

## 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 border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spoken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven	C2						C1						B2					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	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	

## 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**

<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>			
<b>1.1 werkproces: Ontvangt goederen</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toont discipline door zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat goederen veilig, arbo-verantwoord en volgens de procedures ontvangen worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Algemene kennis detailhandel</li> <li>Derving</li> <li>Geleidedocumenten</li> <li>Transportmiddelen</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Systematisch werken</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

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

<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>			
<b>1.2 werkproces: Slaat goederen op</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>Toont discipline door zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat goederen veilig en volgens voorschriften worden gehanteerd en opgeslagen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Derving</li> <li>Magazijn</li> <li>Milieu</li> <li>Transportmiddelen</li> <li>Veiligheid en arbo</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

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

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

<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>			
<b>1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Artikelfcodering en prijzen</li> <li>Derving</li> <li>Detailhandelsmarketing</li> <li>Milieu</li> <li>Presentatievoorschriften</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikt de hulpmiddelen voor het aanvullen van de presentatie veilig en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>			
<b>1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties op basis van het presentatieplan en instructies. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het opbouwen van de presentaties.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Computervaardigheden</li> <li>• Derving</li> <li>• Displays</li> <li>• Frontpresentatie</li> <li>• Milieu</li> <li>• Presentatievoorschriften</li> <li>• Promotiemateriaal</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>			
<b>1.5 werkproces: Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Derving</li> <li>Detailhandelsmarketing</li> <li>Hygiëne</li> <li>Milieu</li> <li>Schoonmaakmaterialen en –middelen</li> <li>Veiligheid en arbo</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## 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**

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service</b>			
<b>2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De verkoper detailhandel ontvangt klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Algemene kennis detailhandel</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Derving</li> <li>Detailhandelsmarketing</li> <li>Klantenobservatie</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

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

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Leren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li><li>• Leren van feedback en fouten</li></ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Algemene kennis detailhandel</li><li>• Artikel en assortimentskennis</li><li>• Calamiteiten</li><li>• Detailhandelsmarketing</li><li>• Klantcontact</li><li>• Verkopen</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## 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"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emoties aanspreken</li><li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li></ul>	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gebruikt verschillende argumenten om emoties aan te spreken en de klant mogelijkheden aan te reiken, zodat de klant overtuigd wordt van de aankoop.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service****2.3 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk**

<b>Omschrijving</b>	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).		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de gewenste tijd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li><li>• Systematisch werken</li></ul>	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Artikel en assortimentskennis</li></ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li><li>• Leren van feedback en fouten</li></ul>	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Gebruikt daarbij fouten, feedback en opmerkingen van collega's en leidinggevende om het eigen functioneren te verbeteren.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service</b>			
<b>2.4 werkproces: Plaatst een bestelling voor een klant</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>De juiste bestelling is volgens de bestelprocedure geplaatst.</p> <p>De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.</p>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Past het bestelsysteem, de –procedure en –richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Bestellen</li> <li>Bestelsystemen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel:</p> <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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



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

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verkoper detailhandel neemt op klantvriendelijke wijze klachten aan en behandelt deze volgens de bedrijfsprocedures.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"><li>Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van klachten.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Consumentenrecht</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service</b>			
<b>2.6 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Computervaardigheden</li> <li>Medezeggenschap</li> <li>Omgang met medewerkers</li> <li>Vormen van overleg</li> </ul>

### 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**

<b>Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af</b>			
<b>3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het afrekenpunt en –systeem zijn gereed.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Afrekenpunt</li> <li>Afrekensysteem</li> <li>Derving</li> <li>Hygiëne</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af</b>			
<b>3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Afrekensysteem</li> <li>Betaalmiddelen</li> <li>Consumentenrecht</li> <li>Derving</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt zich hulpvaardig en enthousiast op, stemt de communicatie af op de klant, zodat de klant op klantvriendelijke wijze wordt geholpen.</li> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af</b>			
<b>3.3 werkproces: Hanteert het afrekenstelsel</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verkoper detailhandel heeft volgens de bedrijfsprocedures een verkooptransactie verricht.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.</li> <li>Pakt daarnaast een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Afrekenstelsel</li> <li>Betaalmiddelen</li> <li>BTW</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Derving</li> <li>Inpakken</li> <li>Rekenvaardigheid</li> <li>Veiligheid en arbo</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Systematisch werken</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af</b>			
<b>3.4 werkproces: Sluit het afrekenstelsel af</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verkoper detailhandel heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd en de waardepapieren zijn op juiste wijze opgeborgen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Afrekenstelsel</li> <li>Derving</li> <li>Rekenvaardigheid</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>Telt, rekent en administreert gegevens nauwkeurig, zodat het afsluiten van het stelsel correct en veilig plaatsvindt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>