



Landelijke Kwalificaties MBO

Ondernemer detailhandel

Crebonummer:	90290
Sector:	Handel
Branche:	Detailhandel
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	12
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Ondernemer detailhandel	15
5 Beschrijving van de kerntaken	17
5.1 Kerntaak 1: Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid	17
5.2 Kerntaak 2: Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad	19
5.3 Kerntaak 3: Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit	21
5.4 Kerntaak 4: Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze	23
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	24
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid	25
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad	27
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit	28
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze	29
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	31
1 Inleiding	31
2 Uitstromen	31
2.1 Ondernemer detailhandel	32
3 Certificeerbare eenheden	75
Deel D: Verantwoording	76
1 Inleiding	76
2 Proces- en inhoudsinformatie	77
2.1 Betrokkenen	77
2.2 Verwantschap	79
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	80
2.4 Discussiepunten	81
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	84
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	85

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Ondernemer detailhandel . Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Ondernemer detailhandel

De ondernemer detailhandel werkt als zelfstandige in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules binnen het MKB in zowel de food als non-food sector.

De ondernemer detailhandel geeft leiding aan een kleine zelfstandige onderneming. Voor het voeren van een goed beleid stelt hij een ondernemingsplan op met alle ideeën, gegevens en cijfers die van belang kunnen zijn. Hij formuleert het beleid op het gebied van commercie, financiën, organisatie, personeel en logistiek.

Met de verzorging van zijn winkel, assortimentskeuze, persoonlijk contact met de klant en een goede serviceverlening zorgt hij voor klantenbinding en het behalen van goede omzetresultaten.

De ondernemer detailhandel voert de werkzaamheden op de werkvloer zelf uit en wordt daarbij soms ondersteund door medewerkers. Deze begeleidt, stimuleert en motiveert hij om als vakman in het vakgebied werkzaam te zijn.

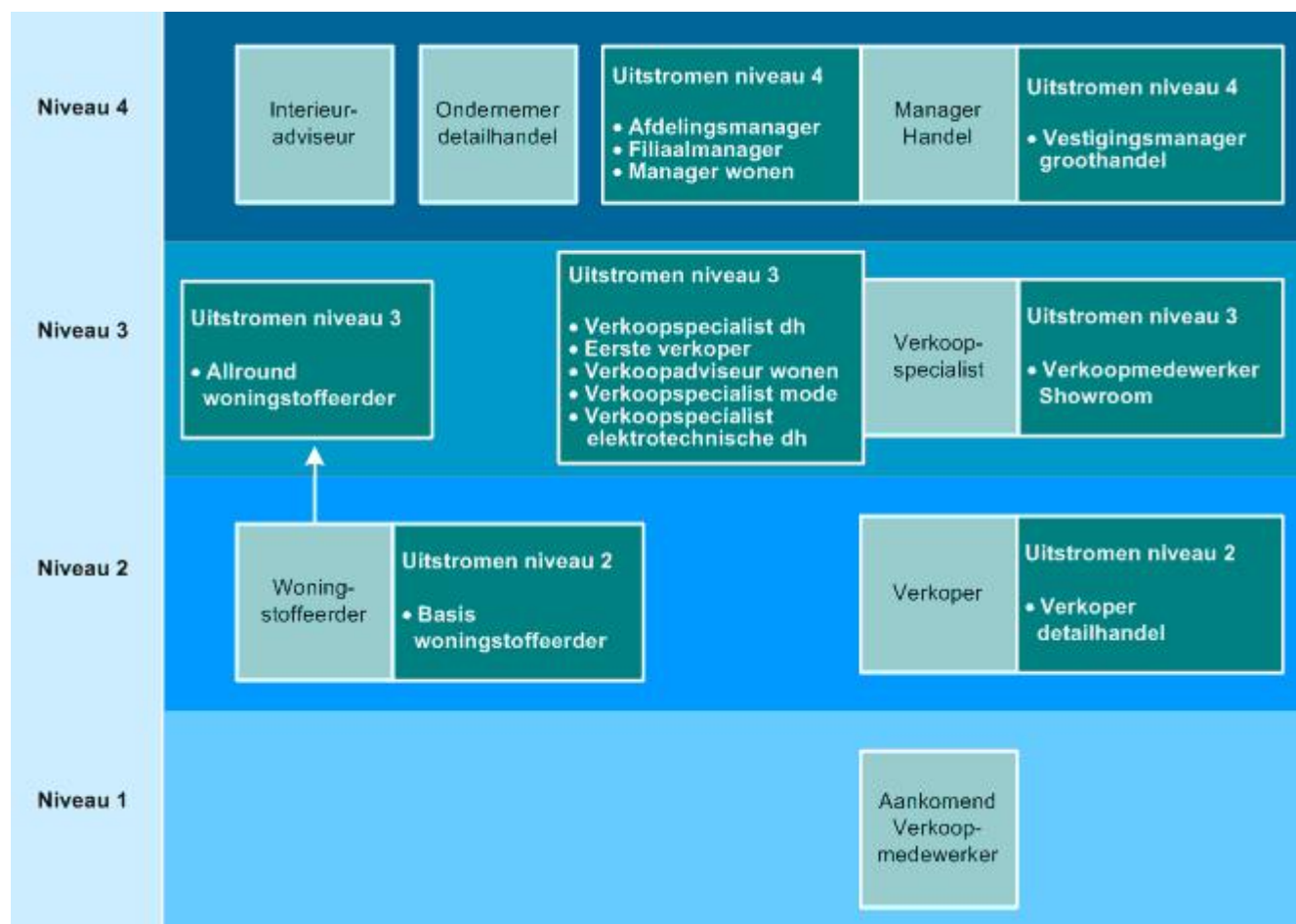
De ondernemer detailhandel zorgt verder voor een netwerk om zijn positie op de markt te versterken. Hij onderhoudt hiervoor contacten met verschillende spelers in het veld.

De ondernemer detailhandel heeft een uitvoerende en aansturende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn onderneming.

De ondernemer detailhandel als koersbepaler combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures om zijn onderneming op te zetten, voort te zetten of uit te breiden.

Een beginnende ondernemer detailhandel zal in veel gevallen na zijn opleiding eerst in andermans bedrijf gaan werken om ervaring op te doen en pas later in zijn loopbaan een eigen onderneming opstarten. Als ondernemer detailhandel zal hij zeer zelfstandig te werk moeten kunnen gaan, aangezien hij in de meeste gevallen geen mentor binnen zijn eigen onderneming heeft. Hij kan hiervoor wellicht wel gebruikmaken van collega-ondernemer detailhandels of zijn netwerk.

Bij de start van zijn onderneming zal de ondernemer detailhandel niet altijd personeel in dienst hebben. Afhankelijk van de groei en de grootte van de onderneming zal de ondernemer detailhandel personeel in dienst nemen.



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Ondernemer detailhandel . In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- [*Ondernemer detailhandel*](#)

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur van Kenniscentrum Handel Op: 10-12-2009 Te: Ede

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Ondernemer detailhandel - 4
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt zullen de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing zijn. Op dat moment vervallen de generieke eisen aan Nederlandse taal zoals geformuleerd volgens het raamwerk Nederlands en opgenomen in het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap.</p> <p>De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3, het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties van niveau 4.</p>
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml.</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BCP Zelfstandig ondernemer detailhandel (05-03-2008)

2.3 Typering beroepengroep

De ondernemer detailhandel werkt als zelfstandige in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules binnen het MKB in zowel de food als non-food sector.

De ondernemer detailhandel geeft leiding aan een kleine zelfstandige onderneming. Voor het voeren van een goed beleid stelt hij een ondernemingsplan op met alle ideeën, gegevens en cijfers die van belang kunnen zijn. Hij formuleert het beleid op het gebied van commercie, financiën, organisatie, personeel en logistiek.

Met de verzorging van zijn winkel, assortimentskeuze, persoonlijk contact met de klant en een goede serviceverlening zorgt hij voor klantenbinding en het behalen van goede omzetresultaten.

De ondernemer detailhandel voert de werkzaamheden op de werkvloer zelf uit en wordt daarbij soms ondersteund door medewerkers. Deze begeleidt, stimuleert en motiveert hij om als vakman in het vakgebied werkzaam te zijn.

De ondernemer detailhandel zorgt verder voor een netwerk om zijn positie op de markt te versterken. Hij onderhoudt hiervoor contacten met verschillende spelers in het veld.

De ondernemer detailhandel wordt gekenmerkt door een ondernemende en commerciële houding. Hij heeft een neus voor commerciële kansen en probeert daarop in te springen. Om continu alert te zijn op nieuwe kansen heeft hij doorzettingsvermogen en 'ondernemerschap' nodig.

De ondernemer detailhandel heeft een uitvoerende en aansturende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn onderneming.

De ondernemer detailhandel als koersbepaler combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures om zijn onderneming op te zetten, voort te zetten of uit te breiden.

Een beginnende ondernemer detailhandel zal in veel gevallen na zijn opleiding eerst in andermans bedrijf gaan werken om ervaring op te doen en pas later in zijn loopbaan een eigen onderneming opstarten. Als ondernemer detailhandel zal hij zeer zelfstandig te werk moeten kunnen gaan, aangezien hij in de meeste gevallen geen mentor binnen zijn eigen onderneming heeft. Hij kan hiervoor wellicht wel gebruikmaken van collega-ondernemer detailhandels of zijn netwerk.

Bij de start van zijn onderneming zal de ondernemer detailhandel niet altijd personeel in dienst hebben. Afhankelijk van de groei en de grootte van de onderneming zal de ondernemer detailhandel personeel in dienst nemen.

2.4 Loopbaanperspectief

De ondernemer detailhandel heeft binnen het mbo-onderwijs binnen de detailhandel geen mogelijkheden om door te stromen. Op de arbeidsmarkt heeft de ondernemer detailhandel de mogelijkheid door te stromen naar o.a. regiomanager. Binnen het hbo-onderwijs zijn de opleidingen Small bussiness & Retail management en/of Commerciële economie logische vervolgopleidingen.

Zie voor andere doorstroombmogelijkheden in het hbo-onderwijs:

- WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 595

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel'. Hierin wordt voor elke kwalificatie per cwi-regio aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering.</p> <p>Uit publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel en MITT 2000-2010' (2009) is op te maken dat het arbeidsmarktperspectief voor de ondernemer detailhandel landelijk gezien goed is. Dit betekent dat de deelnemers na afronding van hun opleiding vrij gemakkelijk een baan kunnen vinden op het niveau van hun behaalde diploma. Uit deze publicatie is verder op te maken dat voor de BBL- en BOL-deelnemers het aantal beschikbare BPV-plaatsen voldoende is en in sommige regio's in evenwicht is met de vraag.</p> <p>Het meest recente rapport is te downloaden op www.kchandlel.nl via de knop 'Feiten, cijfers en trends'. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl. Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum Handel (www.kchandlel.nl) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De aanscherping van wet- en regelgeving op aspecten als hygiëne, milieu en aansprakelijkheid vragen van de ondernemer detailhandel een attente houding. Hij moet up-to-date zijn én blijven met betrekking tot veranderende wet- en regelgeving en ook zorgen, mogelijk middels opleidingen, dat zijn medewerkers ook op de hoogte zijn van veranderingen in werkzaamheden door verandering van wet- en regelgeving. De ondernemer detailhandel heeft niet alleen te maken met nationale wet- en regelgeving, maar ook met lokaal/gemeentelijk beleid. Voor de aantrekkingskracht van de onderneming is het belangrijk voor de ondernemer detailhandel om te weten welke voorgenomen gemeentelijke besluiten er zijn met betrekking tot het precariorecht, parkeermogelijkheden en bereikbaarheid. Deze wet- en regelgeving kunnen hem doen besluiten om aanpassingen te doen in het ondernemingsbeleid.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Toenemende complexiteit van producten en snellere productverandering door technologische ontwikkelingen vragen van de ondernemer detailhandel een actieve houding om bij te blijven op het gebied van trends en ontwikkelingen. Technologische ontwikkelingen als internet bieden aan de andere kant (potentiële) klanten steeds meer mogelijkheden om buiten de winkel om informatie in te winnen en producten aan te schaffen. Dit biedt kansen voor de ondernemer detailhandel om via internet extra bekendheid voor de winkel te genereren en producten te verkopen. Daar tegenover staat dat door internet meer transparantie over prijzen en producten ontstaat en meer (keuze)mogelijkheden aan de klant wordt geboden, waardoor concurrentie vergroot wordt. Ook de verandering in de samenleving (onder invloed van 24-uurseconomie, vergrijzing, krimp en groei van de economie) en de invloed daarvan op klanten en klantbehoeften is het belangrijk voor de ondernemer detailhandel dat deze voelsprietten heeft om deze ontwikkelingen op te merken. Hij moet zicht hebben waar de consument behoefte aan heeft en geld aan wil uitgeven. De ondernemer detailhandel heeft de opdracht kansen en bedreigingen van deze ontwikkelingen in kaart te brengen en op basis daarvan keuzes te maken ten aanzien van de bedrijfsvoering. De ondernemer detailhandel zal zich voortdurend de vraag moeten stellen op welke wijze hij zich wil (blijven) onderscheiden op de markt, bijvoorbeeld op prijs-, assortimentsbeleid of serviceverlening. Schaalvergroting bij winkelketens en branchevervaging in de detailhandel biedt de ondernemer detailhandel mogelijkheid om zich als 'kleine</p>

	zelfstandige' te onderscheiden op het gebied van specialisatie, maatwerk en serviceverlening. Deze keuze vraagt van de ondernemer detailhandel mogelijke aanpassing van het bedrijfsformule.
--	--

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Ondernemer detailhandel

		Uits troo m
Kerntaak	Werkproces	U1
Kerntaak 1: Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		
	1.1 Bepaalt de doelstelling en strategie van de onderneming	x
	1.2 Maakt een investeringsbegroting en financieringsplan	x
	1.3 Maakt een marketingplan	x
	1.4 Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie	x
	1.5 Bewaakt en interpreteert de financiële situatie	x
	1.6 Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze	x
	1.7 Bepaalt de personeelsbehoefte en neemt personeel aan	x
	1.8 Voert overleg met medewerkers	x
Kerntaak 2: Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad		
	2.1 Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen	x
	2.2 Begeleidt medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen	x
	2.3 Beheert en verzorgt goederenontvangst	x
	2.4 Beheert en verzorgt goederenopslag	x
	2.5 Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze	x
	2.6 Bewaakt de voorraad en bestelt	x
	2.7 Maakt inkoopplannen	x
	2.8 Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte	x
Kerntaak 3: Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit		
	3.1 Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten	x
	3.2 Begeleidt medewerkers bij verkoopactiviteiten	x
	3.3 Ontvangt en benadert klanten	x
	3.4 Voert verkoop- en adviesgesprek	x

		Uits troo m
Kerntaak	Werkproces	U1
	3.5 Levert branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op	x
	3.6 Onderhandelt met de klant	x
	3.7 Plaatst een bestelling voor de klant	x
	3.8 Handelt klachten af	x
Kerntaak 4: Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze		
	4.1 Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling	x
	4.2 Beheert het afrekenstelsel	x
	4.3 Informeert de klant over de verkoopafhandeling	x
	4.4 Hanteert het afrekenstelsel	x
	4.5 Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de administratie daarvan	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Ondernemer detailhandel*

4.1 Ondernemer detailhandel

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De ondernemer detailhandel werkt als zelfstandige in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules binnen het MKB in zowel de food als non-food sector. De ondernemer detailhandel voert veel werkzaamheden in de winkel uit. Voor een aantal activiteiten, zoals enkele beleidsmatige taken en netwerken, zoekt de ondernemer buiten de winkel contacten met betrokkenen.
Typerende beroepshouding	De ondernemer detailhandel is klantgericht, sociaalvaardig, representatief, assertief en vakkundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Ook laat hij een ondernemende houding zien en toont betrokkenheid bij de onderneming. Hij anticipeert doelgericht, creatief en op flexibele wijze op veranderingen in de markt om de positie van de onderneming te versterken. Hij zorgt ervoor dat hij op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Verder neemt de ondernemer detailhandel overwogen risico's om zijn doel te behalen en houdt hij vast aan zijn plan tot hij zijn doel heeft bereikt. Verder laat de ondernemer detailhandel een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten en medewerkers. Bij al zijn werkzaamheden toont hij een groot verantwoordelijkheidsgevoel.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De ondernemer detailhandel heeft een uitvoerende en aansturende rol. De ondernemer detailhandel is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn onderneming. Hij voert taken op eigen initiatief uit. De ondernemer detailhandel is verantwoordelijk voor het uitzetten van lijnen op het gebied van commercie, financiën en logistiek, zodat de onderneming gezond is en blijft. Het assortiment en de voorraad zijn en ondernemingsdoelstellingen worden behaald. Ook is hij verantwoordelijk voor zijn eigen netwerk en een het opbouwen van een (organisatie) imago. Verder zorgt hij voor een goede werkomgeving en draagt hij verantwoordelijkheid voor een goed verloop van de operationele werkzaamheden.
Complexiteit	De ondernemer detailhandel krijgt te maken met een aantal dilemma's. De ondernemer detailhandel heeft de opgave om tijdens het contact met klanten een juist evenwicht te vinden tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Hij heeft de taak zich klantvriendelijk op te stellen zonder zijn eigen onderneming te schaden. Dit geldt bij veel aspecten van zijn takenpakket, zoals bij het voeren van een verkoopgesprek, het bepalen en inkopen van het assortiment en het bepalen van de prijs van de artikelen. Verder moet de ondernemer detailhandel prioriteiten stellen in zijn werkzaamheden. Hij moet afwegen hoeveel tijd hij kan besteden aan de klant, zijn medewerkers, relaties, beleidstaken en operationele taken, zonder dat de belangen van de organisatie in het geding zijn. Hierbij speelt ook de afweging wanneer hij taken kan delegeren en wanneer hij ze zelf uit moet voeren. Tot slot is het bij het aansturen en begeleiden van medewerkers van belang dat de ondernemer detailhandel zich zowel laat leiden door de persoonlijke belangen van de werknemer als de belangen van de onderneming.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F.

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.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Engels of Duits

	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

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer detailhandel maakt strategische keuzes voor de bedrijfsontwikkeling op korte en lange termijn. Hiervoor onderzoekt hij de markt en welke positie hij op de markt kan innemen. Hij beschrijft in het ondernemingsplan de doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming, beschrijft tevens de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden en kiest een winkelformule. In deze fase weegt hij de mogelijkheden en consequenties af van commerciële samenwerking met andere ondernemingen. Hij kijkt ook naar mogelijkheden om deskundigheid van anderen in te roepen en maakt hiervoor verantwoorde keuzes, zoals bij het uitzoeken van een bank of accountant.</p> <p>De ondernemer detailhandel maakt een investeringsbegroting en financieringsplan. Hierin geeft hij weer welke investeringen nodig zijn en hoe hij in zijn vermogensbehoefte voorziet. Hij maakt hiervoor een exploitatie- en liquiditeitsbegroting en stelt budgetten op. Met behulp van de investeringsbegroting en het financieringsplan in het ondernemingsplan bespreekt hij de mogelijkheden met investeerders om van hen de liquide middelen te verkrijgen om zijn investeringsbegroting en financieringsplan uit te voeren.</p> <p>De ondernemer detailhandel maakt een marketingplan, dat past bij de gekozen winkelformule. In dit marketingplan beschrijft hij de gemaakte keuzes voor het vestigingspunt, het prijsbeleid, het assortimentsbeleid, promotie- en presentatiebeleid. Hij houdt hierbij rekening met de ontwikkelingen in de markt, de behoeften van de klant en de positie ten opzichte van (mogelijke) concurrenten. In het marketingplan maakt hij duidelijk op welke wijze hij zich wil onderscheiden op de markt en hoe hij zijn retailinstrumenten inzet.</p> <p>De ondernemer detailhandel analyseert verkoopcijfers en hanteert hiervoor een registratiesysteem. Hij onderzoekt de gerealiseerde verkoopcijfers en relateert de verkoopcijfers aan de budgetten. Op basis van deze analyse en marktomstandigheden onderneemt hij actie.</p> <p>De ondernemer detailhandel controleert en bewaakt op basis van periodieke overzichten en de jaarrekening de budgetten en past daarbij de begroting aan. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen. Daarnaast interpreteert hij de financiële situatie op basis van de balansen en een jaarrekening. Deze kan hij zelf opstellen of laten opstellen door een financieel adviseur.</p> <p>De ondernemer detailhandel onderhoudt diverse externe relaties en/of bouwt nieuwe relaties op. Hij kiest doelgroepen en bijeenkomsten om de onderneming te promoten, in contact te komen met (nieuwe) relaties en/of informatie te verkrijgen die van belang is voor de onderneming. Wanneer de mogelijkheid daartoe is, brengt hij door middel van een presentatie de onderneming onder de aandacht bij diverse relaties.</p> <p>De ondernemer detailhandel bepaalt op basis van zijn doelstellingen, personeelsbudget en bedrijfsanalyse de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte. Hij gaat na aan welke eisen nieuwe medewerkers</p>	1.1	Bepaalt de doelstelling en strategie van de onderneming
	1.2	Maakt een investeringsbegroting en financieringsplan
	1.3	Maakt een marketingplan
	1.4	Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie
	1.5	Bewaakt en interpreteert de financiële situatie
	1.6	Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze
	1.7	Bepaalt de personeelsbehoefte en neemt personeel aan
	1.8	Voert overleg met medewerkers

moeten voldoen. Op basis daarvan werft hij zelf kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.

De ondernemer detailhandel organiseert periodiek werkoverleg en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het functioneren. Hij stelt hen op de hoogte van de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de werkkuitvoering betekenen. Tevens evalueert hij met medewerkers de dagelijkse gang van zaken door opvallende gebeurtenissen en acties daarop te bespreken. Hij geeft in een formeel gesprek aan op welke wijze de medewerker zijn functioneren kan verbeteren. Hij stuurt zonodig de prestaties bij door de medewerker te coachen en extra begeleiding te geven. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg en formele gesprekken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.

Toelichting:

Voor het opstarten en beheren van de onderneming is het belangrijk dat de ondernemer detailhandel op de hoogte is van de marktontwikkelingen en ontwikkelingen in de branche, maar daarnaast ook op de hoogte is van politieke, demografische, juridische en maatschappelijke ontwikkelingen om zijn beleid vorm te geven, zijn onderneming te profileren en zijn marktpositie te handhaven of te vergroten. Met deze kennis kan hij kansen en bedreigingen inschatten, weloverwogen risico's nemen en de juiste beslissingen nemen ten aanzien van het ondernemingsbeleid.

Voor het beheren van de onderneming is de samenhang belangrijk tussen enerzijds de doelstelling en strategie van de onderneming en anderzijds het marketingplan. Deze onderdelen van het ondernemingsbeleid moeten in samenhang ontwikkeld worden en uitgevoerd worden.

5.2 Kerntaak 2: Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad	Werkprocessen bij kerntaak 2																
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer detailhandel verdeelt het werk voor het ontvangen en verwerken van goederen, geeft aan op welke wijze de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en wie wat doet. Hij controleert tijdens de werkzaamheden of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.</p> <p>De ondernemer detailhandel begeleidt medewerkers bij presentatiewerkzaamheden door hen te informeren over veranderingen in presentaties. Hij ondersteunt de medewerkers door hen presentatietechnieken aan te leren en hen feedback te geven bij het verkopen. Daarnaast geeft hij zijn collega's feedback met betrekking tot hun werkzaamheden met betrekking tot ontvangst en opslag, winkelopening en schoonmaakwerkzaamheden.</p> <p>De ondernemer detailhandel gaat na welke goederen binnenkomen en bepaalt waar deze opgeslagen moeten worden. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult bijbehorende formulieren in. Hij zorgt er voor dat de interne transportmiddelen worden verzameld, ruimte wordt gemaakt voor de opslag van goederen in de ontvangstruimte en opslagruimte. Vervolgens controleert hij de geleidedocumenten en de geleverde goederen in bijzijn van de leverancier op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier en noteert deze. Hij zorgt dat de retouren meegegeven worden aan de leverancier.</p> <p>De ondernemer detailhandel pakt de geleverde goederen om en verdeelt deze voor opslag van goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen (zicht- en onzichtbare schade) en noteert deze. Hij meldt de afwijkingen aan de vervoerder en/of leverancier. Hij vervoert de geleverde goederen naar de opslagruimte en slaat ze daar op.</p> <p>De ondernemer detailhandel bouwt presentaties op en verzorgt deze. Hij combineert de displays, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de winkel en priist artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij bestaande presentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te veranderen.</p> <p>De ondernemer detailhandel 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.</p> <p>De ondernemer detailhandel maakt inkoopplannen en koopt op basis daarvan artikelen in. Op basis van kwaliteit en kosten maakt hij een keuze voor de artikelen. Hij vraagt offertes op voor de gewenste artikelen. Voorafgaand aan het onderhandelen maakt hij berekeningen om zijn onderhandelingsruimte te bepalen. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden en eventuele tijdelijke opslag.</p>	<table> <tr> <td data-bbox="1018 264 1074 369">2.1</td><td data-bbox="1082 264 1469 369">Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 376 1074 481">2.2</td><td data-bbox="1082 376 1469 481">Begeleidt medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 488 1074 555">2.3</td><td data-bbox="1082 488 1469 555">Beheert en verzorgt goederenontvangst</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 562 1074 629">2.4</td><td data-bbox="1082 562 1469 629">Beheert en verzorgt goederenopslag</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 636 1074 703">2.5</td><td data-bbox="1082 636 1469 703">Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 710 1074 754">2.6</td><td data-bbox="1082 710 1469 754">Bewaakt de voorraad en bestelt</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 761 1074 795">2.7</td><td data-bbox="1082 761 1469 795">Maakt inkoopplannen</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 801 1074 878">2.8</td><td data-bbox="1082 801 1469 878">Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte</td></tr> </table>	2.1	Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen	2.2	Begeleidt medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen	2.3	Beheert en verzorgt goederenontvangst	2.4	Beheert en verzorgt goederenopslag	2.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze	2.6	Bewaakt de voorraad en bestelt	2.7	Maakt inkoopplannen	2.8	Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte
2.1	Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen																
2.2	Begeleidt medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen																
2.3	Beheert en verzorgt goederenontvangst																
2.4	Beheert en verzorgt goederenopslag																
2.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze																
2.6	Bewaakt de voorraad en bestelt																
2.7	Maakt inkoopplannen																
2.8	Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte																

De ondernemer detailhandel verzorgt de verkoopruimte en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, verkoopruimte en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de verkoopruimte gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de verkoopruimte te optimaliseren. opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, verkoopruimte en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de verkoopruimte gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de verkoopruimte te optimaliseren.

Toelichting:

De ondernemer voert zelf de werkzaamheden rondom ontvangst en verwerking van goederen uit of delegeert dit aan zijn medewerkers. Wanneer hij werkzaamheden delegeert zal hij tijdens die werkprocessen een leidinggevende en begeleidende rol hebben.

De ondernemer detailhandel is bij het ontvangen en verwerken van goederen verantwoordelijk voor een vlot en juist verloop van de werkzaamheden. Zo moet hij continu alert zijn op het voorkomen van derving door zichzelf en zijn medewerkers. Bij constatering van derving onderneemt hij de juiste maatregelen.

De ondernemer detailhandel heeft bij het beheren en begeleiden van de ontvangst en opslag enerzijds te maken met afwijkingen in leveringen, ruimtegebrek voor opslag van goederen en andere werkzaamheden, maar anderzijds met medewerkers, die niet altijd volgens vaste patronen reageren. Het is dan ook zaak dat de ondernemer detailhandel het juiste evenwicht vindt tussen het delegeren en het zelf uitvoeren van werkzaamheden, zodat alle werkzaamheden correct uitgevoerd worden en de ondernemer detailhandel overzicht heeft en de medewerkers een goede werkbelasting. Over het algemeen zal de ondernemer detailhandel werkzaamheden delegeren als hij (voldoende) personeel in dienst heeft.

De ondernemer detailhandel is daarnaast bij het opbouwen en aanvullen van artikelpresentaties, winkelruimte en –omgeving verantwoordelijk voor een commercieel aantrekkelijke presentatie van de winkelruimte, -omgeving en artikelen. Hierbij heeft hij te maken met beperking van de ruimtes en middelen.

Verder is het bij de ontvangst en verwerking van goederen van belang dat hij en de medewerkers zich houden aan wettelijke regelgeving ten aanzien van arbeidsomstandigheden, hygiëne en milieu. Daarnaast moet de ondernemer detailhandel er op toezien dat ondernemingsspecifieke regels en procedures worden nageleefd.

Een ondernemer detailhandel met medewerkers moet een juist evenwicht vinden tussen het delegeren en het zelf uitvoeren van werkzaamheden, zodat alle werkzaamheden correct uitgevoerd worden en de ondernemer detailhandel overzicht heeft en de medewerkers een goede werkbelasting. Over het algemeen zal de ondernemer detailhandel werkzaamheden delegeren als hij (voldoende) personeel in dienst heeft.

5.3 Kerntaak 3: Begeleid verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

Kerntaak 3 Begeleid verkoopactiviteiten en voert deze ook uit	Werkprocessen bij kerntaak 3																
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer detailhandel bewaakt continu of klanten worden geholpen. Hij zet hiervoor extra medewerkers in of geeft medewerkers andere werkzaamheden. Hij geeft aan medewerkers aan wanneer en hoe zij de klant moeten ontvangen. Hij controleert of de medewerkers tijdens de verkoopactiviteiten of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.</p> <p>De ondernemer detailhandel begeleidt zijn medewerkers bij verkoopactiviteiten door hen te informeren over ontwikkelingen, gesprekstechnieken, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij ondersteunt zijn medewerkers door hen verkooptechnieken aan te leren en hen feedback te geven bij het verkopen. Hij beantwoordt vragen van medewerkers, geeft hen tips over het gebruik en de mogelijkheden van artikelen of neemt de klant van hen over, wanneer de medewerkers de klant niet voldoende kunnen helpen.</p> <p>De ondernemer detailhandel ontvangt klanten in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment.</p> <p>De ondernemer detailhandel inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt hieraan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt hij vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel.</p> <p>Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan.</p> <p>Hij adviseert service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe.</p> <p>De ondernemer detailhandel voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen en/of stelt op verzoek van de klant een offerte op. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het bewerken van een artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel (juwelier, elektrotechniek). Voor het opstellen van een offerte maakt hij noodzakelijke berekeningen en geeft correct de wensen van de klant weer. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.</p> <p>De ondernemer detailhandel schat in of het nodig is met de klant te onderhandelen, gezien de koopbehoefte van de klant, klantenbinding en promotie van de onderneming. 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 wil 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.</p>	<table border="1"> <tr> <td>3.1</td><td>Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten</td></tr> <tr> <td>3.2</td><td>Begeleidt medewerkers bij verkoopactiviteiten</td></tr> <tr> <td>3.3</td><td>Ontvangt en benadert klanten</td></tr> <tr> <td>3.4</td><td>Voert verkoop- en adviesgesprek</td></tr> <tr> <td>3.5</td><td>Levert branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op</td></tr> <tr> <td>3.6</td><td>Onderhandelt met de klant</td></tr> <tr> <td>3.7</td><td>Plaatst een bestelling voor de klant</td></tr> <tr> <td>3.8</td><td>Handelt klachten af</td></tr> </table>	3.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten	3.2	Begeleidt medewerkers bij verkoopactiviteiten	3.3	Ontvangt en benadert klanten	3.4	Voert verkoop- en adviesgesprek	3.5	Levert branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op	3.6	Onderhandelt met de klant	3.7	Plaatst een bestelling voor de klant	3.8	Handelt klachten af
3.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten																
3.2	Begeleidt medewerkers bij verkoopactiviteiten																
3.3	Ontvangt en benadert klanten																
3.4	Voert verkoop- en adviesgesprek																
3.5	Levert branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op																
3.6	Onderhandelt met de klant																
3.7	Plaatst een bestelling voor de klant																
3.8	Handelt klachten af																

De ondernemer detailhandel 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. De ondernemer detailhandel neemt klachten aan van klanten. Hij onderzoekt de klacht, beoordeelt of de klachten gegrond zijn, handelt ze af en administreert de klacht en de wijze van klachtenafhandeling. 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. De ondernemer detailhandel neemt klachten aan van klanten. Hij onderzoekt de klacht, beoordeelt of de klachten gegrond zijn, handelt ze af en administreert de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.

Toelichting:

De ondernemer detailhandel zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen, nieuwe artikelen en promotionele acties. Verder signaleert hij klantbehoeften, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen tijdens de verkoopactiviteiten.

Tijdens het gehele werkproces is de ondernemer detailhandel alert op het voorkomen van mogelijke derving en hanteert daarvoor de juiste werkwijze. Bij constatering van derving neemt hij maatregelen die binnen zijn verantwoordelijkheid liggen.

De ondernemer detailhandel geeft de klant een advies op maat. In verschillende branches moeten daarbij branchespecifieke (technische) handelingen worden verricht om een artikel op maat te kunnen verzorgen. Het advies is niet alleen afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op de (commerciële) doelstellingen van de organisatie. De wijze van advisering moet klantenbinding tot gevolg hebben.

5.4 Kerntaak 4: Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze	Werkprocessen bij kerntaak 4										
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer detailhandel bepaalt wie de verkoop afhandelt indien hij medewerkers in dienst heeft. Hij controleert tijdens de werkzaamheden of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.</p> <p>De ondernemer detailhandel beheert in de detailhandel het afrekenstelsel door te zorgen dat het stelsel gebruiksklaar gemaakt wordt, hulpmiddelen beschikbaar zijn en te controleren of veiligheidsmaatregelen en het afrekenstelsel optimaal werken. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.</p> <p>De ondernemer detailhandel schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij verwijst de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering.</p> <p>De ondernemer detailhandel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het stelsel om de betaling van de klant te verwerken of een bestelling te plaatsen. Hij controleert tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties onderneemt hij passende actie. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna afscheid van de klant.</p> <p>De ondernemer detailhandel zorgt voor het afsluiten van het afrekenstelsel, de opslag van waardepapieren en de administratie daar omheen. Bij kasverschillen spoort hij de oorzaak en onderneemt actie om dit te voorkomen. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Hij zorgt tevens voor het geldtransport.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De ondernemer detailhandel zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen op de markt en in de organisatie, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij is tevens verantwoordelijk voor dat zijn medewerkers hiervan ook op de hoogte zijn.</p> <p>Tijdens het aansturen van de verkoopafhandeling en het zelf uitvoeren daarvan is de ondernemer detailhandel alert op het voorkomen van derving door zichzelf en zijn medewerkers. Bij constatering van derving onderneemt hij de juiste maatregelen.</p> <p>De ondernemer detailhandel zorgt dat de regels en procedures ten aanzien van de verkoopafhandeling worden nageleefd. Hij controleert actief op de naleving van de regels en procedures door zijn medewerkers.</p> <p>Het resultaat van de werkzaamheden moeten leiden tot een juiste verkoopafhandeling in het belang van de klant en de organisatie.</p>	<table border="1"> <tr> <td>4.1</td><td>Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling</td></tr> <tr> <td>4.2</td><td>Beheert het afrekenstelsel</td></tr> <tr> <td>4.3</td><td>Informeert de klant over de verkoopafhandeling</td></tr> <tr> <td>4.4</td><td>Hanteert het afrekenstelsel</td></tr> <tr> <td>4.5</td><td>Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de administratie daarvan</td></tr> </table>	4.1	Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling	4.2	Beheert het afrekenstelsel	4.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling	4.4	Hanteert het afrekenstelsel	4.5	Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de administratie daarvan
4.1	Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling										
4.2	Beheert het afrekenstelsel										
4.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling										
4.4	Hanteert het afrekenstelsel										
4.5	Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de administratie daarvan										

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.



6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		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																					
1.1	Bepaalt de doelstelling en strategie van de onderneming	■																■			
1.2	Maakt een investeringsbegroting en financieringsplan								■					■						■	
1.3	Maakt een marketingplan	■										■									■
1.4	Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie											■		■							■

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.5	Bewaakt en interpreteert de financiële situatie													■												■	
1.6	Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze	■								■																	
1.7	Bepaalt de personeelsbehoefte en neemt personeel aan	■																		■						■	
1.8	Voert overleg met medewerkers		■	■		■												■									

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad		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																											
2.1	Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen		■																								
2.2	Begeleidt medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen			■								■															
2.3	Beheert en verzorgt goederenontvangst												■							■							
2.4	Beheert en verzorgt goederenopslag												■						■								










Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad		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																											
2.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze											■	■							■							
2.6	Bewaakt de voorraad en bestelt													■						■							
2.7	Maakt inkoopplannen								■																■		

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad		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																											
2.8	Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte												■							■							

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook 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																											
3.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten		■																								
3.2	Begeleidt medewerkers bij verkoopactiviteiten			■								■															



Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook 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
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.3	Ontvangt en benadert klanten																									
3.4	Voert verkoop- en adviesgesprek																									

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook 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																											
3.5	Levert branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op											■					■		■	■							
3.6	Onderhandelt met de klant	■							■																■		
3.7	Plaatst een bestelling voor de klant												■						■								
3.8	Handelt klachten af	■												■					■		■						

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze		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																											
4.1	Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling		■																								
4.2	Beheert het afrekenstelsysteem										■		■														
4.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling									■									■								
4.4	Hanteert het afrekenstelsysteem											■								■	■						
4.5	Sluit het afrekenstelsysteem en verzorgt de administratie daarvan											■		■							■						

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Ondernemer detailhandel

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid

Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Bepaalt de doelstelling en strategie van de onderneming	x																x							x	
1.2	Maakt een investeringsbegroting en financieringsplan							x					x							x						x
1.3	Maakt een marketingplan	x									x													x	x	
1.4	Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie										x		x											x		
1.5	Bewaakt en interpreteert de financiële situatie												x												x	
1.6	Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze	x							x																	

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.7	Bepaalt de personeelsbehoefte en neemt personeel aan	x																		x						x
1.8	Voert overleg met medewerkers		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 Ondernemer detailhandel

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid			
1.1 werkproces: Bepaalt de doelstelling en strategie van de onderneming			
Omschrijving	De ondernemer detailhandel maakt strategische keuzes voor de bedrijfsontwikkeling op korte en lange termijn. Hiervoor onderzoekt hij de markt en welke positie hij op de markt kan innemen. Hij beschrijft in het ondernemingsplan de doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming, beschrijft tevens de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden en kiest een winkelformule. In deze fase weegt hij de mogelijkheden en consequenties af van commerciële samenwerking met andere ondernemingen. Hij kijkt ook naar mogelijkheden om deskundigheid van anderen in te roepen en maakt hiervoor verantwoorde keuzes, zoals bij het uitzoeken van een bank of accountant.		
Gewenst resultaat	De uitwerking van een helder geformuleerde doelstelling in passende strategische keuzes, kernactiviteiten en winkelformule.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Afgewogen risico's nemen 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Weegt bij het opstellen van de doelstellingen en de strategie risico's en mogelijkheden ten aanzien van, de kernactiviteiten en de winkelformule weloverwogen af, zodat helder is op welke wijze de onderneming zich kan ontwikkelen en welke positie de onderneming in de markt kan verkrijgen/behouden. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Commerciële samenwerkingsvormen Computervaardigheden Huisregels Kwaliteitszorg Managementproces Marktonderzoek Milieuzorg Ondernemingsplan Ondernemingsvorm Verzekeren
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Brengt in kaart welke personen en/of instanties hem kunnen ondersteunen bij het maken en uitvoeren van de doelstellingen en strategie van de onderneming en gaat na wie daarvoor het meest geschikt zijn, zodat hij ondersteund wordt door deskundigen. 	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	<p>De ondernemer detailhandel:</p>	

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid			
1.1 werkproces: Bepaalt de doelstelling en strategie van de onderneming			
		<ul style="list-style-type: none">• Bestudeert ontwikkelingen in de markt, toekomstige trends en kansen/bedreigingen voor het maken van strategische keuzes, zodat hij doelstellingen en kernactiviteiten kan bepalen waarmee hij zich kan onderscheiden in de markt en/of meer omzet kan genereren.	

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.2 werkproces: Maakt een investeringsbegroting en financieringsplan**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel maakt een investeringsbegroting en financieringsplan. Hierin geeft hij weer welke investeringen nodig zijn en hoe hij in zijn vermogensbehoefte voorziet. Hij maakt hiervoor een exploitatie- en liquiditeitsbegroting en stelt budgetten op. Met behulp van de investeringsbegroting en het financieringsplan in het ondernemingsplan, bespreekt hij de mogelijkheden met investeerders om van hen de liquide middelen te verkrijgen om zijn investeringsbegroting en financieringsplan uit te voeren.		
Gewenst resultaat	Een duidelijk, realistisch investeringsbegroting en financieringsplan waarmee de ondernemer inzicht krijgt in zijn vermogensbehoefte en waarmee hij in de vermogensbehoefte kan voorzien.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Indruk maken op anderen• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Onderbouwt zijn investeringsbegroting en financieringsplan enthousiast, gedreven en met steekhoudende argumenten door zich in te leven in de belangen van investeerders, zodat de investeerder overtuigd raakt van de haalbaarheid van de investeringsbegroting en het financieringsplan.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Financieringsplan• Investeringsbegroting
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	De ondernemer detailhandel <ul style="list-style-type: none">• Analyseert de cijfermatige gegevens grondig en maakt logische gevolgtrekkingen uit beschikbare informatie m.b.t. investeringen/kosten/opbrengsten, zodat hij een duidelijk en realistisch financieel overzicht kan opstellen.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Kent de financiële zaken die invloed hebben op de onderneming, zodat hij de financiële consequenties overziet van zijn investeringsbegroting en financieringsplan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De ondernemer detailhandel:	

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.2 werkproces: Maakt een investeringsbegroting en financieringsplan**

		<ul style="list-style-type: none">• Toont inzicht in de (wettelijke) richtlijnen die gelden voor de investeringsbegroting en het financieringsplan van de juridische ondernemingsvorm en past deze richtlijnen toe, zodat het financiële gedeelte van het ondernemingsplan voldoet aan de wettelijke richtlijnen.	
--	--	---	--

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.3 werkproces: Maakt een marketingplan**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel maakt een marketingplan, dat past bij de gekozen winkelformule. In dit marketingplan beschrijft hij de gemaakte keuzes voor het vestigingspunt, het prijsbeleid, het assortimentsbeleid, promotie- en presentatiebeleid. Hij houdt hierbij rekening met de ontwikkelingen in de markt, de behoeften van de klant en de positie ten opzichte van (mogelijke) concurrenten. In het marketingplan maakt hij duidelijk op welke wijze hij zich wil onderscheiden op de markt en hoe hij zijn retailinstrumenten inzet.		
Gewenst resultaat	Het marketingplan past bij de winkelformule, de doelstellingen en strategie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemenAfgewogen risico's nemen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Weegt risico's af en maakt weloverwogen keuzes ten aanzien van de retailmix/marketingmix van de onderneming, zodat helder is op welke wijze de onderneming zich profileert op het gebied van plaats, prijs, product, promotie en presentatie en in hoeverre dit onderscheidend is ten opzichte van de concurrent.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Belastingen/heffingenFysieke distributiePersoneelsbeleidPlaatsbeleidPresentatiebeleidPrijsbeleidProductiebeleidPromotiebeleidWinkelbeheer
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Weet op welke manieren hij de retailinstrumenten kan inzetten, wat de voor- en nadelen zijn en welke de beste keus is, zodat zijn marketingplan past bij wat hij met de onderneming wil bereiken.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennenKansen en mogelijkheden identificeren en creëren	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Analyseert de markt door inzicht te tonen in de eigen concurrentiepositie, marktwerking, trends en ontwikkelingen in de branche, ziet op basis daarvan kansen en gaat na hoe hij de retailinstrumenten kan inzetten, zodat hij een op de doelgroep en winkelformule afgestemde marketingmix creëert.	

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.3 werkproces: Maakt een marketingplan**

Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">Bekijkt de mogelijkheden om kosten te reduceren en verwerkt dit in het marketingplan, zodat de onderneming zo winstgevend mogelijk kan zijn.	
------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid			
1.4 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie			
Omschrijving	De ondernemer detailhandel analyseert verkoopcijfers en hanteert hiervoor een registratiesysteem. Hij onderzoekt de gerealiseerde verkoopcijfers en relateert de verkoopcijfers aan de budgetten. Op basis van deze analyse en marktomstandigheden onderneemt hij actie.		
Gewenst resultaat	Door een analyse van de verkoopcijfers en prognoses en ontwikkelingen in de markt kan de ondernemer detailhandel conclusies trekken en actie ondernemen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De ondernemer detailhandel</p> <ul style="list-style-type: none"> Verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om inzicht te krijgen in resultaten van de onderneming en gaat na of het nodig is om actie te ondernemen, zodat hij zijn eigen positie kan afzetten tegen ontwikkelingen in de markt en bij concurrenten. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Computervaardigheden Verkoopcijfers Verkoopstatistiek
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses, zodat hij betrouwbare uitspraken kan doen over de resultaten van de onderneming 	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ziet op basis van de verkoopcijfers kansen om de omzetmogelijkheden te vergroten en vertaalt deze kansen in haalbare en verantwoorde acties. 	

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid			
1.5 werkproces: Bewaakt en interpreteert de financiële situatie			
Omschrijving	De ondernemer detailhandel controleert en bewaakt op basis van periodieke overzichten en de jaarrekening de budgetten en past daarbij de begroting aan. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen. Daarnaast interpreteert hij de financiële situatie op basis van de balans en een jaarrekening. Deze kan hij zelf opstellen of laten opstellen door een financieel adviseur.		
Gewenst resultaat	Bewaking van de budgetten om tijdig afwijkingen te signaleren en zonodig maatregelen te nemen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • Interpreteert nauwkeurig de jaarrekening, zodat er logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie worden gemaakt. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Break-even-analyse • Budgetanalyse • Budgetten • Exploitatiebudget • Faillissement • Financiële administratie • Financiële kengetallen • Liquiditeitsbudget • Omzetbelasting
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • Bewaakt de financiële situatie door tijdig afwijkingen te signaleren, weet wat de financiële gevolgen zijn wanneer het budget wordt overschreden en past maatregelen toe om overschrijding te voorkomen, zodat de onderneming financieel gezond blijft. 	

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.6 werkproces: Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel onderhoudt diverse externe relaties en/of bouwt nieuwe relaties op. Hij kiest doelgroepen en bijeenkomsten om de onderneming te promoten, in contact te komen met (nieuwe) relaties en/of informatie te verkrijgen die van belang is voor de onderneming. Wanneer de mogelijkheid daartoe is, brengt hij door middel van een presentatie de onderneming onder de aandacht bij diverse relaties.		
Gewenst resultaat	De ondernemer detailhandel 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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Acties en activiteiten initiëren	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Neemt zelf initiatief of initieert acties om het netwerk op te bouwen en/of te vergroten en weegt af waarom hij wel/niet in een bepaalde relatie zal investeren, zodat de acties om het netwerk te vergroten of op te bouwen de investering het waard zijn.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:BelangenbehartigingContacten
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenHumor gebruikenEnthousiasme uitstralenOnderhoudend communiceren	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Weet de aandacht van het publiek vast te houden door een enthousiaste, vakkundige en/of amusante presentatie te houden, die afgestemd is op het publiek, waarbij de onderneming juist wordt gepromoot.Geeft relaties aandacht en communiceert op een onderhoudende wijze in het één-op-één contact met relaties, zodat relaties zich willen binden aan de ondernemer detailhandel.	

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.7 werkproces: Bepaalt de personeelsbehoefte en neemt personeel aan**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel bepaalt op basis van zijn doelstellingen, personeelsbudget en bedrijfsanalyse de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte. Hij gaat na aan welke eisen nieuwe medewerkers moeten voldoen. Op basis daarvan werft hij zelf kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.		
Gewenst resultaat	De personeelsbehoefte is in kaart gebracht en voorzien.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Besluit wie in aanmerking komt voor een sollicitatiegesprek en uiteindelijk voor de functie door selectiemethoden toe te passen, zodat hij geschikte werknemers in dienst neemt.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:BeloningFunctiebeschrijvingInstroomIntroductieOrganisatiestructuurPersoneelsadministratiePersoneelsdossierPersoneelsplanPersoneelsselectiePersoneelswervingSociale zekerheidUitstroom
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Calculeert financiële gevolgen in voor het in dienst nemen van medewerkers op basis van de huidige en toekomstige financiële situatie en ontwikkelingen in de onderneming, zodat realistische financiële afwegingen gemaakt kunnen worden bij de aanname van medewerkers.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Hanteert de wettelijke richtlijnen die gelden bij het in dienst nemen, zodat wordt voldaan aan de wet- en regelgeving op het gebied van aanname van medewerkers	

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.8 werkproces: Voert overleg met medewerkers**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel organiseert periodiek werkoverleg en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het functioneren. Hij stelt hen op de hoogte van de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de werkuitvoering betekenen. Tevens evalueert hij met medewerkers de dagelijkse gang van zaken door opvallende gebeurtenissen en acties daarop te bespreken. Hij geeft in een formeel gesprek aan op welke wijze de medewerker zijn functioneren kan verbeteren. Hij stuurt zonodig de prestaties bij door de medewerker te coachen en extra begeleiding te geven. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg en formele gesprekken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.		
Gewenst resultaat	Gemotiveerde en vakkundige medewerkers die zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Functioneren van mensen controleren	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Controleert of medewerkers naar behoren en volgens gemaakte afspraken functioneren en onderneemt actie als zij niet voldoen aan de verwachtingen, zodat zij zich kunnen ontwikkelen in hun functioneren.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:ComputervaardighedenFormeel gesprekMedezeggenschapOmgang met medewerkersVergaderingVormen van overlegWerkoverleg
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">Coachen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">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.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informerenBevorderen van de teamgeestBijdrage van anderen waarderen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Vraagt om inbreng van de medewerkers om werkzaamheden te evalueren en maakt hen bewust van de invloed die ze hebben op het succes van de onderneming, zodat de primaire (werk)processen verbeterd kunnen worden.Geeft in overleg ruimte voor iedereen, moedigt medewerkers aan om standpunten in te brengen	

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.8 werkproces: Voert overleg met medewerkers**

		<ul style="list-style-type: none">• en complimenteert medewerkers voor hun inbreng, zodat medewerkers betrokken zijn bij elkaar, de veranderingen en de onderneming.• Heeft aandacht voor de verstandhoudingen in het team en stelt zaken in overleggen aan de orde om een goede sfeer te creëren, danwel te behouden.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Tijd indelen• Voortgang bewaken	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bewaakt tijdens overleggen de tijd en de onderwerpen door zich te houden aan de agenda en discussies in goede banen te leiden, zodat overleggen gestructureerd verlopen.	

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt 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 medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen		x																		
2.2	Begeleidt medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen			x								x									
2.3	Beheert en verzorgt goederenontvangst												x						x		
2.4	Beheert en verzorgt goederenopslag												x				x		x		
2.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze											x	x						x		
2.6	Bewaakt de voorraad en bestelt													x					x		
2.7	Maakt inkoopplannen								x												x
2.8	Beheert en verzorgt winkel en/of 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 Ondernemer detailhandel

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad			
2.1 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen			
Omschrijving	De ondernemer detailhandel verdeelt het werk voor het ontvangen en verwerken van goederen, geeft aan op welke wijze de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en wie wat doet. Hij controleert tijdens de werkzaamheden of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.		
Gewenst resultaat	De medewerkers voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maakt een werkverdeling op basis van prioriteiten en capaciteiten van medewerkers, communiceert deze naar de medewerkers, instrueert medewerkers over de wijze waarop werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, controleert de uitvoering van de werkzaamheden en stuurt bij waar nodig, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en binnen de tijd uitgevoerd worden. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Algemene kennis leidinggeven • Beslissingen • Communicatievaardigheid en • Conflicten • Delegatieproces • Functie-inhoud • Leiderschapsstijlen • Motiveren • Opdrachten/instructies • Planning • Taken leidinggevende • Werkdruk • Werkplanning • Wetgeving

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad**2.2 werkproces: Begeleidt medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel begeleidt medewerkers bij presentatiewerkzaamheden door hen te informeren over veranderingen in presentaties. Hij ondersteunt de medewerkers door hen presentatietechnieken aan te leren en hen feedback te geven bij het verkopen. Daarnaast geeft hij zijn collega's feedback met betrekking tot hun werkzaamheden met betrekking tot ontvangst en opslag, winkelopening en schoonmaakwerkzaamheden.		
Gewenst resultaat	De informatie, ondersteuning en feedback van de ondernemer detailhandel aan zijn medewerkers vormen een goede basis om hun werkzaamheden met betrekking tot ontvangst en opslag, presentatie en schoonmaakwerkzaamheden te verbeteren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Motiveert medewerkers, geeft medewerkers heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij hun werkzaamheden het best kunnen uitvoeren, zodat ze hun eigen kennis en vaardigheden kunnen verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Begeleiden• Motiveren
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Draagt kennis en expertise over op medewerkers, doet de presentatiewerkzaamheden voor en laat zien wat het doel ervan is, zodat de collega's hun kennis en vaardigheden kunnen verbeteren.	

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad**2.3 werkproces: Beheert en verzorgt goederenontvangst**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel gaat na welke goederen binnenkomen en bepaalt waar deze opgeslagen moeten worden. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult bijbehorende formulieren in. Hij zorgt er voor dat de interne transportmiddelen worden verzameld, ruimte wordt gemaakt voor de opslag van goederen in de ontvangstruimte en opslagruimte. Vervolgens controleert hij de geleidedocumenten en de geleverde goederen in bijzijn van de leverancier op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier en noteert deze. Hij zorgt dat de retouren meegegeven worden aan de leverancier.		
Gewenst resultaat	De werkzaamheden zijn georganiseerd op basis van levering, prioriteiten en mogelijkheden. De ontvangstruimte is zodanig klaar voor gebruik dat er zonder problemen ontvangen kan worden. De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Kiest passende hulpmiddelen en gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn en zorgt dat medewerkers de hulpmiddelen ook op zo'n wijze hanteren, dat de kans op derving gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Algemene kennis detailhandel• Derving• Geleidedocumenten• Retouren• Transportmiddelen• Veiligheid en arbo
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Controleert de levering en bijbehorende administratie nauwkeurig en op ordelijke wijze, zodat afwijkingen tijdigesignaleerd worden.• Hanteert daarnaast wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op gevaarlijke en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.	

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad**2.4 werkproces: Beheert en verzorgt goederenopslag**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel pakt de geleverde goederen om en verdeelt deze voor opslag van goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen (zicht- en onzichtbare schade) en noteert deze. Hij meldt de afwijkingen aan de vervoerder en/of leverancier. Hij vervoert de geleverde goederen naar de opslagruimte en slaat ze daar op.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwaliteit. De werkzaamheden zijn georganiseerd op basis van levering, prioriteiten en mogelijkheden. De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruiken	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn en zorgt dat medewerkers de hulpmiddelen ook op zo'n wijze hanteren, zodat de kans op derving gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:DervingMagazijnMilieuTransportmiddelenVeiligheid en arbo
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Activiteiten plannenMensen en middelen organiseren	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de opslag, waar goederen opgeslagen moeten worden en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen zo efficiënt en effectief mogelijk opgeslagen kunnen worden.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Vergelijkt de omgepakte goederen en bijbehorende administratie nauwkeurig, zodat afwijkingenesignaleerd worden.Hanteert daarnaast wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op gevaarlijke en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.	

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad**2.5 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel voert een aantal operationele werkzaamheden zelf uit of laat ze uitvoeren door medewerkers. De ondernemer detailhandel bouwt presentaties op. Hij combineert de displays, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de winkel en prijst artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij bestaande presentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te veranderen.		
Gewenst resultaat	De presentaties, verkoopruimte en verkoopomgeving voldoen aan de eisen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwendenGevoel voor ruimte en richting tonen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Toont begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte bij het opbouwen van een presentatie, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Artikelcodering en prijzenComputervaardighedenDervingDetailhandelsmarketingDisplaysFrontpresentatieMilieuPresentatievoorschriftenPromotiemateriaalVeiligheid en arbo
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Maakt op basis van de doelstelling van de presentatie en organisatie de juiste keuze voor materiaal en gebruikt hulpmiddelen effectief, zodat zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie wordt verspild.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenKwaliteitsniveaus halen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Controleert voortdurend de staat van de presentaties volgens de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen en accepteert niet dat de presentaties en de voorraad niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen.	

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

Omschrijving	De ondernemer detailhandel 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.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd. De bestelling is afgestemd op voorraadhoogte en omloopsnelheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadhoogte en omloopsnelheid, zodat de bestelling de kans op derving minimaliseert.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Algemene kennis bestellenComputervaardighedenVoorraadbeheerVoorraadinventarisatie
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenSystematisch werken	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Controleert zorgvuldig en op een systematische manier de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren.Plaatst tevens zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijke bestelde artikelen.	

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad**2.7 werkproces: Maakt inkoopplannen**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel maakt inkoopplannen en koopt op basis daarvan artikelen in. Op basis van kwaliteit en kosten maakt hij een keuze voor de artikelen. Hij vraagt offertes op voor de gewenste artikelen. Voorafgaand aan het onderhandelen maakt hij berekeningen om zijn onderhandelingsruimte te bepalen. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden en eventuele tijdelijke opslag.		
Gewenst resultaat	Gunstige voorwaarden waar tegen goederen afgenomen kunnen worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Onderhandelen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Gebruikt onderhandelings technieken, neemt een standpunt in over de onderhandelingsruimte en weegt voor- en nadelen af bij het onderhandelen, zodat hij gunstige voorwaarden bedingt.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:InkoopbeleidInkopen en bestellen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennenKansen en mogelijkheden identificeren en creëren	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Onderzoekt de markt, vraagt offertes op van diverse aanbieders, inventariseert de offertes en voorwaarden van de verschillende aanbieders en legt deze naast de eisen aan de artikelen en de leveringsvoorwaarden die voor de onderneming van belang zijn, zodat hij een verantwoorde en commercieel aantrekkelijke keuze kan maken voor een aanbieder.	

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad**2.8 werkproces: Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel verzorgt de verkoopruimte en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, verkoopruimte en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de verkoopruimte gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de verkoopruimte te optimaliseren.		
Gewenst resultaat	De opslagruimte, de verkoopruimte en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">Gebruikt de schoonmaakmiddelen waarvoor ze bedoeld, zodat de kans op derving en verspilling gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">Arbo, veiligheid, milieu en dervingHuisregelsSchoonmaakmaterialen en -middelen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenKwaliteitsniveaus halen	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">Controleert voortdurend of de winkel en de opslagruimte aan de eisen van de organisatie voldoen, signaleert afwijkingen en onderneemt actie zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpenHanteert daarnaast wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op gevaarlijke en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.	

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit		Competenties																				
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
		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	Omgaan met verandering en aanpassen
Werkprocessen																						
3.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten		x																			
3.2	Begeleidt medewerkers bij verkoopactiviteiten			x								x										
3.3	Ontvangt en benadert klanten									x									x			
3.4	Voert verkoop- en adviesgesprek								x			x					x		x			x
3.5	Lever branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op											x					x		x			
3.6	Onderhandelt met de klant	x							x													x
3.7	Plaats een bestelling voor de klant												x						x			
3.8	Handelt klachten af	x												x					x		x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

3.1 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten

Omschrijving	De ondernemer detailhandel bewaakt continu of klanten worden geholpen. Hij zet hiervoor extra medewerkers in of geeft medewerkers andere werkzaamheden. Hij geeft aan medewerkers aan wanneer en hoe zij de klant moeten ontvangen. Hij controleert of de medewerkers tijdens de verkoopactiviteiten of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.		
Gewenst resultaat	De medewerkers voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maakt een werkverdeling op basis van prioriteiten en capaciteiten van medewerkers, communiceert deze naar de medewerkers, instrueert medewerkers over de wijze waarop werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, controleert de uitvoering van de werkzaamheden en stuurt bij waar nodig, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en binnen de tijd uitgevoerd worden. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Algemene kennis • leidinggeven • Beslissingen • Communicatievaardigheden • en • Conflicten • Delegatieproces • Functie-inhoud • Leiderschapsstijlen • Motiveren • Opdrachten/instructies • Planning • Taken leidinggevende • Werkdruk • Werkplanning • Wetgeving

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit			
3.2 werkproces: Begeleidt medewerkers bij verkoopactiviteiten			
Omschrijving	De ondernemer detailhandel begeleidt zijn medewerkers bij verkoopactiviteiten door hen te informeren over ontwikkelingen, gesprekstechnieken, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij ondersteunt zijn medewerkers door hen verkooptechnieken aan te leren en hen feedback te geven bij het verkopen. Hij beantwoordt vragen van medewerkers, geeft hen tips over het gebruik en de mogelijkheden van artikelen of neemt de klant van hen over, wanneer de medewerkers de klant niet voldoende kunnen helpen.		
Gewenst resultaat	Medewerkers zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de branche en het assortiment. De informatie, ondersteuning en feedback van de ondernemer detailhandel aan zijn medewerkers vormen een goede basis om verkoopactiviteiten te verbeteren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren • Motiveren • Anderen ontwikkelen 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • Motiveert medewerkers, geeft medewerkers heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij iets het beste kunnen aanpakken, zodat medewerkers hiermee hun verkoopactiviteiten kunnen verbeteren. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Begeleiden • Motiveren
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • Draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze over op medewerkers, beantwoordt vragen van medewerkers en geeft uitleg over het assortiment, zodat medewerkers de ondernemer detailhandel als expert en vraagbaak inschakelen. 	

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

Omschrijving	De ondernemer detailhandel ontvangt klanten in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de ondernemer detailhandel. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenEnthousiasme uitstralenOnderhoudend communiceren	<p>De ondernemer detailhandel</p> <ul style="list-style-type: none">Maakt in het contact met de klant een betrouwbare indruk, stemt de communicatie en benaderingswijze op de klant af, geeft de klant passende aandacht en stelt zich innemend, actief en enthousiast op, zodat de klant zich op zijn gemak en gerespecteerd voelt en vertrouwen heeft in de ondernemer detailhandel	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Algemene kennis detailhandelCalamiteitenDervingDetailhandelsmarketingKlantobservatie
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalen	<p>De ondernemer detailhandel</p> <ul style="list-style-type: none">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 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

3.4 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek

Omschrijving	<p>De ondernemer detailhandel inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt hieraan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt hij vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel.</p> <p>Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan.</p> <p>Hij adviseert service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De klant is op vakkundige en klantvriendelijke wijze geadviseerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hierbij is rekening gehouden met zowel de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie.</p> <p>De ondernemer detailhandel brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Indruk maken op anderen • Gesprekken richting geven • Emoties aanspreken • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen • Overeenstemming nastreven 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met ideeën te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigt raakt van het kopen van het artikel. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Algemene kennis detailhandel • Calamiteiten • Detailhandelsmarketing • Klantencontact • Product-, artikel- en assortimentskennis • Service • Verkopen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden • Leren van feedback en fouten 	De ondernemer detailhandel:	

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

3.4 werkproces: Voert verkoop- en adviesgesprek

		<ul style="list-style-type: none"> Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied, om het verkoop- en adviesgesprek volgens de laatste ontwikkelingen te kunnen uitvoeren en om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren. 	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen. 	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Stelt zich actief op door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen om op basis daarvan het vervolg en de insteek van het verkoopgesprek te bepalen. Sluit daarnaast met het advies en mogelijkheden 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. 	

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit**3.5 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen en/of stelt op verzoek van de klant een offerte op. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het bewerken van een artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel (juwelier, elektrotechniek). Voor het opstellen van een offerte maakt hij noodzakelijke berekeningen en geeft correct de wensen van de klant weer. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.		
Gewenst resultaat	Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de eisen van de organisatie. Een taalkundig correcte, verzorgde offerte waarin de juiste gegevens zijn opgenomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Maakt een artikel op maat door rekening te houden met de kenmerken en mogelijkheden en kiest hierbij de juiste materialen en middelen voor een resultaat, waarmee de klant tevreden is en waardoor derving tot een minimum beperkt blijft.Maakt tevens accurate berekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar en begrijpelijk voor de klant is.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:ComputervaardighedenDervingOffertesProduct-, artikel- en assortimentskennisRekenvaardigheidVeiligheid en arbo
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhoudenLeren van feedback en fouten	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied, om de branchespecifieke handelingen volgens de laatste ontwikkelingen te kunnen uitvoeren en om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenSystematisch werken	De ondernemer detailhandel:	

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit**3.5 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op**

		<ul style="list-style-type: none">• Werkt ordelijk en systematisch aan het op maat maken van het artikel en/of het opstellen van de offerte en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de organisatie voldoet.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verwerkt de wensen van de klant in de offerte en legt afspraken vast, maar houdt hierbij ook rekening met het ondernemingsbelang, zodat de offerte voldoet aan de eisen van de onderneming.	

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

Omschrijving	De ondernemer detailhandel schat in of het nodig is met de klant te onderhandelen, gezien de koopbehoefte van de klant, klantenbinding en promotie van de onderneming . 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 wil 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.		
Gewenst resultaat	Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het de klant en het ondernemingsbelang.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Afgewogen risico's nemen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Neemt weloverwogen risico's in het onderhandelingproces, zodat volgens de eisen van de onderneming wordt voldaan aan het belang van de klant en/of de onderneming.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Onderhandelingstechniek enPromotieplanRekenvaardigheidWetgeving
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Emoties aansprekenIdeeën en meningen naar voren brengen en onderbouwenOnderhandelenOvereenstemming nastreven	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Gebruikt onderhandelingstechnieken 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">Kansen en mogelijkheden benutten	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">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 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit**3.7 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel 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.		
Gewenst resultaat	Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Past het bestelsysteem, de -procedure en -richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:BestellenBestelsysteem
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">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 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

3.8 werkproces: Handelt klachten af

Omschrijving	De ondernemer detailhandel neemt klachten aan van klanten. Hij onderzoekt de klacht, beoordeelt of de klachten gegrond zijn, handelt ze af en administreert de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Computervaardigheden (klachtenregistratie) Consumentenrecht Klachtenbehandeling Klachtenbeleid
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert wettelijke procedures wat betreft de rechten en plichten van de klant en de organisatie en maakt gebruik van het klachtensysteem voor 	

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

3.8 werkproces: Handelt klachten af
--

		een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.	
--	--	--	--

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze		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																					
4.1	Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling		x																		
4.2	Beheert het afrekenstelsel											x		x							
4.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling									x									x		
4.4	Hanteert het afrekenstelsel												x						x	x	
4.5	Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de administratie daarvan											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 Ondernemer detailhandel

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
4.1 werkproces: Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling			
Omschrijving	De ondernemer detailhandel bepaalt wie de verkoop afhandelt, indien hij medewerkers in dienst heeft. Hij controleert tijdens de werkzaamheden of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.		
Gewenst resultaat	De medewerkers voeren de werkzaamheden uit zoals hen opgedragen is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maakt een werkverdeling op basis van prioriteiten en capaciteiten van medewerkers, communiceert deze naar de medewerkers, instrueert medewerkers over de wijze waarop werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, controleert de uitvoering van de werkzaamheden en stuurt bij waar nodig, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en binnen de tijd uitgevoerd worden. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Algemene kennis leidinggeven • Beslissingen • Communicatievaardigheden en • Conflicten • Delegatieproces • Functie-inhoud • Leiderschapsstijl • Motiveren • Opdrachten/instructies • Planning • Taken leidinggevende • Werkdruk • Werkplanning • Wetgeving

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze**4.2 werkproces: Beheert het afrekensysteem**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel beheert in de detailhandel het afrekensysteem door te zorgen dat het systeem gebruiksklaar gemaakt wordt, hulpmiddelen beschikbaar zijn en te controleren of veiligheidsmaatregelen en het afrekensysteem optimaal werken. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.		
Gewenst resultaat	Het afrekensysteem en de waardepapieren worden veilig en volgens procedures beheerd, zodat derving en afwijkingen voorkomen kunnen worden. Oorzaken van afwijkingen in het afrekensysteem worden onderzocht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Hanteert het afrekensysteem en veiligheidsmaatregelen, leest gegevens nauwkeurig en neemt snel informatie in zich op om het afrekensysteem en de veiligheidsmaatregelen volgens voorgeschreven (werk)procedures en veilig te hanteren, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:AfrekenpuntAfrekensysteemCalamiteitenDervingVeiligheid en arbo
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Conclusies trekkenOplossingen voor problemen bedenken	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Bedenkt bij afwijkingen van het afrekensysteem en na analyse van de oorzaak passende oplossingen om (verdere) problemen te voorkomen.	

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
4.3 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
Omschrijving	De ondernemer detailhandel schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij verwijst de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering.		
Gewenst resultaat	De klant is op klantvriendelijke de hoogte gebracht over de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Enthousiasme uitstralen 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • Stelt zich hulpvaardig en enthousiast op, zodat de klant op een klantvriendelijke manier geholpen wordt. • Legt tevens zaken duidelijk uit en wekt vertrouwen bij de ander op basis van deskundigheid, zodat de klant vertrouwen heeft in de wijze van afhandeling. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Afrekensysteem • Betaalmiddelen • BTW • Consumentenrecht • Derving • Rekenvaardigheid • Wetgeving
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • Sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn. 	

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
4.4 werkproces: Hanteert het afrekenstelsel			
Omschrijving	De ondernemer detailhandel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het stelsel om de betaling van de klant te verwerken of een bestelling te plaatsen. Hij controleert tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties onderneemt hij passende actie. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	De ondernemer detailhandel heeft volgens de bedrijfsprocedures een verkoopafhandeling verricht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert op basis van inzicht in het stelsel deze doeltreffend en gaat zorgvuldig om met het afrekenstelsel, waardoor er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afrekenstelsel Betaalmiddelen BTW Buitenlands geld Calamiteiten Derving Inpakken Rekenvaardigheid Veiligheid en arbo
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert de veiligheidsvoorschriften om (criminele) derving te voorkomen. 	

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
4.5 werkproces: Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de administratie daarvan			
Omschrijving	De ondernemer detailhandel zorgt voor het afsluiten van het afrekenstelsel, de opslag van waardepapieren en de administratie daar omheen. Bij kasverschillen spoort hij de oorzaak en onderneemt actie om dit te voorkomen. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Hij zorgt tevens voor het geldtransport.		
Gewenst resultaat	Het afrekenstelsel en de waardepapieren wordt veilig en volgens procedures afgesloten, zodat derving en afwijkingen voorkomen worden. Oorzaken van kastekorten worden onderzocht. De financiële administratie is een correcte en volledige weergave van de werkelijkheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Verwerkt, interpreteert en registreert nauwkeurig de gegevens met betrekking tot de verkoopafhandeling voor correcte en realistische overzichten en rapportages. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afrekenadministratie Afrekenstelsel Calamiteiten Derving Kassaregistratie Rekenvaardigheid
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Toetst de financiële gegevens op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid, spoort de oorzaak op van de afwijkingen en bepaalt welke actie ondernomen moet worden, om de oorzaak aan te pakken. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures, materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. 	

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is in 2006 ontwikkeld door Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs. In 2007 zijn enkele aanpassingen verricht in dit kwalificatiedossier. In 2008 is de tabel voor rekenen en wiskunde toegevoegd in het dossier: in 2009 is deze met het raamwerk Nederlands verplaatst naar deel D.

Gedurende het ontwikkelproces van het kwalificatiedossier zijn de afgevaardigden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (PCBB) van Kenniscentrum Handel en door hen aangewezen klankbordgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

<i>Vertegenwoordiging van:</i>	<i>Afvaardiging van:</i>	<i>Rol:</i>
Beroepsonderwijs handel	School voor Handel & Marketing en de School voor Mode ROC Eindhoven	Adviserend
Bedrijfstak handel	MID Carpets (voorzitter Kwalificatiecommissie MITT)	Adviserend
Bedrijfstak handel	FNV	Adviserend
Bedrijfstak handel	Hoofdbedrijfschap Detailhandel	Adviserend
Bedrijfstak handel	Stichting Opleidingsfonds Groothandel	Adviserend
Beroepsonderwijs handel	BTG Handel	Adviserend
Bedrijfstak handel	Mitex, brancheorganisatie voor mode-, schoenen- en sportondernemers	Adviserend
Bedrijfstak handel	Fenedex, ledenorganisatie van en voor het internationaal opererende bedrijfsleven	Adviserend
Bedrijfstak handel	NVG/Stichting AGF Centrum voor Kennis en Ontwikkeling	Adviserend
Bedrijfstak handel	Centraal Bureau Levensmiddelenhandel	Adviserend
Beroepsonderwijs handel	MBO College De Maasvallei	Adviserend
Bedrijfstak handel	Olijslager (voorzitter PCBB Handel)	Adviserend
Bedrijfstak handel	WoonWerk	Adviserend
Bedrijfstak handel	Mexx International	Toehorend

Beroepsonderwijs handel	VMBO-veld	Toehorend
Beroepsonderwijs handel	HBO-veld	Toehorend

De klankbordgroepleden waren vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en klein-, midden- en grootwinkelbedrijven.

Op basis van de bespreekpunten in de PCBB zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf Discussiepunten.

2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Aankomend verkoopmedewerker liggen de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Zelfstandig ondernemer kleinbedrijf (gelegitimeerd door opleidingsfonds HBD op 18-03-2008)

Het bovenstaande beroepscompetentieprofiel vertoont geen substantiële inhoudelijke overlap met andere beroepscompetentieprofielen op de volgende gebieden:

- werkomgeving
- werkprocessen
- verantwoordelijkheid
- complexiteit

Niet alleen de werkzaamheden, maar ook de context, verantwoordelijkheid en complexiteit vormen de afbakening van dit dossier met andere dossiers.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzing van de afgevaardigden van de PCBB en klankbordgroepleden heeft er een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

De negen kerntaken uit het beroepscompetentieprofiel zijn in het kwalificatiedossier geclusterd rondom de stromen 'personeel en organisatie', 'goederen', 'klanten' en 'geld'. Zie hiervoor onderstaand schema.

Beroepscompetentieprofiel	Kwalificatiedossier
1. Bepaalt het ondernemingsplan	1. Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid
2. Bewaakt het ondernemingsplan	
8. Beheert het proces rond voorraad en artikelpresentatie	2. Beheert en verzorgt de goederenstroom en voorraad
9. Beheert het verkoopproces	3. Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze uit 4. Handelt verkooptransacties en/of leidt deze

2.4 Discussiepunten

Aanpassingen dossiers

In de PCBB is besproken of en welke aanpassingen in de kwalificatiedossiers doorgevoerd moeten worden voor de dossiers 2009-2010. Uitkomst van de vergadering was dat de PCBB alleen belangrijke wijzigingen in de dossiers 2009-2010 wil doorvoeren. De PCBB wil zo min aanpassingen in deel B en deel C, zodat alle gebruikers niet opnieuw een 'nieuwe versie' ontvangen van de dossiers en er rust is in het veld. Er is voor gekozen om alle aanpassingen in één keer door te voeren in de dossiers voor het schooljaar 2010-2011.

Uitstromen

In de PCBB is gesproken over de ontwikkeling van uitstromen bij de kwalificaties Handel. Besloten is dat alle uitstromen die toegevoegd zouden worden aan de kwalificaties voor schooljaar 2009-2010 opgeschort worden.

Deze opschorting heeft te maken met het feit dat de PCBB duidelijke criteria wil formuleren om te kunnen bepalen wanneer een uitstroom gerechtvaardigd is. In een werkgroepbijeenkomst van de PCBB is een advies hierover gemaakt ten behoeve van het bestuur van Kenniscentrum Handel.

Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers 2009 -2010

Voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers schooljaar 2009-2010 is gekozen, in afstemming met het bedrijfsleven, het onderwijs en het Coördinatiepunt, om alleen de reken&wiskunde tabellen toe te voegen in de dossiers. Vanaf schooljaar 2010-2011 is de experimenteerfase afgerond en zullen de dossiers voor meer jaren worden vastgesteld. Besloten is om geen wijzigingen door te voeren in 2009-2010 maar om in de dossiers 2010-2011 alles in één keer door te voeren. Dit is mede besloten om het onderwijs 'rust' te bieden.

Gedurende de experimenteerfase worden de ervaringen verzameld en de verbeterpunten gesignaleerd.

In 2008 is Kenniscentrum Handel gestart in samenwerking met ander kenniscentra met het ontwikkelen van een referentiedocument Ondernemerschap en een referentiedocument Leidinggeven. Op basis van een vergelijking van kwalificatiedossiers uit diverse sectoren, waarin componenten van Ondernemerschap en Leidinggeven voorkomen en eigen onderzoek van Kenniscentrum Handel zijn verschillende werkprocessen rondom Ondernemerschap en Leidinggeven benoemd. Het streven van deze referentiedocumenten is een referentiekader te bieden waarin alle aspecten van Ondernemerschap en Leidinggeven benoemd worden, waardoor een grotere transparantie in dossiers wordt nagestreefd.

Kwaliteitsslag dossiers 2010-2011

Uit de beoordelingen van de kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt en het lopende onderzoek dat uitgevoerd wordt in het kader van de kwaliteitsslag zal een verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk zijn. Kenniscentrum Handel onderkent de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering en zal dit meenemen in de ontwikkeling van de dossiers 2010-2011.

In de klankbordgroepen voor de dossiers 2008-2009 zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

- De rubriek 'vakkennis en vakvaardigheden' meer afstemmen op de beroepscontext en beschrijven op hetzelfde abstractieniveau.
- De resultaatbeschrijvingen waar mogelijk korter, op hetzelfde abstractieniveau en consistenten binnen het dossier en in vergelijking tot de andere dossiers Handel beschrijvingen.
- Daar waar mogelijk en zinvol zal het woord 'zodat' consequent gebruiken in de prestatie-indicatoren.
- De keuze van competenties en componenten consistent doorvoeren in alle dossiers Handel. Het gaat hierbij met name om de competenties: samenwerken en overleggen, kwaliteit leveren en instructies en procedures opvolgen.
- De prestatie-indicatoren waar nodig concretiseren.
- Het verschil tussen het verkoopgesprek van de verkoper en het verkoop- en adviesgesprek van de verkoopspecialist in de beschrijving en uitwerking beter tot zijn recht te laten komen.

In 2009 zal mede afhankelijk van de resultaten van de pilot examenprofielen bekeken worden of de bovenstaande aanbevelingen meegenomen moeten worden in het aanpassen van de dossiers 2010-2011.

Raamwerken voor Nederlands en rekenen/wiskunde

Vanaf schooljaar 2011-2012 zullen de eisen voor Nederlands en rekenen/wiskunde beschreven worden volgens de Meijerink-tabellen. Op dit moment, schooljaar 2010-2011, zijn alleen de generieke eisen op basis van deze tabellen beschreven. Deze staan opgenomen in deel B. De beroepseisen zijn echter nog niet vertaald naar deze tabellen en kunnen om deze reden niet meer geplaatst worden in deel B.

Hieronder zijn de beroepseisen voor Nederlands en rekenen/wiskunde (per uitstroom) opgenomen volgens de Raamwerken (afkomstig uit deel B van het dossier 2009-2010). Een toelichting op de niveaus voor rekenen/wiskunde (per uitstroom) is te vinden op www.kchandel.nl.

Komend schooljaar zullen de huidige beroepseisen vertaald worden naar de Meijerink-tabellen.

Hierbij moet worden opgemerkt dat deel D een onderdeel vormt van het dossier, vastgesteld wordt door de Minister van OCW en dat de inspectie het gehele dossier gebruikt bij het toezicht.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	X	X	X	X	X
B1	X	X	X	X	X
A2	X	X	X	X	X
A1		X	X	X	X

Rekenen/Wiskunde

	Getallen/hoe-veelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevens-verwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	X		X	X
X2	X	X	X	X

X1	X	X	X	X
----	---	---	---	---

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

De wijzigingen in het dossier betreffen de verplaatsing van de beroepseisen (raamwerken) op het gebied van Nederlands en rekenen/wiskunde van deel B naar deel D in het dossier. Verder zijn de gegevens voor de Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming geactualiseerd en zijn de discussiepunten en de onderhoudsagenda in deel D aangepast aan de landelijke ontwikkelingen en de besproken punten in de PCBB.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Aanpassing kwalificatiedossier t.b.v. de kwaliteitsslag	•Organisatie klankbordgroepen/ docentenpanels/ evaluatiebijeenkomsten/ klanttevredenheidsonderzoeken •Verwerking toetsbeoordelingen o.b.v. Toetsingskader	KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven	Voor indiening 2011-2012, daarna onderhoud kwalificatie-dossier
Evaluatie uitvoerbaarheid niveaus taal en rekenen voor beroepsuitoefening	•Onderzoek naar niveau taal en rekenen voor elke uitstroom •Verwerking resultaten in dossiers	KCH in samenwerking met PCBB, onderwijs en bedrijfsleven	Voor indiening 2011-2012, daarna om 3-5 jaar
Onderhoud kwalificatiedossier met ontwikkel- en onderhoudsagenda	•Organisatie klankbordgroepen/ docentenpanels/ evaluatiebijeenkomsten/ klanttevredenheidsonderzoeken •Verwerking n.a.v. (mogelijke) aanpassingen Toetsingskader •Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering BCP's, trends en innovaties binnen beroep en sector	KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven	Continu, na indiening 2011-2012
Acties/afspraken ter bevordering in-, door- en uitstroom in vmbo, mbo en hbo	•Inventarisatie knelpunten, inventarisatie mogelijkheden kwalificatiestructuur, inventarisatie andere oplossingen •Uitvoeren afgesproken acties (binnen of buiten het dossier)	KCH in samenwerking met PCBB, met name met vertegenwoordiging vmbo en hbo, onderwijs en bedrijfsleven	Continu, vast punt in PCBB en evaluatie

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers worden volgens het KwaliteitsManagementSysteem uitgevoerd. Onderdeel hiervan is de klantevaluatie.