

4.1 Aankomend verkoopmedewerker

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De aankomend verkoopmedewerker werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-foodsector. Hij heeft werkzaamheden in het magazijn en in de winkel.
Typerende beroepshouding	De aankomend verkoopmedewerker heeft een klantvriendelijke houding. Hij stelt zich dienstbaar en servicegericht op: wanneer de klant hulp nodig heeft, biedt hij de helpende hand. Hij moet echter wel de afweging maken of hij dat mag doen met oog op zijn verantwoordelijkheden. Wanneer hij een afspraak maakt met de klant komt hij deze na. Daarnaast zorgt hij ervoor dat de klant bij zijn werkzaamheden op het gebied van verwerken van goederen zo min mogelijk last van hem ondervindt. Verder zorgt hij ervoor dat hij zijn werkzaamheden veilig en volgens instructie uitvoert en houdt daarbij het juiste werktempo aan. Ook werkt hij netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De aankomend verkoopmedewerker toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen. Bij veranderingen/afwijkingen stelt hij zich flexibel op. In de samenwerking met zijn collega's biedt en vraagt hij op aanwijzing hulp en vraagt en geeft hij feedback. De aankomend verkoopmedewerker toont motivatie om te leren, door onder begeleiding te reflecteren op zijn functioneren en door zijn werkwijze te laten zien dat hij van zijn fouten heeft geleerd.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 1
Rol en verantwoordelijkheden	De aankomend verkoopmedewerker heeft een assisterende en uitvoerende rol. Hij voert de werkzaamheden uit onder direct toezicht en/of begeleiding van zijn leidinggevende en/of ervaren collega.
Complexiteit	De uitvoering van de werkzaamheden vraagt van de aankomend verkoopmedewerker toepassing van standaardprocedures. Bij afwijkingen in de werkzaamheden zal de aankomend verkoopmedewerker begeleid worden: hij hoeft in geen enkel geval zelf oplossingen te verzinnen voor afwijkingen.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p>

2.1 Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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																					
1.1	Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag					X							X							X	X
1.2	Onderhoudt artikelpresentaties					X							X				X			X	X
1.3	Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn					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 Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen			
1.1 werkproces: Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag			
Omschrijving	<p>De aankomend verkoopmedewerker neemt de opdracht van zijn leidinggevende aan om collega's voorbereidingen te assisteren bij de goederenontvangst en –opslag. Hij brengt op aanwijzing van de leidinggevende/ervaren collega interne transportmiddelen en/of andere hulpmiddelen naar de losplaats, maakt ruimte in het magazijn en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Hij verzamelt de benodigde hulpmiddelen om de goederen om te pakken en te transporteren.</p> <p>Hij controleert de vracht op zichtbare schade en telt de verpakkingseenheden. Op aanwijzing en onder supervisie van een ervaren collega of leidinggevende vergelijkt hij aantallen met de gegevens op het geleidedocument.</p> <p>Na de controle pakt hij de geleverde goederen uit. Hij verdeelt de goederen en slaat de goederen op de juiste plaats in het magazijn op. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De controle is volgens de voorgeschreven procedures en in een vlot tempo uitgevoerd. Afwijkingen in aantallen en zichtbare schade zijn gemeld aan de leidinggevende.</p> <p>Goederen zijn zonder schade en volgens (organisatie)procedures verdeeld.</p> <p>Goederen zijn volgens de (organisatie)procedures opgeslagen op juiste plek.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Aanpassen aan de groep 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vraagt tijdig extra verduidelijking, tips en hulp van collega's, zodat hij de artikelpresentaties volgens de (bedrijfs)procedures en in een vlot tempo kan controleren en opslaan. Ziet daarnaast wat collega's doen en past zich daarop aan door hulp te bieden, als hem dat gevraagd wordt, voor het vlot verloop van de goederenontvangst en -opslag. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Algemene kennis van goederenontvangst en -opslag Derving Geleidedocumenten Magazijn Milieu Transportmiddelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gebruikt de interne transportmiddelen en hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de ontvangst en opslag van goederen verantwoord en efficiënt zijn uitgevoerd zonder onnodige schade en derving. 	

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen

1.1 werkproces: Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• Controleert nauwkeurig en gestructureerd, signaleert afwijkingen, meldt afwijkingen en probeert een goed tempo aan te houden, waarbij hij met de juiste houding en werkwijze zoveel mogelijk derving voorkomt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures• Discipline tonen	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• Toont discipline door de goederenopslag volgens werkinstructies van collega of leidinggevende uit te voeren en zich daarbij ook te houden aan de (wettelijke) regels en procedures op het gebied van arbeidsomstandigheden, zodat afwijkingen worden opgemerkt en de ontvangst en opslag veilig verlopen.	

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen			
1.2 werkproces: Onderhoudt artikelpresentaties			
Omschrijving	De aankomend verkoopmedewerker vult in opdracht en volgens instructies samen met collega's of alleen de artikelpresentatie aan. Hij vervoert de artikelen naar de winkel. Hij kijkt voor het aanvullen in de presentatie of er afwijkingen zijn aan de artikelen, waarbij hij let op kwaliteit, kwantiteit, prijsstelling en de aanwezigheid van prijsetiketten, beveiligingslabels en/of andere labels. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende. Verder brengt hij in opdracht promotiemateriaal aan.		
Gewenst resultaat	Artikelen zijn gepresenteerd volgens de richtlijnen van de organisatie. Klanten ondervinden geen overlast van de presentatiewerkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Aanpassen aan de groep 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Vraagt tijdig tips en hulp van collega's, zodat hij de artikelpresentaties volgens de richtlijnen van de organisatie onderhoudt. Ziet daarnaast wat collega's doen en past zich daarop aan door hulp te bieden, als hem dat gevraagd wordt voor het vlot verloop van het aanvullen van de presentaties. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikelcodering en prijzen Derving Presentatievoorschriften Promotiemateriaal Veiligheid en arbo
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Gebruikt op veilige en voorgeschreven wijze de hulpmiddelen voor het vervoeren van de artikelen en de hulpmiddelen voor het aanbrengen van promotiemateriaal, prijsetiketten, beveiligingslabels en/of andere materialen, zodat schade aan artikelen wordt voorkomen, veiligheid voor klanten en personeel wordt gewaarborgd en de presentatie voldoet aan de richtlijnen van de organisatie. Ruimt na afloop de hulpmiddelen zorgvuldig op om derving en schade te voorkomen. 	
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Leren van feedback en fouten 	De aankomend verkoopmedewerker:	

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen

1.2 werkproces: Onderhoudt artikelpresentaties

		<ul style="list-style-type: none">• Leert, met ondersteuning, van fouten, feedback en opmerkingen van collega's en zijn leidinggevende om houding en presentatiewerkzaamheden te verbeteren.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pakt de presentatiewerkzaamheden ordelijk aan en werkt in een goed tempo, zodat klanten zo min mogelijk overlast ondervinden en derving voorkomen kan worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures• Discipline tonen	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toont discipline door artikelpresentatie volgens werkinstructies van collega of leidinggevende te onderhouden, maar zich daarbij ook te houden aan de (wettelijke) regels en procedures op het gebied van arbeidsomstandigheden, zodat de presentatie en werkwijze voldoen aan de richtlijnen van de organisatie.• Handelt daarnaast bij derving, knelpunten en calamiteiten volgens instructie door tijdig hulp in te roepen of melding te maken van afwijkingen.	

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen			
1.3 werkproces: Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn			
Omschrijving	Als de aankomend verkoopmedewerker klaar is met zijn werkzaamheden ruimt hij, op aanwijzing van een leidinggevende en/of ervaren collega, de gebruikte middelen en de werkplek op. In het magazijn betekent dit dat hij ook het afval en de emballage verwerkt. Ook voert hij samen met collega's of alleen schoonmaakwerkzaamheden uit in het magazijn, de winkel en de omgeving van de winkel.		
Gewenst resultaat	Het magazijn, de winkelruimte en de directe winkelomgeving zien er volgens de eisen van de organisatie verzorgd en schoon uit voor de klanten en het personeel. Door het juist uitvoeren van de werkzaamheden ondervinden de klanten geen overlast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Aanpassen aan de groep 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vraagt tijdig tips en hulp van collega's, zodat de schoonmaak- en opruimwerkzaamheden volgens de eisen van de organisatie worden uitgevoerd. Ziet daarnaast wat collega's doen en past zich daarop aan door hulp te bieden, als hem dat gevraagd wordt, zodat het magazijn, de winkelruimte en directe winkelomgeving er uit zien volgens de eisen van de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Hygiëne Milieu Schoonmaakmaterialen en –middelen Veiligheid en arbo
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kiest met ondersteuning van een collega de passende schoonmaakmiddelen en hanteert deze op juiste wijze voor een goed schoonmaakresultaat en zonder verspilling van middelen. Ruimt na afloop de hulpmiddelen zorgvuldig op om derving en schade te voorkomen. 	
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Leren van feedback en fouten 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Leert met ondersteuning van fouten, feedback en opmerkingen van collega's en zijn leidinggevende 	

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen**1.3 werkproces: Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn**

		om houding en schoonmaakwerkzaamheden te verbeteren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures• Discipline tonen	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toont discipline door op te ruimen en schoon te maken volgens werkinstructies van collega of leidinggevende en zich daarbij ook te houden aan de (wettelijke) regels en procedures op het gebied van arbeidsomstandigheden, zodat het magazijn en de winkel voldoen aan de gestelde eisen en klanten geen overlast ondervinden.	

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service

Proces-competentie-matrix Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Bedrijfsmatig handelen	Ondernemend en commercieel handelen	Gedrevenheid en ambitie tonen	Met druk en tegenslag omgaan	Omgaan met verandering en aanpassen	Instructies en procedures opvolgen	Kwaliteit leveren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Plannen en organiseren	Leren	Creëren en innoveren	Onderzoeken	Analyseren	Materialen en middelen inzetten	Vakdeskundigheid toepassen	Formuleren en rapporteren	Presenteren	Overtuigen en beïnvloeden	Relaties bouwen en netwerken	Ethisch en integer handelen
Werkprocessen																					
2.1	Ontvangt de klant in de winkel									x									x		
2.2	Assisteert collega's bij het verkoopgesprek									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 Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service			
2.1 werkproces: Ontvangt de klant in de winkel			
Omschrijving	De aankomend verkoopmedewerker begroet de klant en laat de klant weten dat hij de klant heeft opgemerkt. Hij beantwoordt vragen van klanten of verwijst hen door. Hij loopt hierbij met de klant mee.		
Gewenst resultaat	Bij binnenkomst voelt de klant zich op zijn gemak in de winkel. De klant wordt juist geïnformeerd of doorverwezen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kijkt de klant aan, spreekt deze passend en beleefd aan en neemt een actieve houding aan, zodat hij hulpvaardig, servicegericht en attent op de klant overkomt. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Algemene kennis van de detailhandel Artikel- en assortimentskennis Calamiteiten Klantobservatie
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Helpt de klant zoveel mogelijk binnen zijn verantwoordelijkheid, zodat de klant volgens de eisen van de organisatie wordt geïnformeerd of doorverwezen. 	

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service			
2.2 werkproces: Assisteert collega's bij het verkoopgesprek			
Omschrijving	De aankomend verkoopmedewerker krijgt opdracht om te assisteren bij het verkopen. Als hij iets niet begrijpt vraagt hij door. De aankomend verkoopmedewerker assisteert door informatiemateriaal mee te geven aan de klant en artikelen op te zoeken, aan te wijzen en/of te brengen.		
Gewenst resultaat	De klant is op een klantvriendelijke en correcte wijze geholpen volgens de eisen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Kijkt de klant aan, spreekt deze passend en beleefd aan en neemt een actieve houding, zodat hij hulpvaardig, servicegericht en attent op de klant overkomt. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikel- en assortimentskennis Calamiteiten Inpakken Klantencontact Vormen van overleg
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Brengt de klant de artikelen en informatiemateriaal waar de klant om gevraagd heeft en overhandigt deze op correcte wijze aan de klant, zodat de klant volgens de eisen van de organisatie wordt geholpen. 	