

## 4.1 Verkoop fiets/bromfiets

### Algemene informatie

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Context van de uitstroom         | De verkoper fiets/bromfiets is werkzaam in een fiets-/bromfietszaak. In deze tweewielerswinkels, 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 Verkoper 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 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 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 werkuitoefening. 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                   |
|  |                     |          |                |                     |

## 2.2 Verkoper fiets/bromfiets

### Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen

#### Proces-competentie-matrix Verkoper fiets/bromfiets

| Kerntaak 1<br>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**

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b> |   |  |   |
| <b>1.1 werkproces: Ontvangt goederen</b>        |   |  |   |
| <b>Omschrijving</b>                             | 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. |  |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>                        | De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit.<br>De goederen zijn op efficiënte en effectieve wijze ontvangen.<br>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 verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toont discipline om zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig uitgevoerd wordt.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbo</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Derving</li> <li>Hygiëne</li> <li>Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's</li> <li>Veiligheid/Veiligheidsprocedures</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 verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</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>        |   |  |  |
| 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 verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</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 verkoper fiets / bromfiets:</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 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. |  |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>                        | De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit.<br>De goederen zijn op juiste wijze gehanteerd en opgeslagen.<br>Bij afwijkingen heeft de verkoper fiets / bromfiets 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 fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> <li>Toont discipline om zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig en volgens voorschriften uitgevoerd wordt.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbo</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Derving</li> <li>Hygiëne</li> <li>Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's</li> <li>Opslagkenmerken en opslagmogelijkheden</li> <li>Veiligheid/Veiligheidsprocedures</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 fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> <li>Controleert en administreert ordelijk en systematisch en is alert op afwijkingen, zodat de controle en administratie daarvan juist uitgevoerd wordt.</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

|                                 |  |  |  |
|---------------------------------|--|--|--|
| 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 fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</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 fiets / bromfiets :</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 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. |  |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>                                 | Optimale goed verzorgde voorraad in de winkel.<br>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>  | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <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>Arbo</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Derving</li> <li>Detailhandelsmarketing (retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten, winkelformule)</li> <li>Hygiëne</li> <li>Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's)</li> <li>Opslagkenmerken en opslagmogelijkheden</li> <li>Presentatietechnieken</li> <li>Veiligheid</li> </ul> |

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

|                                 |   |   |  |
|---------------------------------|---|---|--|
| Kwaliteit leveren               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Systematisch werken</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul> | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <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 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>  | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gebruikt de hulpmiddelen veilig, effectief 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> |
| Samenwerken en overleggen       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Aanpassen aan de groep</li></ul>  | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stelt zich in de samenwerking hulpvaardig en meegaand op, zodat hij positieve bijdrage levert in de samenwerking en de uitvoering van de werkzaamheden.</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 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. |   |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>                                | Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties op basis van het presentatieplan en instructies. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van opbouwen van de presentaties.  |   |   |
| <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>   | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan, zodat de presentatie aan de eisen voldoet.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbo</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Derving</li> <li>Detailhandelsmarketing (retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten, winkelformule)</li> <li>Hygiëne</li> <li>Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's</li> <li>Presentatietechnieken, Presentatieplan en Promotiemateriaal(basaa l)</li> <li>Veiligheid/Veiligheidsproc edures</li> </ul> |

| <b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>         |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op</b> |  |  |  |
| Kwaliteit leveren                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>   | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</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>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul> | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</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 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. |   |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | 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.   |   |  |
| <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 fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbo</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Derving</li> <li>Hygiëne</li> <li>Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's</li> <li>Opslagkenmerken en opslagmogelijkheden</li> <li>Schoonmaakmaterialen en –middelen</li> <li>Veiligheid/Veiligheidsprocedures</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 fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</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> |   |   |  |
| Samenwerken en overleggen                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul> | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</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 fiets/bromfiets

| Kerntaak 2<br>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                                  |
|  |                                       | Beoordelen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen                              |                                       |                                      |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
| 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   |                   |                                    |
| 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**

| <b>Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service</b>          |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <b>2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten</b>     |  |   |   |
| <b>Omschrijving</b>                                     | De verkoper fiets / bromfiets 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.<br>De verkoper fiets / bromfiets heeft op het juiste moment het verkoopgesprek aangevangen. |   |   |
| <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>  | De verkoper fiets / bromfiets: <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.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Detailhandelsmarketing (retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten, winkelformule)</li> </ul> |
| Presenteren   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>   | De verkoper fiets / bromfiets: <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 zich welkom en gerespecteerd voelt en weet dat de verkoper klaarstaat voor de klant.</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>2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek</b>    |   |   |  |
| <b>Omschrijving</b>                            | <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> |   |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>                       | <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>  |   |  |
| <b>Competentie</b>                             | <b>Component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   |
| Ondernemend en commercieel handelen            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>  | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop en onderneemt daarvoor passende actie richting de klant.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Algemene kennis van de detailhandel (functie detailhandel, soorten winkelbedrijven, verkoopsystemen, distributievormen t.b.v. (niet-) winkelverkoop, beroepen in detailhandel, kenmerken branches)</li> <li>Artikel en assortimentskennis toegespitst op de branche</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Detailhandelsmarketing (retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten, winkelformule)</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 fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</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 fiets / bromfiets:</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 fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul> |

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

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <b>Omschrijving</b>                                     | 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. |  |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>                                | De juiste bestelling is volgens de bestelprocedures geplaatst. De klant is juist geïnformeerd.  |  |   |
| <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 fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"><li>Past de bestelprocedures en richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Algemene kennis van de detailhandel (functie detailhandel, soorten winkelbedrijven, verkoopsystemen, distributievormen t.b.v. (niet-) winkelverkoop, beroepen in detailhandel, kenmerken branches)</li><li>Artikel en assortimentskennis toegespitst op de branche</li><li>Calamiteiten</li><li>Derving</li></ul> |
| Materialen en middelen inzetten                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>   | De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"><li>Toont inzicht in het bestelsysteem door de bestelling zo te plaatsen, dat de gewenste bestellingen op de juiste wijze wordt geplaatst.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</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 fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>  |

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

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <b>Omschrijving</b>                                     | 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. |   |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>                                | De verkoper 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: <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>Calamiteiten</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 fiets / bromfiets: <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 fiets / bromfiets: <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> |

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

|                           |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|
| <b>Omschrijving</b>       | 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. |   |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | 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.   |   |   |
| <b>Competentie</b>        | <b>Component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  |
| Aandacht en begrip tonen  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Interesse tonen</li><li>• Luisteren</li></ul>   | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Artikel en assortimentskennis toegespitst op de branche</li><li>• Verkoopbeleid</li></ul> |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li></ul>  | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <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>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>                                    |

### Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af

#### Proces-competentie-matrix Verkoper fiets/bromfiets

| Kerntaak 3<br>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**

| <b>Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af</b>                    |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <b>3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar</b> |   |  |   |
| <b>Omschrijving</b>  | 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. |  |   |
| <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 fiets / bromfiets:</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>Arbo</li> <li>Derving</li> <li>Hygiëne</li> <li>Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's</li> <li>Veiligheid</li> </ul> |
| Materialen en middelen inzetten                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>   | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Is op de hoogte te zijn van de werking van het afrekensysteem, zodat het systeem doeltreffend 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 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. |  |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De klant is op de hoogte van de afhandeling van de verkoop.<br>De verkoper heeft de klant tijdens de verkoopafhandeling op klantvriendelijke wijze geholpen.  |  |  |
| <b>Competentie</b>  | <b>Component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   |
| Ondernemend en commercieel handelen                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>  | De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbo</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Derving</li> <li>Hygiëne</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 fiets / bromfiets: <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>Zie de eerste competentie van dit werkproces</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 fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</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>                 |



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

|                                    |  |   |  |
|------------------------------------|--|---|--|
| <b>Omschrijving</b>                | 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. |   |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>           | De verkoper fiets / bromfiets heeft volgens de bedrijfsprocedures en op klantvriendelijke wijze 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>   | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <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. Pakt daarnaast een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Arbo</li><li>BTW</li><li>Calamiteiten</li><li>Derving</li><li>Hygiëne</li><li>Rekenvaardigheid</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 fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>   |

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

|                                 |   |   |  |
|---------------------------------|---|---|--|
| 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> | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hanteert het afrekenstelsel 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 fiets / bromfiets 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 fiets / bromfiets 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>  | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <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>Arbo</li> <li>Calamiteiten</li> <li>Derving</li> <li>Hygiëne</li> <li>Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's</li> <li>Veiligheid</li> </ul> |
| Materialen en middelen inzetten                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>  | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gaat zorgvuldig om met het afrekenstelsel, zodat 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>  |

## Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen

### Proces-competentie-matrix Verkoper fiets/bromfiets

| Kerntaak 4<br>Taxeert gebruikte<br>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**

| <b>Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen</b>                                       |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <b>4.1 werkproces: Stelt identiteit van de (brom) fiets vast en controleert deze gegevens</b> |   |   |   |
| <b>Omschrijving</b>   | 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. |   |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Vaststelling van het juiste type fiets/bromfiets en basisprijs.   |   |   |
| <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 fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maakt gebruik van de branchespecifieke (online) informatiesystemen zodat het juiste type fiets / bromfiets wordt vastgesteld</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikt informatiesystemen voor voertuigherkenning</li> </ul> |
| Onderzoeken   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>  | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <p>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</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>        |
| Presenteren   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>   | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>        |

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

|                           |   |  |  |
|---------------------------|---|--|--|
| <b>Omschrijving</b>       | 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. |  |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | 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.  |  |  |
| <b>Competentie</b>        | <b>Component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   | <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>  | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Kan berekeningen maken</li><li>Kennis van algemene aandachtspunten bij de inspectie van slijtage- en onderhoudsgevoelige systemen en onderdelen van een fiets / bromfiets</li><li>kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu toe</li><li>Maakt gebruik van branchespecieke hulpprogramma's bij het opstellen van reparatiekosten</li></ul> |
| Kwaliteit leveren         | <ul style="list-style-type: none"><li>Systematisch werken</li></ul>   | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Werkt op een ordelijke en systematische manier, hanteert daarbij waar mogelijk flat-rate tijden waardoor uniformiteit ontstaat in de reparatiekosten.</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></ul>   | <p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Roept tijdig hulp in van een technicus of leidinggevende om een schade aan fiets/bromfiets juist en accuraat te kunnen beoordelen.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>   |

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

| <b>Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen</b> |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <b>4.3 werkproces: Stelt taxatieprijs vast</b>          |   |   |  |
| <b>Omschrijving</b>                                     | 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). |   |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>                                | Een getaxeerd bedrag, onderbouwd met de berekening voor reparaties waarmee de verkooponderhandelingen gestart kunnen worden   |   |  |
| <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> </ul>   | De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> <li>Werkt zorgvuldig en werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden zodat de taxatieprijs van de fiets/bromfiets inzichtelijk wordt</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kan berekeningen maken</li> <li>Kennis van de markt voor fietsen en bromfietsen zowel landelijk als regionaal.</li> <li>Kennis van voorraadmix</li> </ul> |
| Vakdeskundigheid toepassen                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>   | De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>   |