

## 4.1 Vestigingsmanager groothandel

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De vestigingsmanager groothandel komt in het MKB binnen de groothandelssector in uiteenlopende bedrijfsformules voor. De vestigingsmanager beheert een vestiging die onder een centrale organisatie valt en in de meeste gevallen een regiofunctie heeft. De vestigingsmanager kan in verschillende formules en branches voorkomen. De formule en branche bepalen voor een deel de benodigde kennis, inzicht en vaardigheden. De vestigingsmanager beheert een vestiging tot ongeveer 25 medewerkers.																																														
Typerende beroepshouding	De vestigingsmanager heeft een groot verantwoordelijkheidsgevoel en is zelfstandig. Hij is conform de bedrijfsformule klantgericht, commercieel, sociaal vaardig, dienstverlenend, representatief, ondernemend, flexibel, assertief en oplossingsgericht.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De vestigingsmanager heeft een aansturende en uitvoerende rol. De vestigingsmanager is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn vestiging. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de centrale organisatie.																																														
Complexiteit	De vestigingsmanager combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving past hij oplossingen of nieuwe procedures toe.																																														
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 3F.</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> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Engels of Duits</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreeken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</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> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	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	x	x	x	x	x																																										
A2	x	x	x	x	x																																										
A1	x	x	x	x	x																																										

## 2.4 Vestigingsmanager groothandel

### Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit

#### Proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Bedrijven 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	Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie													X				X			
1.2	Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen	X												X							
1.3	Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers											X		X							
1.4	Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover											X						X			
1.5	Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze	X								X				X							
1.6	Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur								X												

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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																										
1.7	Werft en selecteert medewerkers	x																		x						
1.8	Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep		x	x																						
1.9	Organiseert ontwikkeling van medewerkers			x									x					x								
1.10	Verzorgt de personeelsadministratie																	x								
1.11	Organiseert en leidt werkoverleg		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 Vestigingsmanager groothandel**

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>			
<b>1.1 werkproces: Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De vestigingsmanager groothandel bepaalt samen met een vertegenwoordiger van het hoofdkantoor of de centrale organisatie de korte- en lange-termijn doelstellingen voor zijn eigen situatie. In een jaar- of kwartaalplan geeft hij de doelstellingen weer en beschrijft in hoofdlijnen hoe deze doelen bereikt worden, welke activiteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor beschikbaar zijn.</p> <p>Hij maakt het organisatiebeleid verder concreet door op het gebied van assortiment, presentatie, promotie en prijs het beleid naar zijn eigen situatie te vertalen. Afhankelijk van de richtlijnen van het hoofdkantoor/centrale organisatie heeft hij de mogelijkheid om plannen op het gebied presentatie en promotie in meer of mindere mate te ontwikkelen of aan te passen en om (voor een deel) assortiment en prijs te bepalen.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	Heldere, haalbare en binnen de bedrijfsformule/centrale beleid passende doelstellingen, plannen en activiteiten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	<p>De vestigingsmanager groothandel:</p> <p>Bestudeert de bedrijfsformule, hanteert inzicht in de branche, organisatie, marketing en promotie en gaat na hoe hij deze kan vertalen naar zijn eigen filiaal/afdeling, zodat de werkwijze bij werkzaamheden op het gebied van ontvangst en verwerking van goederen, voorraadbeheer en verkoop aansluiten bij het beleid van de organisatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Commerciële samenwerkingsvormen</li> <li>Managementproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doelen en prioriteiten stellen</li> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	<p>De vestigingsmanager groothandel:</p> <p>Beschrijft duidelijk en nauwkeurig welke doelen hij wil bereiken, brengt de uit te voeren marketingactiviteiten in kaart, geeft aan hoe die uitgevoerd moeten worden en bepaalt de nodige capaciteit en middelen, zodat het activiteitenplan inzicht geeft in de te ondernemen activiteiten en benodigde materialen en middelen voor uitvoering en bewaking.</p>	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	<p>De vestigingsmanager groothandel:</p> <p>Bekijkt de commerciële kansen en risico's op basis van inzicht in trends, marktontwikkelingen en bij concurrenten, formuleert uitdagende doelstellingen (op het gebied van presentatie, promotie en assortiment) en grijpt kansen om de bestaande</p>	

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>			
<b>1.1 werkproces: Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie</b>			
		activiteiten uit te bouwen, zodat de beleidsplannen kunnen leiden tot vergroting van winst en/of omzet.	

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>			
<b>1.2 werkproces: Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De vestigingsmanager groothandel bewaakt het organisatiebeleid door na te gaan of het prijsbeleid, het assortiment, promotie- en presentatiebeleid voldoen aan de eisen van de doelgroep en de veranderende markt. Hij controleert hiervoor de resultaten en kosten (de begrotingen/budgetten).</p> <p>Bij knelpunten in de uitvoering van het organisatiebeleid en veranderende (toekomstige) omstandigheden gaat hij na of deze omstandigheden vragen om aanpassing van het beleid zodat de marktpositie van de organisatie gehandhaafd danwel verbeterd wordt. Op basis van zijn bevindingen doet hij verbetervoorstellen ten aanzien van het organisatiebeleid aan het hoofdkantoor/de centrale organisatie.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>De manager heeft inzicht in de resultaten van de afdeling/het filiaal/de vestiging.</p> <p>De verbetervoorstellen passen binnen de bedrijfsformule en zijn realistisch.</p>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Neemt weloverwogen risico's ten aanzien van de vestiging/het filiaal/de afdeling en zet de besluiten om in activiteiten, zodat de vestiging/het filiaal/de afdeling continu in beweging is om zich aan te kunnen passen aan veranderende omstandigheden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Fysieke distributie</li> <li>Kwaliteitszorg</li> <li>Personeelsbeleid</li> <li>Plaatsbeleid</li> <li>Presentatiebeleid</li> <li>Prijsbeleid</li> <li>Promotiebeleid</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Evalueert klachten, omzet, omloopsnelheden, (veranderende) klantbehoeften, brutowinstontwikkeling en het gevoerde beleid om inzicht te krijgen in de resultaten en op basis daarvan voorstellen te doen voor voorraadhoogte, assortimentsopbouw, assortimentssamenstelling, presentatie, prijsbeleid, verkoopacties, klachtafhandeling en inrichting van de verkoopruimte.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Zoekt continu naar mogelijkheden voor optimalisering van de verkoop en het gevoerde assortiment op basis van de eigen concurrentiepositie, trends en marktontwikkelingen en doet verbetervoorstellen om processen aan te passen, zodat de doelstellingen bereikt kunnen worden en marktpositie van de organisatie gehandhaafd blijft/verbeterd wordt.	

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>			
<b>1.2 werkproces: Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen</b>			
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Analyseert de financiële situatie en resultaten, maakt voorstellen waarin ingegaan wordt op de financiële consequenties van het gevoerde beleid, zodat verbetervoorstellen gericht zijn op verbetering van de financiële situatie.	

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>			
<b>1.3 werkproces: Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel hanteert registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers en relateert de verkoopcijfers aan het beleid. Op basis van deze analyse beoordeelt hij het uitgevoerde beleid.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Door een betrouwbare en nauwkeurige analyse van de verkoopcijfers kan de vestigingsmanager groothandel conclusies trekken over het gevoerde beleid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Toont inzicht in de verkoopcijfers, marktwerking, concurrentiepositie, trends en ontwikkelingen in de branche, zodat het gevoerde beleid beoordeeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Computervaardigheden</li> <li>Verkoopcijfers</li> <li>Verkoopstatistiek</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de onderneming.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Beoordeelt de consequenties van afwijkende verkoopcijfers voor het te voeren beleid, zodat inzichtelijk wordt of aanpassingen in het beleid gedaan moeten worden.	



<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>			
<b>1.4 werkproces: Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover</b>			
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel zorgt ervoor dat de financiële gegevens ingevoerd en geanalyseerd worden. Hij controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten, analyseert periodiek de financiële informatie en rapporteert hierover aan het hoofdkantoor/de centrale organisatie. Bij afwijkingen overlegt hij met het hoofdkantoor/de centrale organisatie en/of neemt hij zelf direct maatregelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bewaking en rapportage van de budgetten en begroting om tijdig afwijkingen te signaleren en problemen te voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Rapporteert op basis van interpretatie van de financiële gegevens ( balans, resultatenrekening of winst- en verliesrekening) in relatie tot de budgetten en begrotingen, zodat hij uitspraken kan doen over de financiële situatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Break-even-analyse</li> <li>Budgetanalyse</li> <li>Budgetten</li> <li>Exploitatiebudget</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Bewaakt de financiële situatie door tijdig afwijkingen te signaleren en actie te ondernemen, zodat het budget niet wordt overschreven.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Schat de financiële gevolgen in, wanneer het budget wordt overschreden, zodat hij tijdig het hoofdkantoor informeert.	

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>			
<b>1.5 werkproces: Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze</b>			
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel onderhoudt diverse externe relaties en/of bouwt nieuwe relaties op. Hij kiest doelgroepen en bijeenkomsten om de organisatie/filiaal/vestiging te promoten, in contact te komen met (nieuwe) relaties en/of informatie te verkrijgen die van belang is voor de organisatie/filiaal/vestiging. Wanneer de mogelijk daartoe is, brengt hij door middel van een presentatie de organisatie/filiaal/vestiging onder de aandacht bij diverse relaties.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De vestigingsmanager groothandel kent het nut van netwerken, kan de juiste afweging maken met betrekking tot netwerken (doelgroep en plaats), gebruikt de verkregen informatie voor het sturen en innoveren van zijn onderneming en is in staat om de onderneming te promoten in presentaties.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Neemt zelf initiatief of initieert acties om het netwerk op te bouwen en/of te vergroten, zodat het netwerk ingezet kan worden voor verschillende doeleinden ten behoeve van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Belangenbehartiging</li> <li>Contacten</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Humor gebruiken</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>Weet de aandacht van het publiek in presentaties vast te houden door een enthousiaste, vakkundige en/of amusante presentatie te houden, die gericht is op het publiek, waarbij de onderneming juist wordt gepromoot.</li> <li>Geeft relaties aandacht en communiceert op een onderhoudende wijze in het één-op-één contact met relaties, zodat relaties zich binden aan de vestigingsmanager groothandel/organisatie.</li> </ul>	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Maakt keuzes voor doelgroep en locatie om te netwerken en bepaalt hierbij een juiste tijdsinvestering voor het netwerken, zodat de tijdsinvestering in verhouding staat tot de opbrengst.	

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>			
<b>1.6 werkproces: Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur</b>			
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel signaleert een tijdelijke of structurele behoefte aan nieuwe medewerkers op basis van de (verwachte) teambezetting en werkzaamheden. Hij bekijkt de mogelijkheden binnen het budget voor het aannemen van extra medewerkers en brengt in kaart aan welke soort medewerker behoefte is. Hij verwerkt deze gegevens in een voorstel aan zijn leidinggevende/hoofdkantoor/centrale organisatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Realistische inschatting van de personeelsbehoefte op basis van beschikbare gegevens. Onderbouwd voorstel voor instroom en uitstroom van personeel aan het hoofdkantoor/de centrale organisatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Komt met voorstellen op basis van teambezetting, werkzaamheden en toekomstige ontwikkeling, zodat het hoofdkantoor/de centrale organisatie met het voorstel kan instemmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Organisatiecultuur</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Analyseert of het haalbaar is om personeel in dienst te nemen op basis van de huidige en toekomstige financiële situatie, zodat een verantwoorde keuze kan worden gemaakt voor het wel of niet aannemen van personeel.	

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>			
<b>1.7 werkproces: Werft en selecteert medewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel gaat na aan welke eisen medewerkers moet voldoen. Hij werft met ondersteuning van het hoofdkantoor/de centrale organisatie kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Aanname van geschikt personeel De aanname van medewerkers is conform wet- en regelgeving.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Besluit wie in aanmerking komt voor een sollicitatiegesprek en uiteindelijk voor de functie door selectiemethoden toe te passen, zodat tijdig de behoefte aan één of meer nieuwe medewerkers kan worden gevuld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Personeelsselectie</li> <li>Personeelswerving</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Hanteert de wettelijke richtlijnen en organisatiespecifieke regels en procedures die gelden bij het in dienst nemen, in dienst hebben en uit dienst laten gaan van medewerkers.	

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>			
<b>1.8 werkproces: Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep</b>			
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel begeleidt en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het beroepsfunctioneren. Hij geeft in een formeel gesprek aan op welke wijze hij de medewerker zijn beroepsfunctioneren kan verbeteren en stuurt zonodig de prestaties en de resultaten bij door de medewerker te coachen en extra begeleiding te geven.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Door de begeleiding worden de medewerkers gemotiveerd en gestimuleerd zich te ontwikkelen in het beroepsfunctioneren.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Controleert of medewerkers naar behoren en volgens gemaakte afspraken functioneren en onderneemt actie als zij niet voldoen aan de verwachtingen, zodat zij begeleid kunnen worden om zich te ontwikkelen in hun beroepsfunctioneren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Beloning</li> <li>Formeel gesprek</li> <li>Functiebeschrijving</li> <li>Introductie</li> </ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coachen</li> <li>Motiveren</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers, maakt medewerkers enthousiast voor de werkzaamheden en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en blijven en zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.	

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>			
<b>1.9 werkproces: Organiseert ontwikkeling van medewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel onderzoekt ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en –noodzaak bij medewerkers om aan de doelstellingen van de organisatie te kunnen (blijven) voldoen. Hij werkt hiervoor (nieuwe) medewerkers in en stelt opleidingsplannen op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Nieuwe medewerkers zijn ingewerkt en functioneren volgens de eisen van de organisatie. Opleidingsbehoeften zijn weergegeven in een opleidingsplan op basis van mogelijkheden en noodzaak.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> <li>• Motiveren</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers, maakt medewerkers enthousiast voor de werkzaamheden en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en blijven en zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.</li> <li>• Begeleidt de medewerker tijdens zijn inwerkperiode, zodat de medewerker na die tijd in staat is zijn werkzaamheden zelfstandig en naar de eisen van de organisatie uit te voeren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Opleidingsbehoefte</li> <li>• Opleidingsplan</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <p>Achterhaalt de ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en –noodzaak bij de medewerker op basis de eisen vanuit de organisatie, zodat duidelijk is of en hoe de medewerker opgeleid moet worden.</p>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <p>Geeft opleidingsbehoeften weer in een opleidingsplan, zodat het plan inzicht geeft in de stappen die ondernomen moeten worden voor de ontwikkeling van de medewerker.</p>	

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>			
<b>1.10 werkproces: Verzorgt de personeelsadministratie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel verzorgt de (personeels)administratie bij de in-, door- en uitstroom van medewerkers. Met betrekking tot personele aangelegenheden rapporteert hij verder aan het hoofdkantoor/centrale organisatie de urenplanning, het ziekteverzuim en de omzet per gewerkt uur.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De administratie is op orde volgens de eisen van de organisatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Administreert gegevens nauwkeurig en volledig in een systeem, zodat zowel voor hemzelf als voor het hoofdkantoor/de centrale organisatie in de gegevens op te roepen zijn voor procesbewaking	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Beloning</li> <li>• Instroom</li> <li>• Personeelsadministratie</li> <li>• Personeelsdossier</li> <li>• Sociale zekerheid</li> <li>• Uitstroom</li> <li>• Ziekteverzuim</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>			
<b>1.11 werkproces: Organiseert en leidt werkoverleg</b>			
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel organiseert periodiek werkoverleg met medewerkers. Hij stelt hen op de hoogte van de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de werkuitvoering betekenen. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg vast en bewaakt de naleving van deze afspraken. Hij evalueert met medewerkers de verkoopactiviteiten door klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen met elkaar te bespreken en te bespreken hoe hierop geanticipeerd kan worden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een gestructureerd werkoverleg, waarin inhoudelijke en procedurele onderwerpen aan de orde komen. Commitment van de medewerkers bij (de doelstellingen van) de onderneming. Op basis van evaluatie van de werkzaamheden een actieplan voor de implementatie van de verbeteringen worden uitgewerkt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>Richting geven</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>Geeft aan welke bedrijfsdoelstellingen behaald moeten worden en vraagt om inbreng van de medewerkers om werkzaamheden te evalueren en bepaalt in overleg met de medewerkers op welke wijze met de aangegeven klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen omgegaan kan worden, om zo de dienst- en serviceverlening te verbeteren.</li> <li>Legt, wanneer nodig, (nieuwe) werkinstructies en procedures goed uit en beantwoordt vragen ten aanzien van het assortiment, zodat medewerkers op de hoogte zijn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Computervaardigheden</li> <li>Medezeggenschap</li> <li>Omgang met medewerkers</li> <li>Vergadering</li> <li>Vormen van overleg</li> <li>Werkoverleg</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> <li>Bevorderen van de teamgeest</li> <li>Bijdrage van anderen waarderen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bespreekt plannen binnen het team, geeft in het werkoverleg ruimte voor iedereen, moedigt medewerkers aan om standpunten in te brengen en complimenteert medewerkers voor hun inbreng, zodat medewerkers betrokken zijn bij elkaar, de veranderingen en de onderneming.</li> <li>Heeft aandacht voor de verstandhoudingen in het team en stelt zaken in het werkoverleg aan de orde om een goede sfeer te creëren, danwel te behouden.</li> </ul>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd indelen</li> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bewaakt tijdens het overleg de tijd en de onderwerpen door zich te houden aan de agenda en discussies in goede banen te leiden, zodat het werkoverleg gestructureerd verloopt.</li> </ul>	



## Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

### Proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		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	Geeft leiding aan en begeleidt het team bij ontvangst en verwerking van goederen		x	x																	
2.2	Beheert het magazijn	x										x							x		
2.3	Stuurt het logistieke proces van de vestiging aan								x								x				x
2.4	Beheert goederenontvangst en –opslag																				
2.5	Beheert artikelpresentaties																				
2.6	Bewaakt de voorraad en bestelt													x					x		
2.7	Beheert verzorging van verkoopruimte en opslagruimte												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 Vestigingsmanager groothandel**

<b>Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad</b>			
<b>2.1 werkproces: Geeft leiding aan en begeleidt het team bij ontvangst en verwerking van goederen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel bekijkt de planning van de levering van goederen, prioriteiten en de beschikbaarheid van medewerkers. Op basis hiervan verdeelt hij het werk en informeert en instrueert hij medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De vestigingsmanager groothandel zorgt dat medewerkers op een prettige, collegiale en efficiënte wijze hun werk uitvoeren, waardoor het team optimaal presteert.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Uitoefenen van gezag</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> <li>• Diversiteit benutten</li> <li>• Richting geven</li> </ul>	<p>De vestigingsmanager groothandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijst taken en bevoegdheden toe aan de medewerkers op basis van het soort taken, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten, zodat rekening wordt gehouden met het belang van het individu, maar ook van het team en de organisatie.</li> <li>• Schrijft voor hoe werkzaamheden uitgevoerd moeten worden door duidelijke instructies te geven, daarbij het belang, reden en doel van deze instructies aan te geven, te controleren of volgens de instructies wordt gewerkt en overzicht uit te oefenen wanneer instructies niet opgevolgd worden, zodat duidelijk is hoe de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en wie leiding geeft.</li> <li>• Verandert ineffectief gedrag van een medewerker of team door deze (individueel) aan te spreken of aan te sturen en geeft het individu of het team vertrouwen en ruimte, wanneer mogelijk, zodat voor het team de juiste voorwaarden worden geschept om optimaal te presteren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Algemene kennis leidinggeven</li> <li>• Begeleiden</li> <li>• Beslissingen</li> <li>• Conflicten</li> <li>• Delegatieproces</li> <li>• Functie-inhoud</li> <li>• Leiderschapsstijl</li> <li>• Motiveren</li> <li>• Opdrachten/instructies</li> <li>• Planning</li> <li>• Werkdruk</li> <li>• Wetgeving</li> </ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> <li>• Adviseren</li> <li>• Motiveren</li> <li>• Anderen ontwikkelen</li> </ul>	<p>De vestigingsmanager groothandel:</p> <p>Geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers, maakt medewerkers enthousiast voor de</p>	

<b>Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad</b>			
<b>2.1 werkproces: Geeft leiding aan en begeleidt het team bij ontvangst en verwerking van goederen</b>			
		werkzaamheden en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en blijven en zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.	

## Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

### 2.2 werkproces: Beheert het magazijn

<b>Omschrijving</b>	<p>De vestigingsmanager groothandel in de groothandel bepaalt binnen de kaders van de centrale organisatie de lay-out van het magazijn en de aanschaf van benodigd materieel en hulpmiddelen. Hij stelt voor de werkzaamheden in het magazijn procedures ten aanzien van de goederenontvangst, opslag, interne expeditie en orderproductie op.</p> <p>Bij knelpunten in het magazijn en de levering aan klanten neemt hij maatregelen en stelt daar waar nodig de klant of de centrale organisatie op de hoogte.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een magazijn waarin de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk en volgens procedures uitgevoerd worden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li><li>• Acties en activiteiten initiëren</li><li>• Afgewogen risico's nemen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Maakt duidelijke keuzes ten aanzien van inrichting, lay-out en/of procedures, waarbij een inschatting gemaakt wordt van de voor- en nadelen van de keuzes, zodat het beheer van het magazijn weloverwogen is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Algemene kennis handel</li><li>• Geleidedocumenten</li><li>• Magazijn</li><li>• Milieu</li><li>• Retouren</li><li>• Transportmiddelen</li><li>• Veiligheid en arbo</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Toont inzicht in logistieke processen en stemt op basis daarvan inrichting, lay-out en procedures op elkaar af, zodat werkzaamheden efficiënt kunnen verlopen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de magazijnwerkzaamheden en –processen aan de hand van gestelde eisen en signaleert afwijkingen tijdig, zodat de magazijnwerkzaamheden en –processen volgens de eisen van de organisatie verlopen.	

## Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

### 2.3 werkproces: Stuur het logistieke proces van de vestiging aan

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsvestigingsmanager groothandel coördineert het logistieke proces binnen de kaders van de onderneming. Hij vertaalt de beleidsplannen ten aanzien van de logistiek voor de situatie in de vestiging. Hij zorgt voor een transportplanning, onderhandelt met transportondernemingen of regelt het eigen transport met de daarbijbehorende zaken als verzekeringen en transportschades.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Efficiënt en vlot lopend logistiek proces.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Onderhandelen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Weet belangen van zichzelf en/of de centrale organisatie goed te behartigen in onderhandeling met transportonderneming.	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Algemene kennis handel</li><li>Derving</li><li>Extern transport</li><li>Geleidedocumenten</li><li>Logistieke procedures</li><li>Logistieke processen</li><li>Milieu</li><li>Retouren</li><li>Transportmiddelen</li><li>Transportverzekering</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Doelen en prioriteiten stellen</li><li>Activiteiten plannen</li><li>Mensen en middelen organiseren</li><li>Voortgang bewaken</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Formuleert in de transportplanning duidelijke en concrete doelen en bepaalt prioriteiten, vertaalt deze gegevens in een planning waarbij hij rekening houdt met de beschikbaarheid van mensen en middelen en veranderende omstandigheden, zodat de transportplanning effectief en werkbaar is.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li><li>Kostenbewust handelen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Houdt rekening met de financiële consequenties van gemaakte keuzes en kijkt naar mogelijkheden om kosten te besparen en/of te beperken, zodat het logistiek proces zo efficiënt mogelijk georganiseerd wordt.	

**Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad****2.6 werkproces: Bewaakt de voorraad en bestelt**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of criminele derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij het assortiment.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorraad is op peil.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens en omloopsnelheid, zodat de bestelling de kans op derving minimaliseert.	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Algemene kennis bestellen</li><li>• Voorraadbeheer</li><li>• Voorraadinventarisaties</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li><li>• Systematisch werken</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: • Controleert zorgvuldig en op een systematische manier de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren. • Plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijke bestelde artikelen.	

**Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad****2.7 werkproces: Beheert verzorging van verkoopruimte en opslagruimte**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel zorgt dat de verkoopruimte, –omgeving en opslagruimte aan de eisen van de organisatie voldoen. Hij signaleert afwijkingen in de verzorging van de verkoopruimte, –omgeving en opslagruimte en zorgt dat deze afwijkingen worden opgelost. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de verkoopruimte gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en/of de voorraadhoogte in de verkoopruimte te optimaliseren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De opslagruimte, de verkoopruimte en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit.		
<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>	De vestigingsmanager groothandel: Gebruikt de schoonmaakmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving en verspilling gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Detailhandelsmarketing</li><li>Hygiëne</li><li>Milieu</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: · Controleert voortdurend of de winkel/de vestiging/de afdeling/de opslagruimte aan de eisen van de organisatie voldoen, signaleert afwijkingen en onderneemt actie, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen. · Hanteert daarbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op gevaarlijke en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>Reinigingsplan</li><li>Schoonmaakmaterialen/-hulpmiddelen</li><li>Veiligheid en arbo</li></ul>



### Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

#### Proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Geeft leiding aan en begeleidt het team bij verkoopactiviteiten		x	x																	
3.2	Voert acquisitieactiviteiten uit	x							x										x		
3.3	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
3.4	Voert verkoopgesprek								x			x					x		x		
3.5	Lever branchespecifiek maatwerk																				
3.6	Onderhandelt met de klant	x							x												
3.7	Plaats een bestelling voor de klant												x						x		
3.8	Stelt offertes op											x							x		
3.9	Handelt klachten af	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 Vestigingsmanager groothandel**

<b>Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit</b>			
<b>3.1 werkproces: Geeft leiding aan en begeleidt het team bij verkoopactiviteiten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel bewaakt continu of klanten worden geholpen. Hij zet hiervoor extra medewerkers in of geeft medewerkers andere werkzaamheden. Hij informeert en instrueert medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De vestigingsmanager groothandel zorgt dat medewerkers op een prettige, collegiale en efficiënte wijze hun werk uitvoeren, waardoor het team optimaal presteert.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Uitoefenen van gezag</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> <li>• Diversiteit benutten</li> <li>• Richting geven</li> </ul>	<p>De vestigingsmanager groothandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijst taken en bevoegdheden toe aan de medewerkers op basis van het soort taken, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten, zodat rekening wordt gehouden met het belang van het individu, maar ook van het team en de organisatie.</li> <li>• Schrijft voor hoe werkzaamheden uitgevoerd moeten worden door duidelijke instructies te geven, daarbij het belang, reden en doel van deze instructies aan te geven, te controleren of volgens de instructies wordt gewerkt en overzicht uit te oefenen wanneer instructies niet opgevolgd worden, zodat duidelijk is hoe de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en wie leiding geeft.</li> <li>• Verandert ineffectief gedrag van een medewerker of team door deze (individueel) aan te spreken of aan te sturen en geeft het individu of het team vertrouwen en ruimte, wanneer mogelijk, zodat voor het team de juiste voorwaarden worden geschept om optimaal te presteren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Algemene kennis leidinggeven</li> <li>• Beslissingen</li> <li>• Conflicten</li> <li>• Delegatieproces</li> <li>• Functie-inhoud</li> <li>• Leiderschapsstijl</li> <li>• Motiveren</li> <li>• Opdrachten/instructies</li> <li>• Planning</li> <li>• Werkdruk</li> <li>• Werkplanning</li> <li>• Wetgeving</li> </ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> <li>• Adviseren</li> <li>• Motiveren</li> <li>• Anderen ontwikkelen</li> </ul>	<p>De vestigingsmanager groothandel:</p> <p>Geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers, maakt medewerkers enthousiast voor de</p>	

<b>Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit</b>
---

<b>3.1 werkproces: Geeft leiding aan en begeleidt het team bij verkoopactiviteiten</b>
--

		werkzaamheden en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en blijven en zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.	
--	--	---	--

**Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit****3.2 werkproces: Voert acquisitieactiviteiten uit**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel voert acquisitieactiviteiten uit. Hij maakt afspraken met (potentiële) klanten. Tijdens gesprekken met de klant brengt hij de organisatie en het assortiment onder de aandacht en onderzoekt of de klant interessant is voor de organisatie en/of tot de doelgroep van de organisatie behoort. Wanneer hij de klant als passend kwalificeert, probeert hij de klant over te halen om een vervolgspraak te maken. Hij legt de acquisitieactiviteiten en afspraken met de klant vast in het klantendossier.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De acquisitieactiviteiten leiden tot vervolgspraken met de klant. Kwalificatie van de klant.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op eigen initiatief handelen</li><li>• Acties en activiteiten initiëren</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Neemt binnen de kaders van het verkoopbeleid en vanuit de kennis van de regio zelf het initiatief en de beslissing een potentiële klant te benaderen door hemzelf of een medewerker opdat op het meest geschikte en tactische moment contact wordt gelegd met de potentiële klant.	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Bezoekfrequentie</li><li>• Planning</li><li>• Prospects</li><li>• Verkoopbeleid</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indruk maken op anderen</li><li>• Gesprekken richting geven</li><li>• Emoties aanspreken</li><li>• Overeenstemming nastreven</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Stuurt in het gesprek aan op een vervolgspraak door een positieve indruk van zichzelf en de organisatie achter te laten bij de klant, verschillende argumenten te gebruiken om de klant te overtuigen van de voordelen van de organisatie en het assortiment, zodat de klant instemt met het maken van vervolgspraken.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Maakt een goede inschatting van het belang van de potentiële klant voor de organisatie en past de inzet om de klant te overtuigen hierop aan zodat met name in zee wordt gegaan met klanten die commercieel interessant zijn voor de organisatie.	
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>	De vestigingsmanager groothandel: Achterhaalt door het stellen van vragen en het letten op signalen of de potentiële klant interesse heeft in of behoefte heeft aan wat de organisatie te bieden heeft, zodat snel een	

<b>Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit</b>
---

<b>3.2 werkproces: Voert acquisitieactiviteiten uit</b>
---

		beeld wordt gevormd van de mogelijkheden van en voor de klant.	
--	--	--	--

**Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit****3.3 werkproces: Ontvangt en benadert klanten**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel ontvangt de klant, observeert de klant en bepaalt het inspringmoment om de klant te benaderen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de vestigingsmanager groothandel. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li><li>• Enthousiasme uitstralen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich actief en enthousiast, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt, zodat de klant weet dat de vestigingsmanager groothandel klaarstaat voor de klant.	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Algemene kennis handel</li><li>• Calamiteiten</li><li>• Klantobservatie</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en (criminele) derving voorkomen kan worden.	

**Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit****3.4 werkproces: Voert verkoopgesprek**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel inventariseert door het stellen van vragen in het verkoopgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte. Hij verbindt hieraan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van de product- en assortimentskennis beantwoordt hij vragen van 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De vestigingsmanager groothandel heeft op een klantvriendelijke wijze de specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten geïnventariseerd. De vestigingsmanager groothandel heeft op vakkundige en klantvriendelijke wijze de klant geïnformeerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt in relatie tot de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emoties aanspreken</li><li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: 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"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Algemene kennis handel</li><li>• Artikel- en assortimentskennis</li><li>• Klantencontact</li><li>• Service</li><li>• Verkopen</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Toont inzicht in het assortiment en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt.	
Leren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li><li>• Leren van feedback en fouten</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van nieuwe producten en diensten, om de klant te kunnen informeren en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.	



### Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

#### 3.4 werkproces: Voert verkoopgesprek

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	<p>De vestigingsmanager groothandel:</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 om op basis daarvan het vervolg en insteek van het verkoopgesprek te bepalen.</li><li>· Sluit 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>	
---	--	--	--

**Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit****3.6 werkproces: Onderhandelt met de klant**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel onderhandelt in sommige branches met de klant. Hij schat in of het nodig is met de klant te onderhandelen, gezien de koopbehoefte van de klant, klantenbinding en promotie van de het bedrijf. Wanneer nodig onderhandelt hij met de klant over prijs en leveringsvoorwaarden. Hij gaat na hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt hoeveel korting hij de klant kan geven op basis van en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het organisatiebelang.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Afgewogen risico's nemen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Neemt weloverwogen risico's in het onderhandelingproces, zodat volgens de eisen van de organisatie wordt voldaan aan het belang van de klant en/of de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Onderhandelings techniek en</li><li>Promotieplan</li><li>Rekenvaardigheid</li><li>Wetgeving</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><li>Onderhandelen</li><li>Overeenstemming nastreven</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Gebruikt onderhandelings technieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen, zodat de klant akkoord gaat met het eindvoorstel van de onderhandeling.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commercieel overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.	

**Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit****3.7 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelsysteem en –procedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.		
<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>	De vestigingsmanager groothandel: Past het bestelsysteem, de –procedure en –richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedure.	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Bestellen</li><li>Bestelsysteem</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 vestigingsmanager groothandel: Controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling	

**Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit****3.8 werkproces: Stelt offertes op**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel stelt op verzoek van de klant offertes op. Hij maakt de noodzakelijke berekeningen en zorgt indien nodig voor tekeningen, monsters, foto's, specificaties e.d. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een taalkundig correcte, verzorgde offerte waarin de juiste gegevens zijn opgenomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Maakt accurate berekeningen, begrijpt constructies en vormen, toont technisch inzicht bij het maken van een tekening en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar en begrijpelijk voor de klant is.	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Artikel- en assortimentskennis</li><li>Computervaardigheden</li><li>Offertes</li><li>Rekenvaardigheid</li><li>Veiligheid en arbo</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Verwerkt de wensen van de klant in de offerte en legt afspraken vast, maar houdt hierbij ook rekening met het organisatiebelang, zodat de offerte voldoet aan de eisen van de organisatie.	

**Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit****3.9 werkproces: Handelt klachten af**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel handelt klachten af die medewerkers niet kunnen afhandelen. Hij onderzoekt de klacht, schat de ernst van de klacht in, bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld, communiceert dit naar de klant, onderneemt actie om de klacht af te handelen en administreert de klacht in het systeem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Consumentenrecht</li><li>Klachtenbehandeling</li><li>Klachtenbeleid</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Conclusies trekken</li><li>Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, waarbij een afweging is gemaakt tussen organisatiebelang en klantvriendelijkheid.	
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 vestigingsmanager groothandel: Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspreken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Hanteert wettelijke procedures wat betreft de rechten en plichten van de klant en de organisatie en maakt gebruik van het klachtensysteem voor een voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.	

## Kerntaak 4 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit

### Proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 4 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit		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	Geeft leiding aan en begeleidt het team bij de verkoopafhandeling		x	x																	
4.2	Beheert het afrekenstelsel																				
4.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																				
4.4	Hanteert het afrekenstelsel																				
4.5	Stelt een verkooporder op																x			x	
4.6	Handelt orders af																x	x		x	
4.7	Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de administratie daarvan																				

### 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. middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel**

<b>Kerntaak 4 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit</b>			
<b>4.1 werkproces: Geeft leiding aan en begeleidt het team bij de verkoopafhandeling</b>			
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel verdeelt de werkzaamheden, informeert en instrueert medewerkers. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is. De vestigingsmanager groothandel zorgt dat medewerkers op een prettige, collegiale en efficiënte wijze hun werk uitvoeren, waardoor het team optimaal presteert.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Uitoefenen van gezag</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> <li>• Diversiteit benutten</li> <li>• Richting geven</li> </ul>	<p>De vestigingsmanager groothandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijst taken en bevoegdheden toe aan de medewerkers op basis van het soort taken, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten, zodat rekening wordt gehouden met het belang van het individu, maar ook van het team en de organisatie.</li> <li>• Schrijft voor hoe werkzaamheden uitgevoerd moeten worden door duidelijke instructies te geven, daarbij het belang, reden en doel van deze instructies aan te geven, te controleren of volgens de instructies wordt gewerkt en overwicht uit te oefenen wanneer instructies niet opgevolgd worden, zodat duidelijk is hoe de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en wie leiding geeft.</li> <li>• Verandert ineffectief gedrag van een medewerker of team door deze (individueel) aan te spreken of aan te sturen en geeft het individu of het team vertrouwen en ruimte, wanneer mogelijk, zodat voor het team de juiste voorwaarden worden geschept om optimaal te presteren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Algemene kennis leidinggeven</li> <li>• Begeleiden</li> <li>• Beslissingen</li> <li>• Conflicten</li> <li>• Delegatieproces</li> <li>• Functie-inhoud</li> <li>• Leiderschapsstijl</li> <li>• Motiveren</li> <li>• Opdrachten/instructies</li> <li>• Planning</li> <li>• Taken leidinggevende</li> <li>• Werkdruk</li> <li>• Werkplanning</li> <li>• Wetgeving</li> </ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> <li>• Adviseren</li> <li>• Motiveren</li> <li>• Anderen ontwikkelen</li> </ul>	<p>De vestigingsmanager groothandel:</p> <p>Geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers, maakt medewerkers enthousiast voor de werkzaamheden en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat</p>	



<b>Kerntaak 4 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit</b>
---

<b>4.1 werkproces: Geeft leiding aan en begeleidt het team bij de verkoopafhandeling</b>
--

		medewerkers gemotiveerd zijn en blijven en zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.	
--	--	--	--

<b>Kerntaak 4 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit</b>			
<b>4.5 werkproces: Stelt een verkooporder op</b>			
<b>Omschrijving</b>	Afhankelijk van de branche stelt de vestigingsmanager groothandel op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbesteding en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het systeem. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De order is correct en volledig, zodat deze uitgevoerd kan worden. De order is geregistreerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Plant op basis van de verkooporder (samen met de klant) wanneer afbetaling en levering plaatsvindt en geeft dat aan op de verkooporder/in de administratie, zodat de afspraken helder zijn en het proces bewaakt kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>BTW</li> <li>Rekenvaardigheid</li> <li>Wetgeving</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Past de formulieren en systeem toe voor het opstellen en registreren van de verkooporder, zodat de order uitgevoerd kan worden en is geregistreerd volgens de eisen van de organisatie.	

**Kerntaak 4 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit****4.6 werkproces: Handelt orders af**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel verwerkt de verkooporder door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De orders worden volgens afspraak afgehandeld. Het ordertraject wordt geadministreerd. De klant is op de hoogte van de verkoopafhandeling.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mensen en middelen organiseren</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Plant, regelt en/of bestelt de benodigde zaken en signaleert tijdig knelpunten die het ordertraject kunnen verstoren en zoekt in overleg met zijn leidinggevende mogelijke oplossingen om producten geleverd te krijgen, zodat goederen volgens afspraak geleverd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Afrekenpunt</li><li>• Betaalmiddelen</li><li>• BTW</li><li>• Kassaregistratie</li><li>• Klantenbestand</li><li>• Veiligheid en arbo</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Onderhoudt contact met de klant over de voortgang van het ordertraject en informeert de klant over mogelijke wijzigingen, zodat de klant goed geïnformeerd is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: Past de procedures toe voor het afhandelen van de order en administreert volgens procedures de benodigde gegevens, zodat de orderafhandeling in de administratie te volgen is en eenduidig verloopt.	