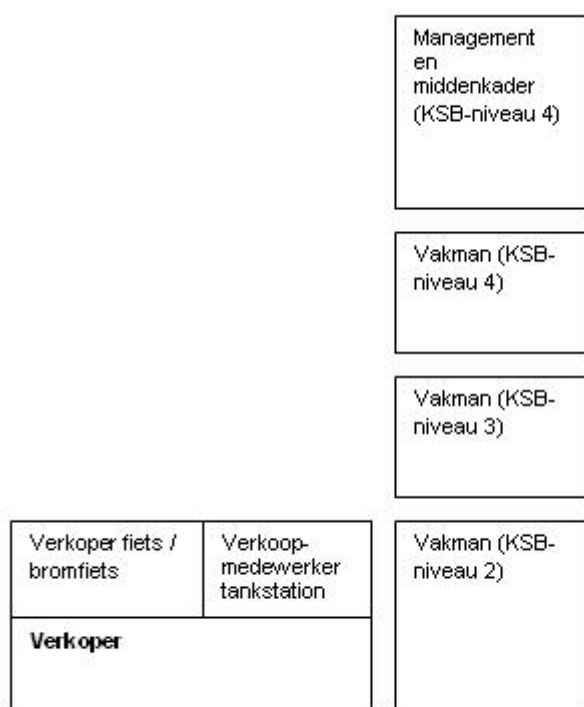
Deel A: Beeld van de beroepengroep

Verkoop

De verkoper werkt in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector. De verkoper valt onder de hiërarchische verantwoordelijkheid van de afdelings-, filiaalmanager of de ondernemer.

De verkoper heeft te maken met allerlei aspecten van het verkoopvak. Het contact met de klant staat voorop, zowel bij het voeren van het verkoopgesprek als bij de financiële afhandeling. De verkoper besteedt ook een deel van zijn tijd aan het op aantrekkelijke wijze presenteren van artikelen en het schoonhouden van de winkel om een goede indruk bij de klant achter te laten. Hij zorgt dat de presentaties op orde blijven. Hiervoor houdt hij zich ook bezig met het ontvangen en opslaan van goederen. De verkoper heeft een uitvoerende rol en past standaardprocedures toe of combineert deze met elkaar. Hij werkt veelal in teamverband en draagt verantwoordelijkheid voor zijn eigen takenpakket. Naast een klantgerichte houding is de verkoper ook sociaalvaardig en flexibel. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is servicegevoelig. De verkoper laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevend.





Kwalificatiestructuur secundair beroepsonderwijs mobiliteitsbranche

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- [Verkoper detailhandel](#)
- [Verkoper fiets/bromfiets](#)
- [Verkoopmedewerker tankstation](#)

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

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

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Verkoper detailhandel - 2 Verkoper fiets/bromfiets - 2 Verkoopmedewerker tankstation - 2
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> • Kassamedewerker
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkoper (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008) - Verkoper (brom)fiets (gelegitimeerd door bestuur Bevam in maart 2004) - Medewerker tankstation (gelegitimeerd door bestuur Bevam in maart 2004)

2.3 Typering beroepengroep

De verkoper werkt in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector. De verkoper valt onder de hiërarchische verantwoordelijkheid van de afdelings-, filiaalmanager of de ondernemer.

De verkoper heeft te maken met allerlei aspecten van het verkoopvak. Het contact met de klant staat voorop, zowel bij het voeren van het verkoopgesprek als bij de financiële afhandeling. De verkoper besteedt ook een deel van zijn tijd aan het op aantrekkelijke wijze presenteren van artikelen en het schoonhouden van de winkel om een goede indruk bij de klant achter te laten. Hij zorgt dat de presentaties op orde blijven. Hiervoor houdt hij zich ook bezig met het ontvangen en opslaan van goederen. De verkoper heeft een uitvoerende rol en past standaardprocedures toe of combineert deze met elkaar. Hij werkt veelal in teamverband en draagt verantwoordelijkheid voor zijn eigen takenpakket. Naast een klantgerichte houding is de verkoper ook sociaalvaardig en flexibel. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is servicegevoelig. De verkoper laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden. De verkoopmedewerker werkt in de detailhandel en de oplossingen die geboden worden zijn technisch van aard. In sommige gevallen speelt de gezondheid van de klant een rol in de geboden oplossing.

2.4 Loopbaanperspectief

De verkoper heeft binnen het mbo-onderwijs, gericht op de detailhandel, de mogelijkheid om door te stromen naar de opleiding verkoopspecialist detailhandel (niveau 3), verkoopspecialist mode (niveau 3), verkoopadviseur wonen (niveau 3), verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel (niveau 3) en eerste verkoper (niveau 3).

De verkoper fiets/bromfiets kan bij bewezen competenties na zijn opleiding doorstromen naar verkoopadviseur motorfiets, personenauto of bedrijfsauto (niveau 3).

Zie voor andere doorstroombmogelijkheden in het mbo onderwijs:

- WEB: Wet Educatie en Beroepsonderwijs (staatsblad 501, 31 oktober 1995)

2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Kenniscentrum Handel Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel'. Hierin wordt voor elke kwalificatie per cwi-regio aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering. Uit publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel 2007-2008' (2007) is op te maken dat het arbeidsmarktperspectief voor de verkoper goed is. Dit betekent dat er veel BPV plaatsen beschikbaar zijn. De meeste deelnemers handel zullen gemakkelijk een BPV-plaats handel vinden. Ook is het perspectief voor het aantal beschikbare BOL en BBL BPV-plaatsen goed. Kandidaten zullen gemakkelijk een baan kunnen vinden op het niveau waarvoor zij een handelsopleiding volgden. Het meest recente rapport is te downloaden op www.kchandle.nl via de knop "Feiten, cijfers en trends". Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl. Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum Handel (www.kchandle.nl) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p> <p>Kenniscentrum Innovam Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt wordt verwezen naar de jaarlijkse publicaties van het kenniscentrum Innovam en Stichting Oomt (het opleidings- en ontwikkelingsfonds voor de mobiliteitsbranche). In het algemeen is het arbeidsmarktperspectief voor werkzoekenden gunstig. Er is bij specifieke beroepen is er zelfs sprake van een tekort aan arbeidskrachten. Het arbeidsmarktperspectief hangt sterk samen met conjuncturele ontwikkelingen en technologische trends. Waarbij verminderde onderhoudsintervallen, als gevolg van technologische ontwikkelingen, bijvoorbeeld kunnen gaan zorgen voor een lagere personeelsbehoefte (Deloitte, 2005). Vooralsnog is dit niet het geval. Er is juist sprake van een toename van de werkgelegenheid. Er zijn gunstige perspectieven voor commercieel personeel (verkoop, receptie, marketingmedewerkers). Er is een tekort aan arbeidskrachten. Opvallend ten opzicht van vorig jaar is de behoefte aan sales / verkoop. Het aantal verkopers in opleiding bij ROC's is laag bij de vraag van bedrijven. Deels wordt dit opgevuld door afgestuurde van IVA in Driebergen. Daarnaast wordt commercieel personeel via zij-instroom geworven, uit andere commerciële branches. Ook uit de gesprekken met grote dealerholding wordt duidelijk dat het momenteel lastig is om goed geschoold commercieel personeel te vinden. De meest recente rapporten zijn op te vragen of te downloaden:- Monitor Onderwijs en Arbeidsmarkt Innovam 2007 - 2008- Trendonderzoek Personen- en Truckbranche, kwalitatieve personeelsbehoefte tot 2010 (OOMT, 2006) Op te vragen bij Innovam, info@innovam.nl . Het BPV-perspectief is eveneens positief maar staat wat meer onder druk. Hoewel de arbeidsvraag hoog is staan bedrijven onder financiële druk. De marges zijn zeer beperkte en het begeleiden van leerlingen betekent op korte termijn inkomensderving door verletkosten. Echter, de helft van de bedrijven is nog steeds bereid om stagiaires aan te nemen. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl .</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De aanscherping van wet- en regelgeving op aspecten als hygiëne, milieu en aansprakelijkheid vragen van de verkoper een alerte houding. Hij moet up-to-date zijn en blijven met betrekking tot veranderende wet- en regelgeving.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Toenemende complexiteit van producten en snellere productverandering door technologische ontwikkelingen vragen van de verkoper een actieve houding om bij te blijven op het gebied van trends en ontwikkelingen. Automatisering van bedrijfsprocessen vragen van de verkoper tevens een lerende houding: hij zal bereid moeten zijn om bij te leren om goed te kunnen functioneren in de organisatie. Ook de verandering in de samenleving (onder invloed van 24-uurseconomie, vergrijzing, krimp en groei van de economie) en de invloed daarvan op klanten en klantbehoeften vraagt van de verkoper een open en flexibele houding. Hij zal zich aan de veranderingen</p>

	<p>moeten aanpassen. Klanten verzamelen onder andere via het internet steeds meer informatie voordat zij naar de winkel gaan. Dit heeft tot gevolg dat de verkoper bij moet blijven met de (nieuwste) ontwikkelingen in de branche, zodat hij de klant van informatie kan voorzien. Moderne technologieën spelen een steeds grotere rol in de dagelijkse werkzaamheden van de verkoopmedewerker brom/fiets en verkoopmedewerker tankstation. Hij kan hiervan gebruik maken bij het afhandelen van garantie- en verzekeringsgevallen, het bestellen en bij het op peil houden van zijn eigen ontwikkeling. De verkoper moet in staat zijn deze technologieën zich eigen te maken.</p>
--	--

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

U1: Verkoper detailhandel

U2: Verkoper fiets/bromfiets

U3: Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
Kerntaak 1: Ontvangt en verwerkt goederen				
	1.1 Ontvangt goederen	x	x	x
	1.2 Slaat goederen op	x	x	x
	1.3 Vult vaste artikelpresentatie aan	x	x	x
	1.4 Bouwt tijdelijke presentaties op	x	x	x
	1.5 Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte	x	x	x
Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service				
	2.1 Ontvangt en benadert klanten	x	x	x
	2.2 Voert verkoopgesprek	x	x	x
	2.3 Levert branchespecifiek maatwerk	x		
	2.4 Plaatst een bestelling voor een klant	x	x	x
	2.5 Neemt klachten aan	x	x	x
	2.6 Neemt deel aan werkoverleg	x	x	x
Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af				
	3.1 Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar	x	x	x
	3.2 Informeert de klant over de verkoopafhandeling	x	x	x
	3.3 Hanteert het afrekensysteem	x	x	x
	3.4 Sluit het afrekensysteem af	x	x	x
Kerntaak 4: Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen				
	4.1 Stelt identiteit van de (brom) fiets vast en controleert deze gegevens		x	
	4.2 Controleert de (brom)fiets op gebreken en berekent de reparatiekosten		x	
	4.3 Stelt taxatieprijs vast		x	
Kerntaak 5: Coördineert de				

		Uitstroom		
Kerntaak	Werkproces	U1	U2	U3
levering van brandstoffen				
	5.1 Peilt de voorraad			x
	5.2 Controleert de positie van de tankauto en ziet toe op koppeling van de aardkabel			x
	5.3 Controleert aanwezigheid van de chauffeur tijdens levering			x
	5.4 Controleert de levering en tekent af			x

4. Beschrijving van de uitstromen

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

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Verkoper detailhandel*
- *Verkoper fiets/bromfiets*
- *Verkoopmedewerker tankstation*

4.1 Verkoop detailhandel

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De verkoper detailhandel werkt in de detailhandel zowel in het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector. Hij voert taken uit in de winkel en het magazijn.																													
Typerende beroepshouding	De verkoper is klantgericht en servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Hij is sociaalvaardig, flexibel, representatief en assertief en heeft een commerciële en professionele instelling. Verder gaat de verkoper betrouwbaar om met geldzaken en werkt hij netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De verkoper toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen en te zoeken. Hij past zich aan nieuwe ontwikkelingen in de organisatie en de markt aan. Hij stelt zich flexibel op bij veranderingen en houdt daarbij rekening met ondernemersbelang, persoonlijk belang en prioriteiten van taken. De verkoper laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden. Hij toont motivatie om te leren en laat zien dat hij van gemaakte fouten heeft geleerd.																													
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																													
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoper heeft een uitvoerende rol. De verkoper is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en is aanspreekpunt voor mogelijke aankomend verkoopmedewerkers.																													
Complexiteit	De verkoper combineert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving schakelt hij zijn leidinggevende in. De verkoper staat voor de opgave om opdrachten veilig, snel, goed en zonder omzetverlies uit te voeren. Bij het afhandelen van de verkooptransactie is het naast het snel en goed uitvoeren van zijn werkzaamheden ook van belang dat hij dit veilig en betrouwbaar doet; zowel voor zichzelf, collega's en andere betrokkenen. Bij het verkopen is het ook van belang dat hij oog heeft voor de organisatie en klant. Zowel bij het verkopen als het behandelen van klachten moet hij er voor zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij het ondernemingsbelang te schaden. Hij heeft de taak om zich klantvriendelijk op te stellen binnen de kaders van de onderneming. De verkoper moet er voor zorgen dat hij een goede klantrelatie behoudt en tegelijkertijd een bijdrage levert aan het behalen van de commerciële doelstellingen van de onderneming. Het tegelijkertijd aandacht hebben voor deze verschillende aspecten maakt het verkoopvak complex.																													
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><tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>							Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																									
C2																														
C1																														
B2																														

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
B1	x	x	x	x	
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x
Moderne vreemde taal					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x		
A1	x	x	x	x	x
Rekenen en wiskunde					
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
Z2					
Z1					
Y2					
Y1					
X2	x	x	x		
X1	x	x	x	x	

4.2 Verkoop fiets/bromfiets

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De verkoper fiets/bromfiets is werkzaam in een fiets-/bromfietszaak. In deze tweewielerwinkels, die de beschikking hebben over een aparte verkoopruimte (showroom), krijgt de verkoper te maken met alle aspecten van het verkoopvak. Contacten met klanten en de inrichting van deze verkoopruimte vinden voornamelijk plaats in de aparte verkoopruimte. Wanneer het in de showroom erg druk is of wanneer specifieke technische kennis nodig is, werkt de Verkoop Fiets / Bromfiets nauw samen met de Tweewielertechnicus.
Typerende beroepshouding	De verkoper fiets/bromfiets is klantgericht, servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Hij toont belangstelling voor de klant, blijft vriendelijk en beleefd, biedt de klant ongevraagd hulp en komt zijn afspraken na. De verkoper is sociaalvaardig, flexibel, representatief en assertief en heeft een commerciële en professionele instelling. Verder gaat de verkoper betrouwbaar om met geldzaken en werkt hij netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De verkoper toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen en te zoeken. Hij past zich aan aan nieuwe ontwikkelingen in de organisatie en de markt. Hij stelt zich flexibel op bij veranderingen en houdt daarbij rekening met ondernemersbelang, persoonlijk belang en prioriteiten van taken. De verkoopmedewerker laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden. Hij toont motivatie om te leren en laat zien dat hij van gemaakte fouten heeft geleerd. In de samenwerking met zijn collega's vraagt hij om feedback en geeft hij feedback en maakt hij zijn ideeën en meningen op een passende manier duidelijk aan anderen. Ook biedt hij collega's (on)gevraagd hulp.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoper fiets/bromfiets heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en is aanspreekpunt voor mogelijke aankomend verkoopmedewerkers. Verder wordt van de verkoper fiets/bromfiets een zelfstandige houding verwacht. Hij moet oplossingen bedenken voor allerlei knelpunten in zijn werkuitvoering. Hij heeft de taak om zich verantwoordelijk op te stellen binnen de kaders van zijn functie: hij zal tegelijkertijd hulp moeten inschakelen wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen. Hij zal daarvoor knelpunten en zijn eigen capaciteiten op waarde moeten schatten.
Complexiteit	De verkoper fiets/bromfiets combineert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving schakelt hij zijn leidinggevende in. Dit komt bijvoorbeeld voor bij het voeren van verkoopgesprekken. Hierbij heeft de verkoopmedewerker te maken met klanten, die niet volgens vaste patronen reageren. Hij zal dan standaard procedures moeten combineren. Bij ontvangst en opslag van goederen kan de verkoper te maken krijgen met afwijkingen in leveringen, ruimtegebrek voor opslag van goederen. De verkoopmedewerker kan bij het verzorgen van presentaties, verkoopruimte en –omgeving te maken krijgen met beperkingen van de ruimtes en middelen om een commercieel aantrekkelijke presentatie tot stand te laten komen. Tot slot kan dit zich ook voordoen bij het afhandelen van verkooptransacties. Enerzijds kunnen technische hulpmiddelen afwijkingen vertonen en anderzijds reageren klanten niet altijd via vast patronen. De verkoper fiets/bromfiets staat voor de opgave om opdrachten veilig, snel, goed én zonder omzetverlies uit te voeren. Bij het afhandelen van de verkooptransactie is het naast het snel en goed uitvoeren van zijn werkzaamheden ook van belang dat hij dit veilig doet; zowel voor zichzelf, collega's en andere betrokkenen. Bij het verkopen is het ook van belang dat hij dit snel en goed doet, hierbij moet hij wel oog houden voor de klant en zich dus klantvriendelijk opstellen. Verder moet de verkoopmedewerker voortdurend evenwicht bewaren tussen ondernemingsbelang en klantvriendelijkheid. Zowel bij het verkopen als het behandelen van klachten moet hij er voor zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij het ondernemingsbelang te schaden. Hij heeft de taak om zich klantvriendelijk op te

	<p>stellen binnen de kaders van de onderneming. De verkoopmedewerker moet er voor zorgen dat hij een goede klantrelatie behoudt en tegelijkertijd een bijdrage levert aan het behalen van de commerciële doelstellingen van de onderneming. Het tegelijkertijd aandacht hebben voor deze verschillende aspecten maakt werk complex. Wat het werk verder complex maakt is dat de verkoper fiets/bromfiets voor de opgave staat om verschillende taken op hetzelfde moment uit te voeren. Hij heeft bij de meeste werkzaamheden te maken met de aanwezigheid van klanten. Het is belangrijk dat de verkoper de juiste prioriteit stelt aan taken, zodat taken op tijd en correct worden uitgevoerd en klanten op vriendelijke wijze worden geholpen. Wanneer de verkoper niet de juiste prioriteiten stelt, kan dit leiden tot niet uitgevoerde taken, ontevreden klanten en omzetverlies. De verkoopmedewerker moet bij zijn beslissing dus rekening houden met deadlines, kosten en klantwensen. Een beginnend verkoper fiets/bromfiets moet de afweging maken wanneer hij bij moeilijkheden tijdens werkzaamheden collega's inschakelt of zelf een oplossing bedenkt. Enerzijds kan het te laat inschakelen van een collega leiden tot grotere moeilijkheden, omzetverlies, etc. anderzijds kan de verkoper te veel overbodige vragen stellen, waardoor het lijkt dat hij niet zelfstandig kan werken. De verkoper fiets/bromfiets moet moeilijkheden en eigen capaciteiten kunnen inschatten. Zo moet hij bijvoorbeeld een klant tijdig doorverwijzen, maar ook zijn eigen kennis en zelfstandigheid voldoende gebruiken.</p>																																																																																				
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																				
Branche vereisten	Nee																																																																																				
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreeken</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><tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td></td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table> <p>Moderne vreemde taal</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreeken</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><tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table>		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x		A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2						B1						A2	x	x	x			A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																																																																																
C2																																																																																					
C1																																																																																					
B2																																																																																					
B1	x	x	x	x																																																																																	
A2	x	x	x	x	x																																																																																
A1	x	x	x	x	x																																																																																
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																																																																																
C2																																																																																					
C1																																																																																					
B2																																																																																					
B1																																																																																					
A2	x	x	x																																																																																		
A1	x	x	x	x	x																																																																																

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

4.3 Verkoopmedewerker tankstation

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Verkoopmedewerker Tankstation is werkzaam in grote en of kleine tankstations waarbij de werkplek wisselt tussen de kassa, winkel en het buitenterrein. De werkplek van de Verkoopmedewerker Tankstation is afhankelijk van het soort werkzaamheden dat hij doet. Zijn het bij de kassa en in de winkel voornamelijk verkoopgesprekken, op het buitenterrein is er ook contact met brandstoffenleveranciers voor controle op het lossen van goederen. In de winkel of verkoopruimte is de Verkoopmedewerker Tankstation vooral bezig met de presentatie van de artikelen.
Typerende beroepshouding	De Verkoopmedewerker Tankstation is klantgericht, servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Hij toont belangstelling voor de klant, blijft vriendelijk en beleefd, biedt de klant ongevraagd hulp en komt zijn afspraken na. De verkoopmedewerker is sociaalvaardig, flexibel, representatief en assertief en heeft een commerciële en professionele instelling. Verder gaat de verkoper betrouwbaar om met geldzaken en werkt hij netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De verkoopmedewerker toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen en te zoeken. Hij past zich aan aan nieuwe ontwikkelingen in de organisatie en de markt. Hij stelt zich flexibel op bij veranderingen en houdt daarbij rekening met ondernemersbelang, persoonlijk belang en prioriteiten van taken. De verkoopmedewerker laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevend. Hij toont motivatie om te leren en laat zien dat hij van gemaakte fouten heeft geleerd. In de samenwerking met zijn collega's vraagt hij om feedback en geeft hij feedback en maakt hij zijn ideeën en meningen op een passende manier duidelijk aan anderen. Ook biedt hij collega's (on)gevraagd hulp.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopmedewerker tankstation heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en is aanspreekpunt voor mogelijke aankomend verkoopmedewerkers. Verder wordt van de verkoper fiets/bromfiets een zelfstandige houding verwacht. Hij moet oplossingen bedenken voor allerlei knelpunten in zijn werkuitvoering. Hij heeft de taak om zich verantwoordelijk op te stellen binnen de kaders van zijn functie: hij zal tegelijkertijd hulp moeten inschakelen wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen. Hij zal daarvoor knelpunten en zijn eigen capaciteiten op waarde moeten schatten.
Complexiteit	De Verkoopmedewerker Tankstation combineert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving schakelt hij zijn leidinggevende in. Dit komt bijvoorbeeld voor bij het voeren van verkoopgesprekken. Hierbij heeft de Verkoopmedewerker Tankstation te maken met klanten, die niet volgens vaste patronen reageren. Hij zal dan standaard procedures moeten combineren. Bij ontvangst en opslag van goederen kan de verkoper te maken krijgen met afwijkingen in leveringen, ruimtegebrek voor opslag van goederen. De Verkoopmedewerker Tankstation kan bij het verzorgen van presentaties, verkoopruimte en –omgeving te maken krijgen met beperkingen van de ruimtes en middelen om een commercieel aantrekkelijke presentatie tot stand te laten komen. Tot slot kan dit zich ook voordoen bij het afhandelen van verkooptransacties. Enerzijds kunnen technische hulpmiddelen afwijkingen vertonen en anderzijds reageren klanten niet altijd via vaste patronen. De Verkoopmedewerker Tankstation staat voor de opgave om opdrachten veilig, snel, goed én zonder omzetverlies uit te voeren. Bij het afhandelen van de verkooptransactie is het naast het snel en goed uitvoeren van zijn werkzaamheden ook van belang dat hij dit veilig doet; zowel voor zichzelf, collega's en andere betrokkenen. Hij let daarom goed op verdachte transacties en calamiteiten en is goed geïnformeerd over bedrijfsrichtlijnen die gelden voor dergelijke situaties. Bij het verkopen is het ook van belang dat hij dit snel en goed doet, hierbij moet hij wel oog houden voor de klant en zich dus klantvriendelijk opstellen. Verder moet de verkoper voortdurend evenwicht bewaren

	tussen ondernemingsbelang en klantvriendelijkheid. Zowel bij het verkopen als het behandelen van klachten moet hij er voor zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij het ondernemingsbelang te schaden. Hij heeft de taak om zich klantvriendelijk op te stellen binnen de kaders van de onderneming. De verkoper moet er voorzorgen dat hij een goede klantrelatie behoudt en tegelijkertijd een bijdrage levert aan het behalen van de commerciële doelstellingen van de onderneming. Het tegelijkertijd aandacht hebben voor deze verschillende aspecten maakt werk complex. Wat het werk verder complex maakt is dat de Verkoopmedewerker Tankstation voor de opgave staat om verschillende taken op hetzelfde moment uit te voeren. Hij heeft bij de meeste werkzaamheden te maken met de aanwezigheid van klanten. Het is belangrijk dat de verkoper de juiste prioriteit stelt aan taken, zodat taken op tijd en correct worden uitgevoerd en klanten op vriendelijke wijze worden geholpen. Wanneer de verkoper niet de juiste prioriteiten stelt, kan dit leiden tot niet uitgevoerde taken, ontevreden klanten en omzetverlies. De verkoopmedewerker moet bij zijn beslissing dus rekening houden met deadlines, kosten en klantwensen. Een beginnend verkoopmedewerker moet de afweging maken wanneer hij bij moeilijkheden tijdens werkzaamheden collega's inschakelt of zelf een oplossing bedenkt. Enerzijds kan het te laat inschakelen van een collega leiden tot grotere moeilijkheden, omzetverlies, etc. anderzijds kan de verkoopmedewerker te veel overbodige vragen stellen, waardoor het lijkt dat hij niet zelfstandig kan werken. De Verkoopmedewerker Tankstation moet moeilijkheden en eigen capaciteiten kunnen inschatten. Zo moet hij bijvoorbeeld een klant tijdig doorverwijzen, maar ook zijn eigen kennis en zelfstandigheid voldoende gebruiken.																																																																								
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><tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td></td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table> <p>Moderne vreemde taal</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><tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x		A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																				
C2																																																																									
C1																																																																									
B2																																																																									
B1	x	x	x	x																																																																					
A2	x	x	x	x	x																																																																				
A1	x	x	x	x	x																																																																				
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																				
C2																																																																									
C1																																																																									
B2																																																																									
B1																																																																									

		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
	A2	x	x	x	x	
	A1	x	x	x	x	x
Rekenen en wiskunde						
		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
	Z2					
	Z1					
	Y2					
	Y1					
	X2	x	x	x		
	X1	x	x	x	x	

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Ontvangt en verwerkt goederen

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoper zet samen met collega's hulpmiddelen en retouren klaar en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Bij de ontvangst van goederen controleert hij aan de hand van de geleidedocumenten de levering. Hij telt de levering en meldt afwijkingen op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder. De verkoper zet samen met collega's hulpmiddelen klaar en maakt ruimte in de opslagruimte voor de opslag van goederen. Vervolgens pakt de verkoper de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag van de goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen en meldt deze afwijkingen aan zijn leidinggevende. Bij maatwerk controleert de verkoper of de levering aan de juiste specificaties voldoet. Hij slaat na de controle de goederen op in de opslagruimte of transporteert de goederen direct naar de winkel. De verkoper vult artikelen aan nadat hij heeft gesignaleerd dat de voorraad op peil gebracht moet worden of nadat hij hiervoor de opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de artikelen verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de artikelen, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten en gaat na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt zonodig beveiligingslabels aan. Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de artikelen op afwijkingen, verwerkt de afwijkende artikelen en meldt dit aan zijn leidinggevende. De verkoper bouwt tijdelijke presentaties op in de winkel. Binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en de instructies combineert de verkoper de displays/etalages, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij brengt volgens instructie promotiemateriaal aan in de winkel. De verkoper verzorgt samen met collega's of alleen de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de winkel gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de winkel te optimaliseren. Toelichting: Tijdens de ontvangst en verwerking van goederen is de verkoper alert op het voorkomen van mogelijke derving door het hanteren van de juiste werkwijze. Bij constatering hiervan schakelt hij de leidinggevende in. Bij andere knelpunten schakelt hij hulp in van collega's en/of leidinggevende of biedt hulp aan. De verkoper werkt bij de werkzaamheden rondom de goederenstroom nauw samen met collega's. Het elkaar helpen is bij deze werkzaamheden meer regel dan uitzondering. De verkoper verwerkt de goederenstroom zo veilig en snel mogelijk. Hij moet bij het presenteren van de artikelen een aantrekkelijke, maar ook commerciële inrichting tot stand brengen. Het imago van de organisatie moet tevens in de inrichting tot uiting komen. De wijze van presentatie is erop gericht om zo min mogelijk last voor de klant te veroorzaken. Bedrijfsprocedures, wet –en regelgeving zijn bij deze werkzaamheden leidend. De verkoper moet bij het ontvangen en verwerken van goederen prioriteiten stellen. Hij moet een juiste inschatting maken welke taken het eerst uitgevoerd moeten worden. Aan hem de opdracht, zelfstandig of met hulp van zijn leidinggevende, de juiste prioriteiten te stellen, die bij de situatie en de doelstellingen van de onderneming passen. Verder wordt van de verkoper een zelfstandige houding verwacht. Hij moet oplossingen</p>	1.1	Ontvangt goederen
	1.2	Slaat goederen op
	1.3	Vult vaste artikelpresentatie aan
	1.4	Bouwt tijdelijke presentaties op
	1.5	Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte

bedenken voor allerlei knelpunten in zijn werkuitvoering. Hij heeft de taak om zich verantwoordelijk op te stellen binnen de kaders van zijn functie: hij zal tegelijkertijd hulp moeten inschakelen wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen. Hij zal daarvoor knelpunten en zijn eigen capaciteiten op waarde moeten schatten.

5.2 Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoper ontvangt klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. De verkoper inventariseert, door het stellen van vragen in het verkoopgesprek, de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van de product- en assortimentskennis beantwoordt de verkoper vragen van de klanten en informeert hen over de toe­passing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Hij informeert daarbij de klant over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen, bestelprocedure, service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalings­voorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, verwijst hij de klant door naar een collega of de leidinggevende. De verkoper voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen of opmeten (bijvoorbeeld mode, doe-het-zelf, fietsen), het bewerken van het artikel door snijden, afwegen, etc. (bijvoorbeeld food-sector) of het vervangen van een onderdeel (juwelier, elektrotechniek). De verkoper bestelt het artikel als deze niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelsysteem en –procedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden. De verkoper neemt, naast het verkopen van artikelen, klachten van klanten aan en rapporteert deze aan zijn leidinggevende. Standaardklachten handelt de verkoper zelf af. Andere klachten of signalen neemt de verkoper aan, maar hij zorgt ervoor dat deze aan een collega worden doorgespeeld. De verkoper neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant. Toelichting: Tijdens het gehele verkoopproces is de verkoper alert op het voorkomen van mogelijke derving door het hanteren van een juiste werkwijze. Bij constatering hiervan schakelt hij de leidinggevende in. Bij andere knelpunten schakelt hij hulp in van collega's en/of leidinggevende of biedt hulp aan. De verkoper zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen op de markt en in de organisatie, nieuwe artikelen en promotionele acties. De verkoper geeft de klant een advies op maat. In verschillende branches moeten daarbij branchespecifieke (technische) handelingen worden verricht om een artikel op maat te kunnen verzorgen. De bijbehorende handelingen verschillen per branche. Het advies aan de klant is niet alleen afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op de (commerciële) doelstellingen van de organisatie. Hij heeft op vriendelijke en beleefde wijze de koopbehoefte van de klant geïnventariseerd en is daarnaast op de hoogte van de organisatiedoelstellingen. De wijze van advisering moet klantenbinding tot gevolg hebben. De verkoper moet bij het helpen van de klant prioriteiten stellen. Hij moet een juiste inschatting maken hoeveel tijd hij besteedt aan de klant. Dit zorgt ervoor dat hij prioriteiten moet stellen: hij moet de klant helpen, maar heeft daarnaast wellicht te maken met andere klanten of taken in de winkel. Aan hem de opdracht,</p>	2.1	Ontvangt en benadert klanten
	2.2	Voert verkoopgesprek
	2.3	Levert branchespecifiek maatwerk
	2.4	Plaatst een bestelling voor een klant
	2.5	Neemt klachten aan
	2.6	Neemt deel aan werkoverleg

zelfstandig of met hulp van zijn leidinggevende, de juiste prioriteiten te stellen, die bij de situatie en de doelstellingen van de onderneming passen. Verder wordt van de verkoper een zelfstandige houding verwacht. Hij moet oplossingen bedenken voor allerlei knelpunten in zijn werkuitvoering. Hij heeft de taak om zich verantwoordelijk op te stellen binnen de kaders van zijn functie: hij zal tegelijkertijd hulp moeten inschakelen wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen. Hij zal daarvoor knelpunten en zijn eigen capaciteiten op waarde moeten schatten.

5.3 Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af	Werkprocessen bij kerntaak 3								
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoper zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoper de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. De verkoper handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het systeem om de betaling van de klant te verwerken met het afrekensysteem. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties vraagt hij ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant. De verkoper sluit het afrekensysteem af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op. Toelichting: Tijdens de afhandeling van de verkoop is de verkoper alert op het voorkomen van mogelijke derving door het hanteren van een juiste werkwijze. Bij constatering hiervan schakelt hij de leidinggevende in. Bij andere knelpunten schakelt hij hulp in van collega's en/of leidinggevende of biedt hulp aan. De verkoper zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen op de markt en in de organisatie, nieuwe artikelen en promotionele acties. De verkoper handelt de verkoop volgens de regels en procedures af. Hij komt hierbij de afspraken met de klant na, waardoor de klant tevreden is over de wijze van afhandeling. De verkoper moet bij het helpen van de klant prioriteiten stellen. Hij moet een juiste inschatting maken hoeveel tijd hij besteedt aan de klant. Dit zorgt ervoor dat hij prioriteiten moet stellen: hij moet de klant helpen, maar heeft daarnaast wellicht te maken met andere klanten of taken in de winkel. Aan hem de opdracht, zelfstandig of met hulp van zijn leidinggevende, de juiste prioriteiten te stellen, die bij de situatie en de doelstellingen van de onderneming passen. Verder wordt van de verkoper een zelfstandige houding verwacht. Hij moet oplossingen bedenken voor allerlei knelpunten in zijn werkkuitvoering. Hij heeft de taak om zich verantwoordelijk op te stellen binnen de kaders van zijn functie: hij zal tegelijkertijd hulp moeten inschakelen wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen. Hij zal daarvoor knelpunten en zijn eigen capaciteiten op waarde moeten schatten.</p>	<table border="1"> <tr> <td>3.1</td><td>Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar</td></tr> <tr> <td>3.2</td><td>Informeert de klant over de verkoopafhandeling</td></tr> <tr> <td>3.3</td><td>Hanteert het afrekensysteem</td></tr> <tr> <td>3.4</td><td>Sluit het afrekensysteem af</td></tr> </table>	3.1	Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar	3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling	3.3	Hanteert het afrekensysteem	3.4	Sluit het afrekensysteem af
3.1	Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar								
3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling								
3.3	Hanteert het afrekensysteem								
3.4	Sluit het afrekensysteem af								

5.4 Kerntaak 4: Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Bij de start van de taxatie is het belangrijk om de juiste gegevens van de fiets / bromfiets vast te stellen. Leeftijd en onderhoudscyclus zijn in belangrijke mate bepalend voor het uiteindelijke resultaat. De verkoper fiets / bromfiets raadpleegt eigendomspapieren van de klant en/of diverse informatiesystemen van het eigen bedrijf en/of leverancier om de juiste informatie te verkrijgen. De verkoper fiets / bromfiets voert een visuele inspectie uit terwijl hij met de klant in gesprek is. De eventuele gebreken en of schade worden vastgelegd op een werkorder of taxatierapport. Voor schade werkt hij nauw samen met de technicus of leidinggevende. Met deze gegevens gaat de verkoper fiets / bromfiets aan de slag. Hij maakt een begroting van de herstellkosten van gebreken en of schade. Ook onderhoudswerkzaamheden kunnen deel uitmaken van deze berekening. Met deze berekening kan de verkoper fiets / bromfiets een goede inschatting maken van de herstellkosten van deze fiets of bromfiets voordat deze verkocht kan worden. De verkoper fiets / bromfiets maakt een inschatting van de waarde van de in te ruilen fiets / bromfiets nadat hij de verkoopkansen heeft ingeschat voor dit specifieke model. Voor deze inschatting kan het nodig zijn om de marktwaaarde te onderzoeken via vergelijking of via branchespecifieke informatiekanalen. Ook eigen voorraad kan daarbij een rol spelen (voorraadmix). Tot slot stelt de verkoper fiets / bromfiets de taxatieprijs vast en gaat in onderhandeling met de klant de prijs onderhandelingen aan. Toelichting: Veel tweewielerzaken zijn kleine ondernemingen met weinig medewerkers. De verkoper fiets / bromfiets zal veelal te maken krijgen met een combinatie van werkzaamheden. Bij de grotere fiets / bromfietsbedrijven kom je vaker en specifieke verkoper fiets / bromfiets tegen. In de kleinere bedrijven is de fietstechnicus deels werkzaam in de showroom.</p>	4.1	Stelt identiteit van de (brom) fiets vast en controleert deze gegevens
	4.2	Controleert de (brom)fiets op gebreken en berekent de reparatiekosten
	4.3	Stelt taxatieprijs vast







































5.5 Kerntaak 5: Coördineert de levering van brandstoffen

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen	Werkprocessen bij kerntaak 5	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Nadat de chauffeur van een tankauto zich heeft gemeld voor een levering van brandstoffen, controleert de medewerker tankstation de actuele voorraad. Deze meting kan handmatig of elektronisch (afhankelijk van het type tankstation) worden gedaan. De verkoopmedewerker tankstation ziet erop toe dat de tankauto juist op het vulpunt wordt geparkeerd en dat de chauffeur de aardkabel aankoppelt. Klanten die op dat moment bij het tankstation aanwezig zijn, worden door de verkoopmedewerker geïnstrueerd. Hij controleert of klanten zich houden aan deze instructies. Verder is hij alert op het vertonen van vreemd gedrag. Bij de levering van brandstoffen wijst de verkoopmedewerker tankstation de chauffeur erop dat hij tijdens de levering bij de tankauto aanwezig moet blijven. Hij ziet toe dat de milieunormen in acht worden genomen. Na de levering controleert de verkoopmedewerker tankstation de geleverde voorraad brandstoffen door middel van een meting en tekent voor accoord. Deze meting kan handmatig of elektronisch (afhankelijk van het type tankstation) worden gedaan. Toelichting: De medewerker tankstation moet zelf prioriteiten stellen bij het uitvoeren van de verschillende taken en zonodig moet hij dit afstemmen met collega's. De medewerker tankstation moet bij het helpen van de klant prioriteiten stellen. Hij moet een juiste inschatting maken hoeveel tijd hij besteedt aan de klant en wanneer aan de levering van brandstoffen. Aan hem de opdracht, zelfstandig of met hulp van zijn leidinggevende, de juiste prioriteiten te stellen, die bij de situatie en de doelstellingen van de onderneming passen. De medewerker tankstation is verantwoordelijk voor het toepassen van de milieunormen bij de levering en voor de registratie van de brandstofvoorraden. Hierbij is een grote mate van nauwkeurigheid gewenst in verband met de grootte waarde van de voorraden.</p>	5.1	Peilt de voorraad
	5.2	Controleert de positie van de tankauto en ziet toe op koppeling van de aardkabel
	5.3	Controleert aanwezigheid van de chauffeur tijdens levering
	5.4	Controleert de levering en tekent af









































6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

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























6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Ontvangt en verwerkt goederen

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt 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	Ontvangt goederen					 						 							 	 						
1.2	Slaat goederen op					 						 							 	 						
1.3	Vult vaste artikelpresentatie aan					 						 							 	 						
1.4	Bouwt tijdelijke presentaties op										 	 							 	 						
1.5	Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte					 						 							 							

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

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service		Competenties																												
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y				
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen				
Werkprocessen																														
2.1	Ontvangt en benadert klanten									 									 											
2.2	Voert verkoopgesprek								 		 						 		 						 					
2.3	Levert branchespecifiek maatwerk										  						  		  											
2.4	Plaats een bestelling voor een klant											 							 		 									
2.5	Neemt klachten aan					 													 		 									
2.6	Neemt deel aan werkoverleg				  	 																								












6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar											 								 						
3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling								 									 						 		
3.3	Hanteert het afrekensysteem											 							 	 						
3.4	Sluit het afrekensysteem af										 	 								 						

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen		Competenties																											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y			
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen			
Werkprocessen																													
4.1	Stelt identiteit van de (brom) fiets vast en controleert deze gegevens																												
4.2	Controleert de (brom)fiets op gebreken en berekent de reparatiekosten																												
4.3	Stelt taxatieprijs vast																												

6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Coördineert de levering van brandstoffen

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
5.1	Peilt de voorraad																									
5.2	Controleert de positie van de tankauto en ziet toe op koppeling van de aardkabel																									
5.3	Controleert aanwezigheid van de chauffeur tijdens levering																									
5.4	Controleert de levering en tekent af																									

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

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

2.1 Verkoper detailhandel

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen

Proces-competentie-matrix Verkoper detailhandel

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt 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	Ontvangt goederen					X						X								X	X					
1.2	Slaat goederen op					X						X								X	X					
1.3	Vult vaste artikelpresentatie aan											X								X	X					
1.4	Bouwt tijdelijke presentaties op										X	X								X						
1.5	Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte					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 Verkoper detailhandel

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.1 werkproces: Ontvangt goederen			
Omschrijving	De verkoper detailhandel zet samen met collega's hulpmiddelen en retouren klaar en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Bij de ontvangst van goederen controleert hij aan de hand van de geleidedocumenten de levering. Hij telt de levering en meldt afwijkingen op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder.		
Gewenst resultaat	De ontvangen goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De goederen zijn veilig en arbo-verantwoord ontvangen. Bij afwijkingen heeft de verkoper volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont discipline door zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat goederen veilig, arbo-verantwoord en volgens de procedures ontvangen worden. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Algemene kennis detailhandel Derving Geleidedocumenten Transportmiddelen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert ontvangen goederen nauwkeurig en gestructureerd, signaleert en meldt afwijkingen en probeert een goed tempo aan te houden, waarbij hij met de juiste houding en werkwijze zoveel mogelijk derving voorkomt. 	<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 Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> Kiest de geschikte hulpmiddelen voor de ontvangst van goederen en gebruikt deze waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en de ontvangst zo efficiënt mogelijk verloopt. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.1 werkproces: Ontvangt goederen			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> Overlegt bij het ontvangen van goederen tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.2 werkproces: Slaat goederen op			
Omschrijving	De verkoper detailhandel zet samen met collega's hulpmiddelen klaar en maakt ruimte in de opslagruimte voor de opslag van goederen. Vervolgens pakt de verkoper detailhandel de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag van de goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen en meldt deze afwijkingen aan zijn leidinggevende. Bij maatwerk controleert de verkoper detailhandel of de levering aan de juiste specificaties voldoet. Hij slaat na de controle de goederen op in de opslagruimte of transporteert de goederen direct naar de winkel.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De goederen zijn veilig en arbo-verantwoord gehanteerd en opgeslagen. Bij afwijkingen heeft de verkoper volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> Toont discipline door zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat goederen veilig en volgens voorschriften worden gehanteerd en opgeslagen. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Derving Magazijn Milieu Transportmiddelen Veiligheid en arbo
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Controleert bij het ompakken en voor het opslaan of goederen voldoen aan de kwanitatieve en kwalitatieve gestelde eisen en administreert dit ordelijk en systematisch, zodat inzichtelijk is of de goederen aan de gestelde eisen voldoen. 	<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 Geschikte materialen en middelen kiezen 	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> Kiest de geschikte hulpmiddelen voor de opslag van goederen en gebruikt deze waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en de opslag zo efficiënt mogelijk verloopt 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen**1.2 werkproces: Slaat goederen op**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">Overlegt bij het opslaan van goederen tijdig en regelmatig, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan			
Omschrijving	De verkoper detailhandel vult artikelen aan nadat hij heeft gesignaleerd dat de voorraad op peil gebracht moet worden of nadat hij hiervoor de opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de artikelen verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de artikelen, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten en gaat na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt zonodig beveiligingslabels aan. Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de artikelen op afwijkingen, verwerkt de afwijkende artikelen en meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De presentatie voldoet na aanvulling aan de eisen van de organisatie. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het op peil brengen van de voorraad.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures (in het kader van arbo, veiligheid, fifo, etc.), zodat de werkzaamheden veilig worden uitgevoerd en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikelcodering en prijzen Derving Detailhandelsmarketing Milieu Presentatievoorschriften
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> Vult in een juist tempo artikelen aan, is alert op afwijkingen en werkt ordelijk en systematisch, zodat klanten zo min mogelijk last ondervinden, de voorraad op peil blijft en de presentatie volgens de kwaliteitseisen is aangevuld. 	<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 	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> Gebruikt de hulpmiddelen voor het aanvullen van de presentatie veilig en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op			
Omschrijving	De verkoper detailhandel bouwt tijdelijke presentaties op in de winkel. Binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en de instructies combineert de verkoper detailhandel de displays/etalages, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij brengt volgens instructie promotiemateriaal aan in de winkel.		
Gewenst resultaat	Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties op basis van het presentatieplan en instructies. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het opbouwen van de presentaties.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkt ordelijk en systematisch, volgens het presentatieplan en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en de gestelde eisen een optimaal resultaat wordt behaald en klanten zo min mogelijk overlast ondervinden 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Computervaardigheden • Derving • Displays • Frontpresentatie • Milieu • Presentatievoorschriften • Promotiemateriaal
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maakt op basis van de doelstelling van de presentatie en organisatie de juiste keuze voor materiaal en gebruikt middelen 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 mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<p>De verkoper 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, het presentatieplan, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.5 werkproces: Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte			
Omschrijving	De verkoper detailhandel verzorgt samen met collega's of alleen de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de winkel gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de winkel te optimaliseren.		
Gewenst resultaat	De opslagruimte, de winkel 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
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften bij het gebruik van schoonmaakmiddelen en het verzorgen van de winkel/opslagruimte, zodat de werkzaamheden veilig uitgevoerd worden en klanten geen overlast ondervinden. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Derving Detailhandelsmarketing Hygiëne Milieu Schoonmaakmaterialen en –middelen Veiligheid en arbo
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt op basis van de opdracht de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op voor een goed schoonmaakresultaat en waardoor klanten geen overlast ondervinden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> Overlegt bij het verzorgen van de winkel en/of de opslagruimte tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoper detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt 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	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
2.2	Voert verkoopgesprek								x			x					x		x		x
2.3	Levert branchespecifiek maatwerk											x					x		x		
2.4	Plaatst een bestelling voor een klant												x						x		
2.5	Neemt klachten aan					x													x		x
2.6	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 Verkoper detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De verkoper detailhandel ontvangt klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de verkoper detailhandel. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant gaat benaderen 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 detailhandel Calamiteiten Derving Detailhandelsmarketing Klantenobservatie
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> Stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant weet dat de verkoper detailhandel klaarstaat voor de klant. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek**

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

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stelt zich actief op door de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen en om basis daarvan het vervolg en insteek van het verkoopgesprek te bepalen.• Sluit daarbij met de informatie, de mogelijkheden, uiterlijke en verbale presentatie zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gebruikt verschillende argumenten om emoties aan te spreken en de klant mogelijkheden aan te reiken, zodat de klant overtuigd wordt van de aankoop.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toont inzicht in het assortiment en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.3 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk			
Omschrijving	De verkoper detailhandel voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen of opmeten (bv. mode, doe-het-zelf, fietsen), het bewerken van het artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel (juwelier, elektrotechniek).		
Gewenst resultaat	Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de gewenste tijd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken 	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkt ordelijk en systematisch aan het op maat maken van het artikel en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen voldoet. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikel en assortimentskennis
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden Leren van feedback en fouten 	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Onderneemt met ondersteuning stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied, om de branchespecifieke handelingen volgens de laatste ontwikkelingen te kunnen uitvoeren. Gebruikt daarbij fouten, feedback en opmerkingen van collega's en leidinggevende 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 verkoper 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 een resultaat, waarmee 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 en verleent service			
2.4 werkproces: Plaatst een bestelling voor een klant			
Omschrijving	De verkoper detailhandel bestelt het artikel als deze niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelsysteem en –procedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.		
Gewenst resultaat	De juiste bestelling is volgens de bestelprocedure geplaatst. 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 verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Past het bestelsysteem, de –procedure en –richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedure. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Bestellen Bestelsystemen
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 verkoper detailhandel: <p>Controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.5 werkproces: Neemt klachten aan**

Omschrijving	De verkoper detailhandel neemt, naast het verkopen van artikelen, klachten van klanten aan en rapporteert deze aan zijn leidinggevende. Standaardklachten handelt de verkoper detailhandel zelf af. Andere klachten of signalen neemt de verkoper detailhandel aan, maar hij zorgt ervoor dat deze aan een collega worden doorgespeeld.		
Gewenst resultaat	De verkoper detailhandel neemt op klantvriendelijke wijze klachten aan en behandelt deze volgens de bedrijfsprocedures.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none">Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van klachten.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Consumentenrecht
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 verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Geeft prioriteit aan de zorgen van klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none">Roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.6 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg			
Omschrijving	De verkoper 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 verkoper detailhandel is op de hoogte van alle ontwikkelingen. De leidinggevende is op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Computervaardigheden Medezeggenschap Omgang met medewerkers Vormen van overleg

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af

Proces-competentie-matrix Verkoper detailhandel

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af		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																					
3.1	Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar												x							x	
3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling									x									x		
3.3	Hanteert het afrekensysteem												x						x	x	
3.4	Sluit het afrekensysteem af											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 Verkoper detailhandel

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De verkoper detailhandel zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen.		
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 verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren en stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid in werking om mogelijke risico's op (criminele) derving te minimaliseren. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afrekenpunt Afrekensysteem Derving Hygiëne
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in de werking van het afrekensysteem en de benodigde middelen bij het gebruiksklaar maken van het afrekenpunt en -systeem, zodat het systeem volgens de bedrijfsprocedures wordt ingezet. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoper 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 verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afrekensysteem Betaalmiddelen Consumentenrecht Derving
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 verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Stelt zich hulpvaardig en enthousiast op, stemt de communicatie af op de klant, zodat de klant op klantvriendelijke wijze wordt geholpen. 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			
3.3 werkproces: Hanteert het afrekenstelsel			
Omschrijving	De verkoper detailhandel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het stelsel om de betaling van de klant te verwerken met het afrekenstelsel. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties vraagt hij ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoper detailhandel heeft volgens de bedrijfsprocedures een verkooptransactie 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 verkoper 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. Pakt daarnaast een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afrekenstelsel Betaalmiddelen BTW Calamiteiten Derving Inpakken Rekenvaardigheid Veiligheid en arbo
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert op basis van inzicht in het stelsel deze doeltreffend en gaat zorgvuldig om met het afrekenstelsel, 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			
3.4 werkproces: Sluit het afrekenstelsel af			
Omschrijving	De verkoper detailhandel sluit het afrekenstelsel af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op.		
Gewenst resultaat	De verkoper detailhandel heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd en de waardepapieren zijn op juiste wijze 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 verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afrekenstelsel Derving Rekenvaardigheid
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Telt, rekent en administreert gegevens nauwkeurig, zodat het afsluiten van het stelsel correct en veilig plaatsvindt. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.2 Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen

Proces-competentie-matrix Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt 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	Ontvangt goederen					X							X							X	X					
1.2	Slaat goederen op					X							X							X	X					
1.3	Vult vaste artikelpresentatie aan					X							X							X	X					
1.4	Bouwt tijdelijke presentaties op												X							X	X					
1.5	Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte					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 Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.1 werkproces: Ontvangt goederen			
Omschrijving	De verkoper verkoper fiets / bromfiets zet samen met collega's hulpmiddelen en retouren klaar en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Bij de ontvangst van goederen controleert hij aan de hand van de geleidedocumenten de levering. Hij telt de levering en meldt afwijkingen op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De goederen zijn op efficiënte en effectieve wijze ontvangen. Bij afwijkingen heeft de verkoper volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoper verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont discipline om zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig uitgevoerd wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Derving Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's Veiligheid/Veiligheidsprocedures
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De verkoper verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert nauwkeurig en gestructureerd, signaleert afwijkingen en probeert een goed tempo aan te houden, waarbij hij met de juiste houding en werkwijze zoveel mogelijk derving voorkomt. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.1 werkproces: Ontvangt goederen			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoper verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiest de geschikte hulpmiddelen voor de ontvangst van goederen en gebruikt ze effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en de ontvangst en opslag zo efficiënt mogelijk verloopt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	<p>De verkoper verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overlegt bij het ontvangen van goederen tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.2 werkproces: Slaat goederen op			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets zet samen met collega's hulpmiddelen klaar en maakt ruimte in de opslagruimte voor de opslag van goederen. Vervolgens pakt de verkoper fiets / bromfiets de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag van de goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen en meldt deze afwijkingen aan zijn leidinggevende. Bij maatwerk controleert de verkoper fiets / bromfiets of de levering aan de juiste specificaties voldoet. Hij slaat na de controle de goederen op in de opslagruimte of transporteert de goederen direct naar de winkel.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De goederen zijn op juiste wijze gehanteerd en opgeslagen. Bij afwijkingen heeft de verkoper fiets / bromfiets volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Toont discipline om zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig en volgens voorschriften uitgevoerd wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Derving Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's Opslagkenmerken en opslagmogelijkheden Veiligheid/Veiligheidsprocedures
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Controleert en administreert ordelijk en systematisch en is alert op afwijkingen, zodat de controle en administratie daarvan juist uitgevoerd wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen

1.2 werkproces: Slaat goederen op

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kiest de geschikte hulpmiddelen voor de opslag van goederen en gebruikt ze effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en de ontvangst en opslag zo efficiënt mogelijk verloopt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	<p>De verkoper fiets / bromfiets :</p> <ul style="list-style-type: none">• Overlegt bij het opslaan van goederen tijdig en regelmatig, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets vult artikelen aan nadat hij heeft gesignaleerd dat de voorraad op peil gebracht moet worden of nadat hij hiervoor de opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de artikelen verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de artikelen, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten en gaat na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt zonodig beveiligingslabels aan. Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de artikelen op afwijkingen, verwerkt de afwijkende artikelen en meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Optimale goed verzorgde voorraad in de winkel. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het op peil brengen van de voorraad.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures in het kader van arbo, veiligheid, fifo, etc., zodat de werkzaamheden veilig worden uitgevoerd en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Derving Detailhandelsmarketing (retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten, winkelformule) Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's) Opslagkenmerken en opslagmogelijkheden Presentatietechnieken Veiligheid

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen**1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan**

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vult in een juist tempo artikelen aan, is alert op afwijkingen en werkt ordelijk en systematisch, zodat klanten zo min mogelijk last ondervinden en de presentatie volgens de kwaliteitseisen is aangevuld.	<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 verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gebruikt de hulpmiddelen veilig, effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Aanpassen aan de groep	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stelt zich in de samenwerking hulpvaardig en meegaand op, zodat hij positieve bijdrage levert in de samenwerking en de uitvoering van de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets bouwt tijdelijke presentaties op in de winkel. Binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en de instructies combineert de verkoper de displays/etalages, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij brengt volgens instructie promotiemateriaal aan in de winkel.		
Gewenst resultaat	Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties op basis van het presentatieplan en instructies. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van opbouwen van de presentaties.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan, zodat de presentatie aan de eisen voldoet. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Derving Detailhandelsmarketing (retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten, winkelformule) Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's) Presentatietechnieken, Presentatieplan en Promotiemateriaal(basaa l) Veiligheid/Veiligheidsproc edures

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkt ordelijk en systematisch, toont inzet om werk van hoge kwaliteit af te leveren en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen een optimaal resultaat wordt behaald en klanten zo min mogelijk overlast ondervinden. 	<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 • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maakt op basis van de opdracht de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.5 werkproces: Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets verzorgt de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de winkel gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de winkel te optimaliseren.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde en schone winkel en/of de opslagruimte om in te werken en klanten in te ontvangen. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures met betrekking tot werkwijze en volgt veiligheidsvoorschriften op in het kader van het gebruik van schoonmaakmiddelen, zodat de werkzaamheden veilig uitgevoerd worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Derving Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's Opslagkenmerken en opslagmogelijkheden Schoonmaakmaterialen en –middelen Veiligheid/Veiligheidsprocedures
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt op basis van de opdracht de juiste keuze voor materiaal, hij gebruikt hulpmiddelen effectief, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op voor een goed schoonmaakresultaat. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.5 werkproces: Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Overlegt bij het verzorgen van de winkel en/of de opslagruimte tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 2 Verkoopt 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																					
2.1	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
2.2	Voert verkoopgesprek								x			x							x		x
2.3	Levert branchespecifiek maatwerk																				
2.4	Plaatst een bestelling voor een klant												x						x	x	
2.5	Neemt klachten aan					x													x	x	
2.6	Neemt deel aan werkoverleg				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 Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets ontvangt klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de verkoper. De verkoper fiets / bromfiets heeft op het juiste moment het verkoopgesprek aangevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant gaat benaderen om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken. 	<ul style="list-style-type: none"> Detailhandelsmarketing (retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten, winkelformule)
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt en weet dat de verkoper klaarstaat voor de klant. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Omschrijving	<p>De verkoper fiets / bromfiets inventariseert, door het stellen van vragen in het verkoopgesprek, de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van de product- en assortimentskennis beantwoordt de verkoper vragen van de klanten en informeert hen over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Hij informeert daarbij de klant over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen, bestelprocedure, service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee.</p> <p>Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, verwijst hij de klant door naar een collega of de leidinggevende.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De verkoper fiets / bromfiets heeft op een klantvriendelijke wijze en bij de onderneming passende de specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten geïnventariseerd.</p> <p>De verkoper fiets / bromfiets heeft op vakkundige wijze de klant geïnformeerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt in relatie tot de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop en onderneemt daarvoor passende actie richting de klant. 	<ul style="list-style-type: none"> Algemene kennis van de detailhandel (functie detailhandel, soorten winkelbedrijven, verkoopsystemen, distributievormen t.b.v. (niet-) winkelverkoop, beroepen in detailhandel, kenmerken branches) Artikel en assortimentskennis toegespitst op de branche Calamiteiten Detailhandelsmarketing (retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten, winkelformule)

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stelt zich actief op door te vragen om de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen en op basis daarvan het vervolg en insteek van het verkoopgesprek te bepalen.• Sluit daarbij met de informatie, de mogelijkheden, uiterlijke en verbale presentatie zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gebruikt verschillende argumenten om emoties aan te spreken en de klant mogelijkheden aan te reiken, zodat de klant overtuigd wordt van de aankoop.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wekt vertrouwen bij de klant door inzicht te tonen in het assortiment, gebruikt verkooptechnieken en relateert de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.4 werkproces: Plaatst een bestelling voor een klant**

Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets bestelt het artikel als deze niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelsysteem en –procedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.		
Gewenst resultaat	De juiste bestelling is volgens de bestelprocedures geplaatst. De klant is juist geïnformeerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Past de bestelprocedures en richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.	<ul style="list-style-type: none">Algemene kennis van de detailhandel (functie detailhandel, soorten winkelbedrijven, verkoopsystemen, distributievormen t.b.v. (niet-) winkelverkoop, beroepen in detailhandel, kenmerken branches)Artikel en assortimentskennis toegespitst op de brancheCalamiteitenDerving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Toont inzicht in het bestelsysteem door de bestelling zo te plaatsen, dat de gewenste bestellingen op de juiste wijze wordt geplaatst.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant 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 en verleent service			
2.5 werkproces: Neemt klachten aan			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets neemt, naast het verkopen van artikelen, klachten van klanten aan en rapporteert deze aan zijn leidinggevende. Standaardklachten handelt de verkoper zelf af. Andere klachten of signalen neemt de verkoper aan, maar hij zorgt ervoor dat deze aan een collega worden doorgespeeld.		
Gewenst resultaat	De verkoper neemt op klantvriendelijke wijze klachten aan en behandelt deze volgens de bedrijfsprocedures		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoper: <ul style="list-style-type: none"> Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van klachten. 	<ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten Consumentenrecht
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 verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Geeft prioriteit aan de zorgen van klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.6 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg**

Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets 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 verkoper fiets / bromfiets 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
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none">• Luistert aandachtig naar de uitleg van zijn leidinggevende, onderbreekt anderen niet en stelt vragen ter verduidelijking en toont belangstelling voor ideeën en opvattingen van anderen, zodat het voor zijn leidinggevende duidelijk is dat hij actief deelneemt aan de bijeenkomst.	<ul style="list-style-type: none">• Artikel en assortimentskennis toegespitst op de branche• Verkoopbeleid
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af

Proces-competentie-matrix Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af		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																					
3.1	Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar												x								x
3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling									x									x		
3.3	Hanteert het afrekensysteem												x						x	x	
3.4	Sluit het afrekensysteem af												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 Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen.		
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 verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren en stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid in werking om mogelijke risico's op (criminele) derving te minimaliseren. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Derving Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's Veiligheid
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Is op de hoogte te zijn van de werking van het afrekensysteem, zodat het systeem doeltreffend wordt ingezet. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoper fiets / bromfiets 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 de hoogte van de afhandeling van de verkoop. De verkoper heeft de klant tijdens de verkoopafhandeling op klantvriendelijke wijze geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van het contact met de klant om de organisatie en het assortiment nogmaals positief onder de aandacht te brengen, zodat het kan resulteren in klantenbinding of vervolgaankopen. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Derving Hygiëne
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 verkoper fiets / bromfiets: <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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
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 verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Houdt bij het afhandelen van de verkoop voortdurend contact met de klant door een hulpvaardige en enthousiaste indruk te maken op de klant, met vragen na te gaan of de aansluiting met de klant er nog is en in te spelen op reacties van de klant. 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			
3.3 werkproces: Hanteert het afrekenstelsel			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het stelsel om de betaling van de klant te verwerken met het afrekenstelsel. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties vraagt hij ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoper fiets / bromfiets heeft volgens de bedrijfsprocedures en op klantvriendelijke wijze een verkooptransactie 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 verkoper fiets / bromfiets:</p> <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. Pakt daarnaast een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo BTW Calamiteiten Derving Hygiëne Rekenvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo. En werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, 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

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af**3.3 werkproces: Hanteert het afrekensysteem**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hanteert het afrekensysteem 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			
3.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem af			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets sluit het afrekensysteem af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op.		
Gewenst resultaat	De verkoper fiets / bromfiets heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd en de waardepapieren zijn op juiste wijze 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 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <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"> Arbo Calamiteiten Derving Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's Veiligheid
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, zodat er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen

Proces-competentie-matrix Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen		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															
4.1	Stelt identiteit van de (brom) fiets vast en controleert deze gegevens									X			X		X						
4.2	Controleert de (brom)fiets op gebreken en berekent de reparatiekosten					X					X	X							X		
4.3	Stelt taxatieprijs vast											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 Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen			
4.1 werkproces: Stelt identiteit van de (brom) fiets vast en controleert deze gegevens			
Omschrijving	Bij de start van de taxatie is het belangrijk om de juiste gegevens van de fiets / bromfiets vast te stellen. Leeftijd en onderhoudscyclus zijn in belangrijke mate bepalend voor het uiteindelijke resultaat. De verkoper fiets / bromfiets raadpleegt de eigendomspapieren van de klant en/of diverse informatiesystemen van het eigen bedrijf en/of leverancier om de juiste informatie te verkrijgen.		
Gewenst resultaat	Vaststelling van het juiste type fiets/bromfiets en basisprijs.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van de branchespecifieke (online) informatiesystemen zodat het juiste type fiets / bromfiets wordt vastgesteld 	<ul style="list-style-type: none"> Gebruikt informatiesystemen voor voertuigherkenning
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	De verkoper fiets / bromfiets: Blijft alert op mogelijke nieuwe informatie, neemt niet snel genoegen met wat al bekend is en weet snel signalen op te pikken en juist te interpreteren waardoor hij een volledig beeld krijgt van de fiets / bromfiets	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Legt vragen aan derden over fiets/bromfiets duidelijk uit, kan deze vragen correct toelichten met de juiste woorden en zinsconstructies zodat hij voldoende informatie krijgt over de te taxeren fiets of bromfiets 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen			
4.2 werkproces: Controleert de (brom)fiets op gebreken en berekent de reparatiekosten			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets voert een visuele inspectie uit terwijl hij met de klant in gesprek is. De eventuele gebreken en of schade worden vastgelegd op een werkorder of taxatierapport. Hij maakt een begroting van de herstelkosten van gebreken en of schade. Voor schade werkt hij nauw samen met de technicus of leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Een overzicht met reparaties en schade-taxatie die nodig zijn om de fiets / bromfiets op het gewenste (verkoop)kwaliteitsniveau te brengen. Er is uniformiteit in reparatiekosten en de klant is geïnformeerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verwerkt en registreert volledig en correct de benodigde gegevens op de checklist voor een juiste calculatie van de reparatiekosten aan de fiets/bromfiets en registreert tevens afwijkingen, opdat de juiste maatregelen genomen kunnen worden en de klant geïnformeerd kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Kan berekeningen maken Kennis van algemene aandachtspunten bij de inspectie van slijtage- en onderhoudsgevoelige systemen en onderdelen van een fiets / bromfiets kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu toe Maakt gebruik van branchespecieke hulpprogramma's bij het opstellen van reparatiekosten
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkt op een ordelijke en systematische manier, hanteert daarbij waar mogelijk flat-rate tijden waardoor uniformiteit ontstaat in de reparatiekosten. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Roept tijdig hulp in van een technicus of leidinggevende om een schade aan fiets/bromfiets juist en accuraat te kunnen beoordelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen**4.2 werkproces: Controleert de (brom)fiets op gebreken en berekent de reparatiekosten**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none">Demonstreert een goede oog-handcoördinatie, waardoor hij de inspectie en het vaststellen van reparaties van de fiets / bromfiets snel, precies, bedreven en accuraat uitvoert.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen**4.3 werkproces: Stelt taxatieprijs vast**

Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets maakt een inschatting van de waarde van de in te ruilen fiets / bromfiets nadat hij de verkoopkansen heeft ingeschat voor dit specifieke model. Voor deze inschatting kan het nodig zijn om de marktwaarde te onderzoeken via vergelijking of via branchespecifieke informatiekanalen. Ook eigen voorraad kan daarbij een rol spelen (voorraadmix).		
Gewenst resultaat	Een getaxeerd bedrag, onderbouwd met de berekening voor reparaties waarmee de verkooponderhandelingen gestart kunnen worden		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">• Werkt zorgvuldig en werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden zodat de taxatieprijs van de fiets/bromfiets inzichtelijk wordt	<ul style="list-style-type: none">• Kan berekeningen maken• Kennis van de markt voor fietsen en bromfietsen zowel landelijk als regionaal.• Kennis van voorraadmix
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">• Bepaalt de inruilwaarde van de fiets/bromfiets door volgens de bedrijfsprocedures voor taxatie en waardebeoordeling de waarde af te wegen aan de voorraadmix van het bedrijf, opdat hij de klant een reeel bod doet dat het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.3 Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt 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	Ontvangt goederen					X							X							X	X					
1.2	Slaat goederen op					X							X							X	X					
1.3	Vult vaste artikelpresentatie aan					X							X							X	X					
1.4	Bouwt tijdelijke presentaties op												X							X	X					
1.5	Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte					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 tankstation

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.1 werkproces: Ontvangt goederen			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation zet samen met collega's hulpmiddelen en retouren klaar en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Bij de ontvangst van goederen controleert hij aan de hand van de geleidedocumenten de levering. Hij telt de levering en meldt afwijkingen op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De goederen zijn op efficiënte en effectieve wijze ontvangen. Bij afwijkingen heeft de verkoopmedewerker tankstation volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont discipline om zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig uitgevoerd wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Derving Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's) Veiligheid/Veiligheidsprocedures
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert nauwkeurig en gestructureerd, signaleert afwijkingen en probeert een goed tempo aan te houden, waarbij hij met de juiste houding en werkwijze zoveel mogelijk derving voorkomt. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.1 werkproces: Ontvangt goederen			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiest de geschikte hulpmiddelen voor de ontvangst van goederen en gebruikt ze effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en de ontvangst en opslag zo efficiënt mogelijk verloopt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overlegt bij het ontvangen van goederen tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.2 werkproces: Slaat goederen op			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation zet samen met collega's hulpmiddelen klaar en maakt ruimte in de opslagruimte voor de opslag van goederen. Vervolgens pakt de verkoopmedewerker tankstation de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag van de goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen en meldt deze afwijkingen aan zijn leidinggevende. Bij maatwerk controleert de verkoopmedewerker tankstation of de levering aan de juiste specificaties voldoet. Hij slaat na de controle de goederen op in de opslagruimte of transporteert de goederen direct naar de winkel.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De goederen zijn op juiste wijze gehanteerd en opgeslagen. Bij afwijkingen heeft de verkoopmedewerker tankstation volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont discipline om zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig en volgens voorschriften uitgevoerd wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Derving Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's Opslagkenmerken en opslagmogelijkheden Veiligheid/Veiligheidsprocedures
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert en administreert ordelijk en systematisch en is alert op afwijkingen, zodat de controle en administratie daarvan juist uitgevoerd wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.2 werkproces: Slaat goederen op			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiest de geschikte hulpmiddelen voor de opslag van goederen en gebruikt ze effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en de ontvangst en opslag zo efficiënt mogelijk verloopt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overlegt bij het opslaan van goederen tijdig en regelmatig, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation vult artikelen aan nadat hij heeft gesignaleerd dat de voorraad op peil gebracht moet worden of nadat hij hiervoor de opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de artikelen verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de artikelen, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten en gaat na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt zonodig beveiligingslabels aan. Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de artikelen op afwijkingen, verwerkt de afwijkende artikelen en meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Optimale goed verzorgde voorraad in de winkel. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het op peil brengen van de voorraad.		
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 tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures in het kader van arbo, veiligheid, fifo, etc., zodat de werkzaamheden veilig worden uitgevoerd en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Derving Detailhandelsmarketing (retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten, winkelformule) Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's) Opslagkenmerken en opslagmogelijkheden Presentatietechnieken Veiligheid/Veiligheidsprocedures

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen**1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan**

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vult in een juist tempo artikelen aan, is alert op afwijkingen en werkt ordelijk en systematisch, zodat klanten zo min mogelijk last ondervinden en de presentatie volgens de kwaliteitseisen is aangevuld.	<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 verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gebruikt de hulpmiddelen veilig, effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Aanpassen aan de groep	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stelt zich in de samenwerking hulpvaardig en meegaand op, zodat hij positieve bijdrage levert in de samenwerking en de uitvoering van de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation bouwt tijdelijke presentaties op in de winkel. Binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en de instructies combineert de verkoopmedewerker tankstation de displays/etalages, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij brengt volgens instructie promotiemateriaal aan in de winkel.		
Gewenst resultaat	Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties op basis van het presentatieplan en instructies. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van opbouwen van de presentaties.		
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 tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan, zodat de presentatie aan de eisen voldoet. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Derving Detailhandelsmarketing (retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten, winkelformule) Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's) Presentatietechnieken, Presentatieplan en Promotiemateriaal(basaa l) Veiligheid/Veiligheidsproc edures

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkt ordelijk en systematisch, toont inzet om werk van hoge kwaliteit af te leveren en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen een optimaal resultaat wordt behaald en klanten zo min mogelijk overlast ondervinden. 	<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 • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maakt op basis van de opdracht de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.5 werkproces: Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation verzorgt de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de winkel gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de winkel te optimaliseren.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde en schone winkel en/of de opslagruimte om in te werken en klanten in te ontvangen. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures met betrekking tot werkwijze en volgt veiligheidsvoorschriften op in het kader van het gebruik van schoonmaakmiddelen, zodat de werkzaamheden veilig uitgevoerd worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Derving Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's Opslagkenmerken en opslagmogelijkheden Schoonmaakmaterialen en –middelen Veiligheid/Veiligheidsprocedures
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt op basis van de opdracht de juiste keuze voor materiaal, hij gebruikt hulpmiddelen effectief, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op voor een goed schoonmaakresultaat. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.5 werkproces: Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Overlegt bij het verzorgen van de winkel en/of de opslagruimte tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 2 Verkoopt 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	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
2.2	Voert verkoopgesprek								x			x							x		x
2.3	Levert branchespecifiek maatwerk																				
2.4	Plaatst een bestelling voor een klant												x						x		
2.5	Neemt klachten aan					x													x		x
2.6	Neemt deel aan werkoverleg				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 tankstation

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation ontvangt klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de verkoopmedewerker tankstation. De verkoopmedewerker tankstation heeft op het juiste moment het verkoopgesprek aangevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant gaat benaderen om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken. 	<ul style="list-style-type: none"> Detailhandelsmarketing (retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten, winkelformule)
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt en weet dat de verkoper klaarstaat voor de klant. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Omschrijving	<p>De verkoopmedewerker tankstation inventariseert, door het stellen van vragen in het verkoopgesprek, de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt.</p> <p>Op basis van de product- en assortimentskennis beantwoordt de verkoopmedewerker tankstation vragen van de klanten en informeert hen over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Hij informeert daarbij de klant over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen, bestelprocedure, service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee.</p> <p>Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, verwijst hij de klant door naar een collega of de leidinggevende.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De verkoopmedewerker tankstation heeft op een klantvriendelijke wijze en bij de onderneming passende de specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten geïnventariseerd. De verkoopmedewerker tankstation heeft op vakkundige en klantvriendelijke wijze de klant geïnformeerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt in relatie tot de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek

Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none">Signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop en onderneemt daarvoor passende actie richting de klant.	<ul style="list-style-type: none">Algemene kennis van de detailhandel (functie detailhandel, soorten winkelbedrijven, verkoopsystemen, distributievormen t.b.v. (niet-) winkelverkoop, beroepen in detailhandel, kenmerken branches)Artikel en assortimentskennis toegespitst op de brancheCalamiteitenDetailhandelsmarketing (retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten, winkelformule)
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none">Stelt zich actief op door te vragen om de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen en op basis daarvan het vervolg en insteek van het verkoopgesprek te bepalen.Sluit daarbij met de informatie, de mogelijkheden, uiterlijke en verbale presentatie zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Emoties aanspreken • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt verschillende argumenten om emoties aan te spreken en de klant mogelijkheden aan te reiken, zodat de klant overtuigd wordt van de aankoop. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wekt vertrouwen bij de klant door inzicht te tonen in het assortiment, gebruikt verkooptechnieken en relateert de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.4 werkproces: Plaatst een bestelling voor een klant**

Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation bestelt het artikel als deze niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelsysteem en –procedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.		
Gewenst resultaat	De juiste bestelling is volgens de bestelprocedures geplaatst. De klant is juist geïnformeerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Past de bestelprocedures en richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.	<ul style="list-style-type: none">Algemene kennis van de detailhandel (functie detailhandel, soorten winkelbedrijven, verkoopsystemen, distributievormen t.b.v. (niet-) winkelverkoop, beroepen in detailhandel, kenmerken branches)Artikel en assortimentskennis toegespitst op de brancheCalamiteitenDerving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Toont inzicht in het bestelsysteem door de bestelling zo te plaatsen, dat de gewenste bestellingen op de juiste wijze wordt geplaatst.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant 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 en verleent service**2.5 werkproces: Neemt klachten aan**

Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation neemt, naast het verkopen van artikelen, klachten van klanten aan en rapporteert deze aan zijn leidinggevende. Standaardklachten handelt de verkoopmedewerker tankstation zelf af. Andere klachten of signalen neemt de verkoopmedewerker tankstation aan, maar hij zorgt ervoor dat deze aan een collega worden doorgespeeld.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker tankstation neemt op klantvriendelijke wijze klachten aan en behandelt deze volgens de bedrijfsprocedures.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van klachten.	<ul style="list-style-type: none">CalamiteitenConsumentenrecht
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 tankstation: <ul style="list-style-type: none">Geeft prioriteit aan de zorgen van klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.6 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg**

Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation 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 tankstation 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
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">• Luistert aandachtig naar de uitleg van zijn leidinggevende, onderbreekt anderen niet en stelt vragen ter verduidelijking en toont belangstelling voor ideeën en opvattingen van anderen, zodat het voor zijn leidinggevende duidelijk is dat hij actief deelneemt aan de bijeenkomst.	<ul style="list-style-type: none">• Artikel en assortimentskennis toegespitst op de branche• Verkoopbeleid
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De verkoopmedewerker tankstation: <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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af		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																					
3.1	Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar												X								X
3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling									X									X		
3.3	Hanteert het afrekensysteem												X						X	X	
3.4	Sluit het afrekensysteem af												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 tankstation

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen.		
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 verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren en stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid in werking om mogelijke risico's op (criminele) derving te minimaliseren. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Derving Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's Veiligheid
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Is op de hoogte te zijn van de werking van het afrekensysteem, zodat het systeem doeltreffend wordt ingezet. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af**3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling**

Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoopmedewerker tankstation 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 de hoogte van de afhandeling van de verkoop. De verkoopmedewerker tankstation heeft de klant tijdens de verkoopafhandeling op klantvriendelijke wijze geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Maakt gebruik van het contact met de klant om de organisatie en het assortiment nogmaals positief onder de aandacht te brengen, zodat het kan resulteren in klantenbinding of vervolgaankopen.	<ul style="list-style-type: none">ArboCalamiteitenDervingHygiëne
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 tankstation: <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">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenBetrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenEnthousiasme uitstralen	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Houdt bij het afhandelen van de verkoop voortdurend contact met de klant door een hulpvaardige en enthousiaste indruk te maken op de klant, met vragen na te gaan of de aansluiting met de klant er nog is en in te spelen op reacties van de klant.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			
3.3 werkproces: Hanteert het afrekensysteem			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het systeem om de betaling van de klant te verwerken met het afrekensysteem. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties vraagt hij ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker tankstation heeft volgens de bedrijfsprocedures en op klantvriendelijke wijze een verkooptransactie 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 verkoopmedewerker tankstation:</p> <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. Pakt daarnaast een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo BTW Calamiteiten Derving Hygiëne Rekenvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo. En werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert het afrekensysteem 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			
3.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem af			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation sluit het afrekensysteem af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker tankstation heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd en de waardepapieren zijn op juiste wijze 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 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <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"> Arbo Calamiteiten Derving Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's Veiligheid
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, zodat er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen		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															
5.1	Peilt de voorraad												X							X	X
5.2	Controleert de positie van de tankauto en ziet toe op koppeling van de aardkabel		X																	X	
5.3	Controleert aanwezigheid van de chauffeur tijdens levering		X																	X	
5.4	Controleert de levering en tekent 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 tankstation

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen			
5.1 werkproces: Peilt de voorraad			
Omschrijving	Nadat de chauffeur van een tankauto zich heeft gemeld voor een levering van brandstoffen, controleert de verkoopmedewerker tankstation de actuele voorraad. Deze meting kan handmatig of elektronisch (afhankelijk van het type tankstation) worden gedaan.		
Gewenst resultaat	De juiste voorraad brandstoffen is bekend, voorafgaand aan een levering. De meting is volgens bedrijfsprocedures/instructies efficiënt uitgevoerd.		
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 tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Volgt de door het bedrijf vastgestelde werkprocedures voor het meten van de voorraad brandstoffen waardoor het werk efficiënt verloopt 	<ul style="list-style-type: none"> kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu toe
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkt systematisch en ordelijk en voert het meten van de voorraad brandstoffen zorgvuldig uit, opdat de aanwezige voorraad bekend is. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kiest het juiste meetmiddel bij het peilen van de voorraad brandstoffen, indien wordt gekozen voor de peilstok gebruikt hij deze effectief en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden en de beperkingen zodat het meetresultaat zo nauwkeurig mogelijk is. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen			
5.2 werkproces: Controleert de positie van de tankauto en ziet toe op koppeling van de aardkabel			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation ziet erop toe dat de tankauto juist op het vulpunt wordt geparkeerd en dat de chauffeur de aardkabel aankoppelt. Klanten die op dat moment bij het tankstation aanwezig zijn, worden door de verkoopmedewerker geïnstrueerd. Hij controleert of klanten zich houden aan deze instructies. Verder is hij alert op het vertonen van vreemd gedrag.		
Gewenst resultaat	De levering kan veilig plaatsvinden, de veiligheid is gewaarborgd. Klanten zijn geïnformeerd. Bij afwijkingen van parkeren, aankoppelen en gedrag van klanten zijn acties ondernomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Controleert of klanten tijdens levering van brandstoffen zich houden aan de door hem gegeven aanwijzingen en gemaakte afspraken, herkent vreemd gedrag en onderneemt zonodig actie. 	<ul style="list-style-type: none"> kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu toe
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Volgt de door het bedrijf vastgestelde werkprocedures en veiligheidsvoorschriften voor levering van brandstoffen, waardoor het werk efficiënt verloopt. De verkoopmedewerker past zijn kennis toe op het terrein van persoonlijke veiligheid en die van anderen zodat hij de risico's minimaliseert. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen			
5.3 werkproces: Controleert aanwezigheid van de chauffeur tijdens levering			
Omschrijving	Bij de levering van brandstoffen wijst de verkoopmedewerker tankstation de chauffeur erop dat hij tijdens de levering bij de tankauto aanwezig moet blijven. Hij ziet toe dat de milieunormen in acht worden genomen.		
Gewenst resultaat	De levering vindt plaats in aanwezigheid van bekwaam personeel, waardoor de veiligheid en milieuaspecten zijn gewaarborgd. Bij afwijkingen van gedrag van de chauffeur zijn acties ondernomen. De levering is volgens bedrijfsprocedures/instructies efficiënt uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Controleert of de chauffeur zich houdt aan de gemaakte afspraken, tijdens het leveren van brandstoffen, herkent ineffectief gedrag en onderneemt zonodig actie. 	<ul style="list-style-type: none"> kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu toe
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Volgt de door het bedrijf vastgestelde werkprocedures voor levering van brandstoffen waardoor het werk efficiënt verloopt. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen			
5.4 werkproces: Controleert de levering en tekent af			
Omschrijving	Na de levering controleert de verkoopmedewerker tankstation de geleverde voorraad brandstoffen door middel van een meting en tekent voor akkoord. Deze meting kan handmatig of elektronisch (afhankelijk van het type tankstation) worden gedaan.		
Gewenst resultaat	De levering van brandstoffen is veilig uitgevoerd en komt overeen met de bestelde hoeveelheid. Bij afwijkingen zijn acties ondernomen. De meting is volgens bedrijfsprocedures/instructies efficiënt uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Rapporteert de meetresultaten van de geleverde brandstoffen accuraat en verwerkt deze in het verslag, zodat verliezen beperkt worden en bij afwijkingen maatregelen geïnitieerd kunnen worden. 	<ul style="list-style-type: none"> kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu toe
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Volgt de door het bedrijf vastgestelde werkprocedures voor controle en levering van brandstoffen waardoor het werk efficiënt. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Werkt systematisch en ordelijk en voert het meten van geleverde brandstoffen zorgvuldig uit waardoor de veiligheid gewaarborgd is. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Kiest het juiste meetmiddel, indien wordt gekozen voor een peilstok gebruikt hij deze effectief en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden en de beperkingen zodat het meetresultaat zo nauwkeurig mogelijk is. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Kassamedewerker*

3.1 Nadere specificatie Kassamedewerker

Certificeerbare eenheid

De kassamedewerker werkt met name in het GWB en in zowel de food- als non-food sector. De verkoper valt onder de hiërarchische verantwoordelijkheid van de chef kassa, afdelings-, filiaalmanager of de ondernemer.

De belangrijkste taak van de kassamedewerker is dat de financiële afhandeling correct verloopt. Hij zorgt ervoor dat het afrekenpunt functioneel is en er netjes en verzorgd uitziet. De kassamedewerker verstrekt de nodige informatie aan de klant en stelt vast hoeveel de klant moet betalen. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant. Tot slot sluit hij het afrekensysteem af en transporteert hij de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats.

De kassamedewerker heeft een uitvoerende rol en past standaardprocedures toe of combineert deze met elkaar. Verder is hij verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket.

Gedurende zijn werk is de kassamedewerker voortdurend alert op derving, afwijkingen en mogelijke calamiteiten. Hij heeft een commerciële en professionele instelling. De kassamedewerker is nauwkeurig en betrouwbaar. Verder heeft hij een klantgerichte houding en is hij sociaalvaardig. De kassamedewerker laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden.

De certificeerbare eenheid Kassamedewerker is gewijzigd ten opzichte van 2007-2008. De taal- en rekeneisen en de eisen voor Leren, Loopbaan en burgerschap zijn niet van toepassing op de kassamedewerker. Met ingang van schooljaar 2010-2011 zullen de taal- en rekeneisen uitgedrukt worden in de prestatie-indicatoren en vakkennis/vaardigheden bij de werkprocessen.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Kassamedewerker

Proces-competentie-matrix Kassamedewerker

Kerntaak	Werkproces	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
Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af																										
	3.1	Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar											X								X					
	3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling								X									X							
	3.3	Hanteert het afrekenstelsel											X							X	X					
	3.4	Sluit het afrekenstelsel af											X								X					

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

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

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

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

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

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

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

2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Verkoper liggen de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Verkoper (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008)
- Verkoper (brom)fiets (gelegitimeerd door bestuur Bevam in maart 2004)
- Medewerker tankstation (gelegitimeerd door bestuur Bevam in maart 2004)

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

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

- werkomgeving
- werkprocessen
- verantwoordelijkheid
- complexiteit

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

Op basis van de vergelijking is de conclusie getrokken dat de context en werkzaamheden voor een groot deel gelijk aan elkaar zijn en dat de beroepscompetentieprofielen gecombineerd zijn in één kwalificatiedossier.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

De kerntaken uit de beroepscompetentieprofielen zijn in het kwalificatiedossier geclusterd in vijf kerntaken. De drie kerntaken zijn gericht op de stromen: goederen, klanten en geld. Daarnaast zijn er twee uitstroomspecifieke kerntaken geformuleerd.

Kerntaken in de beroepscompetentieprofielen	Kerntaken in het kwalificatiedossier				
	Ontvangt en verwerkt goederen	2. Verkoopt en verleent service	3. Handelt verkooptransacties af	4. Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen	5. Coördineert de levering van brandstoffen
BCP verkoper					
Ontvangt en verwerkt goederen	x				
Verkoopt en verleent service		x			
Handelt verkooptransacties af			x		
BCP Verkoper (brom)fiets					
Adviseert de klant		x			
Voert kassawerkzaamheden uit			x		
Houdt de voorraad in de winkel op orde	x				
Verzorgt de winkel	x				
Taxeert gebruikte fietsen				x	
BCP medewerker tankstation					
Voert kassawerkzaamheden uit			x		
Verzorgt de winkel en het buitenterrein	x				
Beheert de voorraad in de winkel					x

Adviseert en helpt de klanten	x				
Coördineert het bijvullen van de vulbak					x

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

2.4 Discussiepunten

Positionering van dezelfde uitstroom Verkoopmedewerker optiek in twee kwalificatiedossiers

In 2006/2007 is gewerkt aan het ontwikkelen van de uitstroom Verkoopmedewerker optiek in twee kwalificatiedossiers: Kwalificatiedossier Verkoper (KC Handel) en Kwalificatiedossier Optiek (SVGB). Voorafgaand aan deze ontwikkeling is discussie gevoerd met het Coördinatiepunt over de positionering van deze uitstroom. De uitkomst hiervan is dat het Coördinatiepunt deze 'dubbele' uitwerking ondersteunt. Deze case zal door het Coördinatiepunt worden ingebracht in het overleg met OCW/CFI over de registratie in Crebo.

In 2008 is gebleken dat het Coördinatiepunt deze dubbele positionering niet langer ondersteunt. Het Coördinatiepunt heeft de directies van SVGB en KCHandel gevraagd in het cohort kwalificatiedossiers 2009-2010 de uitstroom Verkoopmedewerker Optiek in slechts één kwalificatiedossier op te nemen. Op advies van de sectorcommissie Optiek is ervoor gekozen in het cohort kwalificatiedossiers 2009-2010 deze uitstroom op te nemen in het kwalificatiedossier Optiek.

Aanpassingen dossiers

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

Uitstromen

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

Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers 2009 -2010

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

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

Kwaliteitsslag dossiers 2010-2011

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

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

- De rubriek 'vakken en vakvaardigheden' meer afstemmen op de beroepscontext en beschrijven op hetzelfde abstractieniveau.
- De resultaatbeschrijvingen waar mogelijk korter, op hetzelfde abstractieniveau en consistent binnen het dossier en in vergelijking tot de andere dossiers Handel beschrijven.
- Daar waar mogelijk en zinvol zal het woord 'zodat' consequent gebruiken in de prestatie-indicatoren.
- De keuze van competenties en componenten consistent doorvoeren in alle dossiers Handel. Het gaat hierbij met name om de competenties: samenwerken en overleggen, kwaliteit leveren en instructies en procedures opvolgen.
- De prestatie-indicatoren waar nodig concretiseren.

- Het verschil tussen het verkoopgesprek van de verkoper en het verkoop- en adviesgesprek van de verkoopspecialist in de beschrijving en uitwerking beter tot zijn recht te laten komen.verkoopspecialist in de beschrijving en uitwerking beter tot zijn recht te laten komen.

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

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

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

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

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

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

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

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

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

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

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