

4.1 Verkoopmedewerker tankstation

Algemene informatie

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

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

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

2.3 Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Ontvangt goederen					X							X							X	X					
1.2	Slaat goederen op					X							X							X	X					
1.3	Vult vaste artikelpresentatie aan					X							X							X	X					
1.4	Bouwt tijdelijke presentaties op												X							X	X					
1.5	Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte					X							X								X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

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

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

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek

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

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek

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

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

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

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

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

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

Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker tankstation is op de hoogte van alle ontwikkelingen. De leidinggevende is op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">• Luistert aandachtig naar de uitleg van zijn leidinggevende, onderbreekt anderen niet en stelt vragen ter verduidelijking en toont belangstelling voor ideeën en opvattingen van anderen, zodat het voor zijn leidinggevende duidelijk is dat hij actief deelneemt aan de bijeenkomst.	<ul style="list-style-type: none">• Artikel en assortimentskennis toegespitst op de branche• Verkoopbeleid
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">• Deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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	commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																												
3.1	Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar											x								x								
3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling								x									x							x			
3.3	Hanteert het afrekensysteem											x							x	x								
3.4	Sluit het afrekensysteem af											x								x								

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

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

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoopmedewerker tankstation de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering.		
Gewenst resultaat	De klant is op de hoogte van de afhandeling van de verkoop. De verkoopmedewerker tankstation heeft de klant tijdens de verkoopafhandeling op klantvriendelijke wijze geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van het contact met de klant om de organisatie en het assortiment nogmaals positief onder de aandacht te brengen, zodat het kan resulteren in klantenbinding of vervolgaankopen. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Derving Hygiëne
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Houdt bij het afhandelen van de verkoop voortdurend contact met de klant door een hulpvaardige en enthousiaste indruk te maken op de klant, met vragen na te gaan of de aansluiting met de klant er nog is en in te spelen op reacties van de klant. Legt daarbij zaken duidelijk uit en wekt vertrouwen bij de ander op basis van deskundigheid, zodat de klant vertrouwen heeft in de wijze van afhandeling. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.3 werkproces: Hanteert het afrekensysteem			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het systeem om de betaling van de klant te verwerken met het afrekensysteem. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties vraagt hij ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker tankstation heeft volgens de bedrijfsprocedures en op klantvriendelijke wijze een verkooptransactie verricht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. Pakt daarnaast een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo BTW Calamiteiten Derving Hygiëne Rekenvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo. En werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert het afrekensysteem doeltreffend en gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, waardoor er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem af			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation sluit het afrekensysteem af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker tankstation heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd en de waardepapieren zijn op juiste wijze opgeborgen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Arbo Calamiteiten Derving Hygiëne Milieu (vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's Veiligheid
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, zodat er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden 	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

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

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

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

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