



## Landelijke Kwalificaties MBO

# Balie-/shopmedewerker

Crebonummer:	95460
Sector:	Handel
Branche:	Groothandel
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepengroep</b>	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b>	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	11
4 Beschrijving van de kwalificaties	12
4.1 Balie-/shopmedewerker	13
5 Beschrijving van de kerntaken	14
5.1 Kerntaak 1: Verzorgt logistiek in het magazijn	14
5.2 Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service	16
5.3 Kerntaak 3: Handelt verkoop/orders af	18
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	19
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verzorgt logistiek in het magazijn	20
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service	22
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt verkoop/orders af	23
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b>	24
1 Inleiding	24
2 Kwalificaties	24
2.1 Balie-/shopmedewerker	25
3 Certificeerbare eenheden	44
<b>Deel D: Verantwoording</b>	45
1 Inleiding	45
2 Proces- en inhoudsinformatie	46
2.1 Betrokkenen	46
2.2 Verwantschap	48
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	49
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	50
2.5 Discussiepunten	52
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	53
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	54

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Balie-/shopmedewerker. 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.

## Deel A: Beeld van de beroepengroep

### Balie-/shopmedewerker

De balie-/shopmedewerker werkt in alle branches van de groothandel.

De balie-/shopmedewerker houdt van afwisselend uitvoerend werk in de groothandel en is servicegericht. Het ene moment ontvangt hij goederen van de leverancier. Het andere moment ontvangt hij klanten en verkoopt hij goederen aan de klant. Weer een ander moment haalt hij goederen uit het magazijn en maakt deze verzendklaar om naar de klant te versturen.

Tijdens zijn werkzaamheden is het belangrijk dat de balie-/shopmedewerker zich houdt aan organisatiespecifieke regels en procedures. Hij werkt zelfstandig, maar wel onder begeleiding van een leidinggevende. In het magazijn controleert hij het werk van zijn collega's en laat hij zijn werk controleren door zijn collega's. In de verkoopruimte wisselt hij informatie uit over de verkoop en overige opvallende zaken, zoals diefstal.

De balie-/shopmedewerker voert werkzaamheden uit in het magazijn en de verkoopruimte. In het magazijn ontvangt hij goederen die ingekocht zijn. Na controle slaat hij ze vlot en efficiënt op. Daarnaast haalt hij goederen uit het magazijn die klanten hebben besteld. Incidenteel inventariseert hij de voorraad in opdracht van zijn leidinggevende. In de verkoopruimte ontvangt hij klanten. Hij adviseert de klanten welke artikelen uit het assortiment het best passen bij de vraag van de klant.

De balie-/shopmedewerker heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en is sociaalvaardig in contacten met de klant. Ook in samenwerking met collega's stelt hij zich collegiaal en sociaal op. Zoals gezegd heeft hij een klantgerichte houding, maar houdt daarbij ook het organisatiebelang in de gaten. Hij overlegt daarom bij veel zaken met zijn leidinggevende.

In zijn werkzaamheden in het magazijn en de verkoopruimte moet de verkoop-/magazijn medewerker daarnaast steeds een balans vinden tussen de verschillende taken en daarbij rekening houden met tijdsinvestering en klantwensen. Bij deze afwegingen moet hij goed kunnen inschatten welke taak prioriteit heeft. Bij twijfel overlegt hij met zijn leidinggevende.

## Kwalificatiestructuur Kenniscentrum Handel 2011 – 2012

### Handel

Niveau 4	<b>Ondernemer detailhandel</b> Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondernemer detailhandel</li> <li>• Certificeerbare Eenheid Ondernemerschap</li> </ul>	<b>Manager handel</b> Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afdelingsmanager</li> <li>• Filiaalmanager</li> <li>• Manager wonen</li> <li>• Vestigingsmanager groothandel</li> </ul>	<b>Assistent-manager internationale handel</b> Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistent-manager internationale handel binnendienst</li> <li>• Assistent-manager internationale handel buitendienst</li> </ul>	<b>Commercieel medewerker</b> Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Junior) accountmanager</li> </ul>	<b>Logistiek supervisor</b> Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logistiek supervisor</li> </ul>	<b>Interieur adviseur</b> Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interieuradviseur</li> </ul>
	<b>Verkoopspecialist</b> Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoopspecialist dh</li> <li>• Eerste verkoper</li> <li>• Verkoopadviseur wonen</li> <li>• Verkoopspecialist mode</li> <li>• Verkoopspecialist elektrotechnische dh</li> <li>• Verkoopmedewerker showroom</li> </ul>			<b>Commercieel medewerker</b> Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commercieel medewerker binnendienst</li> <li>• Commercieel medewerker buitendienst</li> </ul>	<b>Logistiek teamleider</b> Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logistiek teamleider</li> </ul>	<b>Woningstofleider</b> Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allround woningstofleider</li> </ul>
	<b>Verkoper</b> Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoper detailhandel</li> <li>• Certificeerbare Eenheid Kassamedewerker</li> </ul>			<b>Balie-/shopmedewerker</b> Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balie-/shopmedewerker</li> </ul>	<b>Logistiek medewerker</b> Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logistiek medewerker</li> </ul>	<b>Woningstofleider</b> Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basis woningstofleider</li> </ul>
	<b>Aankomend verkoopmedewerker</b> Kwalificatie niveau 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aankomend verkoopmedewerker</li> </ul>				<b>Assistent logistiek medewerker</b> Kwalificatie niveau 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistent logistiek medewerker</li> </ul>	

## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

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

- [Balie-/shopmedewerker](#)

### 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: 16-12-2010 Te: Ede

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Balie-/shopmedewerker - 2
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3.</li> <li>• het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.</li> </ul>
Bron- en referentiedocumenten	<p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a>.</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a>.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BCP Balie-/shopmedewerker (23-12-2004)</li> </ul>

## 2.3 Typering beroepengroep

De balie-/shopmedewerker werkt in alle branches van de groothandel. Hij is meestal werkzaam bij ondernemingen, die een balie of een shop hebben waar klanten fysiek worden ontvangen. Aan de balie of in de shop kunnen klanten hun orders doen of hun orders afhalen.

De balie-/shopmedewerker is het eerste aanspreekpunt voor de klant. Hij verstrekt informatie over het assortiment, voert verkoopgesprekken met klanten, stelt orders op en handelt deze administratief af. Naast deze activiteiten achter de balie of in de shop verzorgt hij logistieke werkzaamheden in het magazijn, zoals ontvangst, opslag en orderpicking. Afhankelijk van de grootte van de onderneming voert hij deze werkzaamheden in teamverband uit.

De balie-/shopmedewerker heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en is sociaalvaardig in contacten met de klant. Ook in samenwerking met collega's stelt hij zich collegiaal en sociaal op. Zoals gezegd heeft hij een klantgerichte houding, maar houdt daarbij ook het organisatiebelang in de gaten. Hij overlegt daarom bij veel zaken met zijn leidinggevende. De afwisseling in werkzaamheden vraagt van de balie-/shopmedewerker flexibiliteit en het kunnen omgaan met drukke en rustige periodes. Uitgangspunt is dat de klant prioriteit heeft!



## **2.4 Loopbaanperspectief**

De balie-/shopmedewerker heeft binnen het mbo-onderwijs en op de arbeidsmarkt binnen de groothandel, de mogelijkheid om door te stromen naar:

- Verkoopmedewerker showroom, niveau 3
- Logistiek teamleider, niveau 3
- Commercieel medewerker binnendienst of buitendienst, niveau 3

## 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 en MITT'. 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>Voor de kwalificatie Balie-/shopmedewerker zijn nog geen kwantitatieve gegevens over het middellange perspectief voor BPV-plaatsen en arbeidsplaatsen beschikbaar, aangezien deze in het jaar 2010-2011 niet in de kwalificatiestructuur was opgenomen.</p> <p>Op basis van gegevens van de opleidingsadviseurs van Kenniscentrum Handel en overzicht van de vacatures is het perspectief positief voor een BPV-plaats en een baan na diplomering.</p> <p>Het meeste recente rapport (met daarin ook de situatie per cwi-regio) is te downloaden op <a href="http://www.kchandel.nl">www.kchandel.nl</a>. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op <a href="http://www.kansopstage.nl">www.kansopstage.nl</a> en <a href="http://www.stagemarkt.nl">www.stagemarkt.nl</a>. Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum Handel (<a href="http://www.kchandel.nl">www.kchandel.nl</a>), waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De strenge wetgeving op veiligheid, hygiëne, milieu en aansprakelijkheid vragen van de balie-/shopmedewerker een attente houding. Hij moet up-to-date zijn én blijven met betrekking tot veiligheid, milieu, gezondheid en verkeer en continu een lerende houding aan te nemen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Voor de balie-/shopmedewerker is het van belang dat hij zich flexibel opstelt. De samenleving is aan verandering onderhevig. De behoeften en prioriteiten van klanten veranderen steeds door de ontwikkelingen in de maatschappij, zoals de 24-uurseconomie en demografische ontwikkelingen (o.a. vergrijzing), economische groei en krimp en schaalvergroting bij leveranciers, groothandel en detailhandel. Daarnaast speelt de verdergaande automatisering in de bedrijfsvoering een grote rol in het functioneren van de balie-/shopmedewerker. Het kopen zal meer plaats vinden via de digitale snelweg/e-business/e-commerce. Om te kunnen blijven functioneren zal de balie-/shopmedewerker zich moeten aanpassen aan de veranderingen. Dit vraagt van de balie-/shopmedewerker een flexibele en integere opstelling. Ook zal de balie-/shopmedewerker een lerende houding aan moeten nemen.</p>

### 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

#### Legenda:

K1: Balie-/shopmedewerker

		Kwalificatie
Kerntaak	Werkproces	K1
<b>Kerntaak 1: Verzorgt logistiek in het magazijn</b>		
	1.1 Ontvangt goederen	x
	1.2 Slaat goederen op	x
	1.3 Verzamelt goederen	x
	1.4 Neemt de voorraad op	x
	1.5 Bestelt goederen	x
<b>Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service</b>		
	2.1 Informeert klanten en bezoekers over de organisatie	x
	2.2 Voert verkoopgesprek	x
	2.3 Stelt orders op	x
	2.4 Behandelt klachten en verzoeken voor serviceverlening	x
	2.5 Neemt deel aan werkoverleg	x
<b>Kerntaak 3: Handelt verkoop/orders af</b>		
	3.1 Handelt orders af	x
	3.2 Verzorgt verkoopadministratie	x
	3.3 Houdt de voorraad bij de balie/in de shop bij	x

## 4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Balie-/shopmedewerker*

## 4.1 Balie-/shopmedewerker

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De balie-/shopmedewerker werkt in alle branches van de groothandel. Hij is werkzaam bij groothandels die een balie of shop kennen, waar klantcontact face-to-face plaatsvindt. Naast de werkzaamheden aan de balie of in de shop verricht hij werkzaamheden in het magazijn van de onderneming/de organisatie.
Typerende beroepshouding	De balie-/shopmedewerker heeft een klantvriendelijke houding. Hij stelt zich dienstbaar en servicegericht op. Hij luistert naar de klant en stelt actief vragen om zo de klant van een goed advies te kunnen voorzien. Verder zorgt hij ervoor dat hij zijn werkzaamheden veilig en volgens instructie uitvoert en houdt daarbij het juiste werktempo aan. Ook werkt hij netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De balie-/shopmedewerker toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen. Bij veranderingen/afwijkingen stelt hij zich flexibel op. In de samenwerking met zijn collega's biedt en durft hij tijdig hulp te vragen en stelt zichzelf natuurlijk ook hulpvaardig op. Hij toont motivatie om te leren, door onder begeleiding te reflecteren op zijn functioneren en door zijn werkwijze te laten zien dat hij van zijn fouten heeft geleerd.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De balie-/shopmedewerker heeft een uitvoerende en ondersteunende rol. Hij voert de werkzaamheden uit onder direct toezicht en/of begeleiding van zijn leidinggevende.
Complexiteit	De uitvoering van de werkzaamheden in het magazijn vraagt van de balie-/shopmedewerker toepassing van standaardprocedures. Bij afwijkingen in de werkzaamheden zal hij begeleid of bijgestaan worden: binnen zijn verantwoordelijkheden mag hij zelf beslissingen nemen, maar kan hij ook continu terugvallen op een collega of leidinggevende. De werkzaamheden in het balie-/shopgedeelte van de groothandel vraagt van de balie-/shopmedewerker flexibiliteit en aanpassingsvermogen ten opzichte van de klant. De werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd volgens standaardprocedures, maar het contact met de klant verloopt niet volgens een vooraf opgestelde procedure. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden zijn algemene basiskennis van en basisvaardigheden voor uitoefening van het beroep noodzakelijk.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.</p>

## 5. Beschrijving van de kerntaken

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

### 5.1 Kerntaak 1: Verzorgt logistiek in het magazijn

Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn	Werkprocessen bij kerntaak 1										
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De balie-/shopmedewerker neemt de goederen in ontvangst. Met zijn collega's overlegt hij de taakverdeling. Hij controleert aan de hand van een pakbon, vervoersbescheiden of factuur de geloste goederen. De kwantiteit, kwaliteit, houdbaarheid van de geleverde goederen kijkt hij na. Hij overlegt met een collega wanneer hij afwijkingen of opvallende zaken constateert. Indien nodig maakt hij een notitie of maakt in overleg met zijn leidinggevende een retourbon. Daarna sorteert hij de goederen of pakt de ontvangen goederen om voor opslag of voor een order. Verpakkingsmateriaal ruimt hij op, scheidt dit en/of maakt hij gereed voor retour.</p> <p>De balie-/shopmedewerker transporteert de gereedstaande goederen naar het magazijn of plaats van bestemming en slaat deze op basis van de houdbaarheid of de omloopsnelheid van de goederen op. Ook inspecteert hij of de opslagcondities voldoen aan de eisen van goederen en/of de organisatie. Nadat de goederen zijn opgeslagen, brengt hij de gebruikte transportmiddelen terug. Vervolgens werkt hij de voorraadadministratie bij en zorgt ervoor dat de pakbon op de juiste plaats in de organisatie terecht komt.</p> <p>De balie-/shopmedewerker verzamelt orders voor bestelde goederen. Hiervoor verzamelt hij de benodigde hulpmiddelen die nodig zijn voor het verzendklaar maken van de goederen. Vervolgens haalt hij de goederen uit het magazijn. Hij controleert of de goederen voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen van het bedrijf. Afwijkingen registreert hij en meldt deze bij zijn collega's of leidinggevende. Hij brengt de verzamelde goederen naar de daarvoor bestemde ruimte en maakt desgewenst de goederen verzendklaar door de goederen te verpakken en de bijbehorende papieren in te vullen. Hij overhandigt de benodigde papieren voor transport aan de chauffeur. Na afloop ruimt hij de gebruikte materialen en middelen op.</p> <p>De balie-/shopmedewerker inventariseert periodiek de voorraad in opdracht van zijn leidinggevende. Hiervoor verzamelt hij eerst de benodigde gegevens en documenten voor het bijhouden van de voorraad. Vervolgens telt hij de voorraad in het magazijn en vergelijkt de actuele voorraad met de geadministreerde inhoud. Hij legt de vergelijking vast in het systeem. Hij doet aan zijn leidinggevende één of meer voorstellen voor het oplossen van het geconstateerde verschil tussen de actuele voorraad en de geadministreerde voorraad.</p> <p>De balie-/shopmedewerker voert in overleg met/in opdracht van zijn leidinggevende bestellingen uit, die niet door het geautomatiseerd bestelsysteem worden gedaan. Hij doet eventueel bestelvoorstellen aan zijn leidinggevende voor aantallen en (nieuwe) producten (verdieping en verbreding assortiment). Hij plaatst in opdracht van zijn leidinggevende bestellingen bij vaste leveranciers. In sommige gevallen krijgt hij de opdracht van zijn leidinggevende om voorstellen te doen voor</p>	<table><tr><td>1.1</td><td>Ontvangt goederen</td></tr><tr><td>1.2</td><td>Slaat goederen op</td></tr><tr><td>1.3</td><td>Verzamelt goederen</td></tr><tr><td>1.4</td><td>Neemt de voorraad op</td></tr><tr><td>1.5</td><td>Bestelt goederen</td></tr></table>	1.1	Ontvangt goederen	1.2	Slaat goederen op	1.3	Verzamelt goederen	1.4	Neemt de voorraad op	1.5	Bestelt goederen
1.1	Ontvangt goederen										
1.2	Slaat goederen op										
1.3	Verzamelt goederen										
1.4	Neemt de voorraad op										
1.5	Bestelt goederen										

leveranciers: hij onderzoekt de mogelijkheden en vraagt (basis)informatie op bij potentiële leveranciers en communiceert deze informatie naar zijn leidinggevende.

Toelichting:

De balie-/shopmedewerker voert de meeste werkzaamheden in het magazijn uit in samenwerking met naaste collega's. Hij overlegt hiervoor met collega's, biedt hen hulp aan en vraagt ook om hulp wanneer dat nodig is. Hij zorgt dat zijn collega's, maar ook zijn leidinggevende voortdurend op de hoogte zijn van de stand van zaken en opvallende gebeurtenissen. Dit gebeurt meestal door mondelinge rapportage. Hij overlegt ook met zijn leidinggevende over zaken, waar hij zelf geen beslissingen over mag nemen.

Bij de werkzaamheden in het magazijn is het belangrijk dat de balie-/shopmedewerker veiligheid, arbo en hygiëne in acht neemt. Door o.a. correct tellen, efficiënt omgaan met routing en nauwkeurig rapporteren voert hij zijn werkzaamheden goed uit.

## 5.2 Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De balie-/shopmedewerker begroet (interne) klanten en bezoekers. Hij gaat na op welke wijze hij klanten en bezoekers tot dienst kan zijn en past op basis daarvan zijn benadering aan. Hij legt desgewenst uit waaruit het assortiment en/of dienstverlening van de organisatie bestaat en hoe deze (in)gekocht kan worden. Wanneer relevant geeft hij informatiemateriaal mee of verwijst hij door naar een collega en/of afdeling.</p> <p>De balie-/shopmedewerker stelt vragen aan de klant om de informatie- en/of koopbehoefte van de klant te inventariseren. Op basis van de vraag informeert hij de klant over de mogelijkheden van het assortiment en producttoepassingen. Wanneer nodig zoekt hij in het systeem de producteigenschappen en -toepassingen op. Vervolgens doet hij verkoopvoorstellen op basis van zijn assortimentskennis die aan de wens en/of vraag van de klant kunnen voldoen. Wanneer nodig adviseert hij over alternatieven. Hij beantwoordt vragen van klanten over levering, leveringstijd en betaling. Hij kijkt na of producten direct leverbaar zijn of besteld dienen te worden. Ook gaat hij bij zijn leidinggevende of in het systeem na of korting berekend kan worden bij bestellingen. Bijzondere bestellingen bespreekt hij in ieder geval met zijn leidinggevende.</p> <p>De balie-/shopmedewerker neemt de order op wanneer de klant tot aanschaf overgaat en verwerkt mogelijke afspraken over korting en/of leveringsvoorwaarden. Hij verwerkt de order in het systeem en checkt de order met de klant. Hij administreert de noodzakelijke gegevens van de klant. Hij maakt afspraken over betaling/facturatie en levering en verwerkt deze afspraken in de orderbon. Hij draait de orderbon uit en vraagt de klant deze te tekenen.</p> <p>De balie-/shopmedewerker ontvangt een klacht of verzoek tot serviceverlening. Hij verzamelt alle gegevens, zoals aankoopdatum, soort artikel en dergelijke en inventariseert het verzoek of de klacht. Hij gaat na bij welke bedrijfsprocedure het verzoek en/of de klacht past. De resultaten bespreekt hij met zijn leidinggevende. Hij ontvangt van zijn leidinggevende vervolgens het besluit over de behandeling van het verzoek en/of de klacht. Hij koppelt het besluit terug aan de klant en licht het eventueel toe. Hij administreert het verzoek tot serviceverlening of de klacht.</p> <p>De balie-/shopmedewerker neemt als medewerker deel aan het periodieke werkoverleg. Hij bespreekt signaleerde klantbehoeften, verzoeken tot serviceverlening en klachten met het gehele team en brengt hiervoor verbeterpunten in. Hij luistert naar de uitleg over (nieuwe) werkprocedures en producten en vraagt, wanneer nodig, extra verduidelijking.</p> <p>Toelichting:</p>	2.1	Informeert klanten en bezoekers over de organisatie
	2.2	Voert verkoopgesprek
	2.3	Stelt orders op
	2.4	Behandelt klachten en verzoeken voor serviceverlening
	2.5	Neemt deel aan werkoverleg



De balie-/shopmedewerker is het eerste aanspreekpunt van de organisatie. Hij ontvangt (interne) klanten en bezoekers in de shop/aan de balie, geeft hen waar nodig uitleg over de organisatie en afhankelijk van het doel van het bezoek verwijst hij de bezoeker door, adviseert de klant of voert een verkoopgesprek. Een klantgerichte houding is essentieel bij deze kerntaak.

Hij voert de werkzaamheden in de shop/achter de balie zelfstandig uit. In veel gevallen is hij alleen aanwezig in de shop/achter de balie. Dit zorgt ervoor dat hij zijn aandacht en tijd goed moet verdelen over de klanten en de werkzaamheden. Wanneer hij hulp nodig heeft, kan hij altijd de hulp invoeren van zijn leidinggevende.

## 5.3 Kerntaak 3: Handelt verkoop/orders af

Kerntaak 3 Handelt verkoop/orders af	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De balie-/shopmedewerker stelt op basis van de orderbon een factuur op. Wanneer de klant direct afrekent, verwerkt hij dit in het systeem en overhandigt hij de kwitantie aan de klant. Wanneer de factuur verstuurd wordt, zorgt hij zelf voor verzending of levert hij de benodigde gegevens aan bij een collega.</p> <p>De balie-/shopmedewerker werkt de verkoopadministratie voortdurend bij. Hij bergt verkregen contanten op. Hij controleert de openstaande orders en gaat na of hij actie moet ondernemen. Hij belt klanten na om deze op de hoogte te stellen van de status van speciale orders/bestellingen, nalevering of reparaties. Opvallende gebeurtenissen rapporteert hij aan zijn leidinggevenden en/of zijn collega's.</p> <p>De balie-/shopmedewerker houdt na afloop, maar ook tijdens de werkzaamheden, de voorraad bij de balie/in de shop bij. Hij administreert welke artikelen hij uit het magazijn gebruikt bij de voorraad bij de balie/in de shop.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Naast de werkzaamheden in het magazijn (goederenstroom) en achter de balie/in de shop (klantenstroom) heeft de balie-/shopmedewerker ook taken op het gebied van de geldstroom. Dit zijn met name administratieve handelingen, die nauwkeurigheid en het kunnen omgaan met geautomatiseerde systemen vragen. Deze taken voert hij met name achter de computer uit, die meestal achter de balie/in de shop aanwezig is.</p>	3.1	Handelt orders af
	3.2	Verzorgt verkoopadministratie
	3.3	Houdt de voorraad bij de balie/in de shop bij


## 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 kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

## 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verzorgt logistiek in het magazijn

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

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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	Informeert klanten en bezoekers over de organisatie									■									■								
2.2	Voert verkoopgesprek									■		■							■						■		
2.3	Stelt orders op																		■		■						
2.4	Behandelt klachten en verzoeken voor serviceverlening					■															■						
2.5	Neemt deel aan werkoverleg					■																					

## 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt verkoop/orders af

Kerntaak 3 Handelt verkoop/orders af		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Handelt orders af					■														■						
3.2	Verzorgt verkoopadministratie					■													■	■						
3.3	Houdt de voorraad bij de balie/in de shop bij																		■	■						



## **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 kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie 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. Kwalificaties**

#### **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 Balie-/shopmedewerker

### Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn

#### Proces-competentie-matrix Balie-/shopmedewerker

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

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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



## **Detaillering proces-competentie-matrix Balie-/shopmedewerker**

<b>Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn</b>			
<b>1.1 werkproces: Ontvangt goederen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De balie-/shopmedewerker neemt de goederen in ontvangst. Met zijn collega's overlegt hij de taakverdeling. Hij controleert aan de hand van een pakbon, vervoersbescheiden of factuur de geloste goederen. De kwantiteit, kwaliteit, houdbaarheid van de geleverde goederen kijkt hij na. Hij overlegt met een collega wanneer hij afwijkingen of opvallende zaken constateert. Indien nodig maakt hij een notitie of maakt in overleg met zijn leidinggevende een retourbon. Daarna sorteert hij de goederen of pakt de ontvangen goederen om voor opslag of voor een order. Verpakkingsmateriaal ruimt hij op, scheidt dit en/of maakt hij gereed voor retour.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De goederen zijn zonder schade ontvangen en aan de hand van de gegevens gecontroleerd.</li> <li>• Afwijkingen zijn tijdig geconstateerd.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief informeren</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraagt uit zichzelf hulp of advies aan zijn collega en/of leidinggevende bij onvolkomenheden en afwijkingen, zodat deze vlot en efficiënt opgelost of gerapporteerd kunnen worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantallen tellen/vergelijken (r)</li> <li>• Administratie rondom goederenstroom bijhouden/formulieren invullen</li> <li>• Artikelen/materialen retourneren</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Geleidedocumenten controleren</li> <li>• Instructies lezen (t)</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontvangt en controleert volgens een vastgelegde procedures en veiligheidsvoorschriften van het bedrijf, zodat de goederen veilig en efficiënt kunnen worden opgeslagen.</li> </ul>	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De balie-/shopmedewerker:	

Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn			
1.1 werkproces: Ontvangt goederen			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt hulpmiddelen op efficiënte wijze bij het in ontvangst nemen van goederen, zodat de ontvangst en controle van goederen vlot en accuraat worden afgehandeld.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne transportmiddelen gebruiken</li> <li>• Naar instructies luisteren (t)</li> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> </ul>

## Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn

### 1.2 werkproces: Slaat goederen op

<b>Omschrijving</b>	De balie-/shopmedewerker transporteert de gereedstaande goederen naar het magazijn of plaats van bestemming en slaat deze op basis van de houdbaarheid of de omloopsnelheid van de goederen op. Ook inspecteert hij of de opslagcondities voldoen aan de eisen van goederen en/of de organisatie. Nadat de goederen zijn opgeslagen, brengt hij de gebruikte transportmiddelen terug. Vervolgens werkt hij de voorraadadministratie bij en zorgt ervoor dat de pakbon op de juiste plaats in de organisatie terecht komt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De goederen zijn opgeslagen op de daarvoor bestemde locatie.</li><li>• De voorraadadministratie is correct en tijdig bijgewerkt.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>• Gebruikt de juiste transportmiddelen, gebruikt deze doelmatig en gaat zorgvuldig om met de goederen en hulpmiddelen, zodat de goederen vlot en accuraat worden opgeslagen op de daarvoor bestemde locatie in het magazijn.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administratie rondom goederenstroom bijhouden/formulieren invullen</li><li>• Afval verwerken</li><li>• Derving voorkomen/verminderen</li><li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li><li>• Interne transportmiddelen gebruiken</li><li>• Magazijnindeling/-lay-out lezen en gebruiken (r)</li><li>• Routing en locatiecodering toepassen (r)</li><li>• Soorten afval(materialen) herkennen</li><li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>• Slaat de goederen op volgens vastgelegde procedures en veiligheidsvoorschriften en volgt de bedrijfsprocedures bij de administratie daarvan, zodat goederen eenduidig en efficiënt worden opgeslagen en de administratie ervan correct is.</li></ul>	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Afstemmen</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>• stemt met collega's of op welke manier zij elkaar ondersteunen, vraagt tijdig hulp en biedt deze ook aan bij collega's, zodat goed teamwerk bijdraagt aan het correct en efficiënt uitvoeren van de opslag van goederen.</li></ul>	

**Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn****1.3 werkproces: Verzamelt goederen**

<b>Omschrijving</b>	De balie-/shopmedewerker verzamelt orders voor bestelde goederen. Hiervoor verzamelt hij de benodigde hulpmiddelen die nodig zijn voor het verzendklaar maken van de goederen. Vervolgens haalt hij de goederen uit het magazijn. Hij controleert of de goederen voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen van het bedrijf. Afwijkingen registreert hij en meldt deze bij zijn collega's of leidinggevende. Hij brengt de verzamelde goederen naar de daarvoor bestemde ruimte en maakt desgewenst de goederen verzendklaar door de goederen te verpakken en de bijbehorende papieren in te vullen. Hij overhandigt de benodigde papieren voor transport aan de chauffeur. Na afloop ruimt hij de gebruikte materialen en middelen op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De goederen zijn efficiënt, vlot, conform de opdracht/opdrachtbon en zonder schade verzameld.</li><li>• De goederen zijn gereed voor transport of voor de (interne) klant.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>• Gebruikt de juiste middelen, gebruikt deze doelmatig en gaat zorgvuldig om met de middelen en goederen, zodat de goederen op een vlotte efficiënte wijze verzameld worden en dat schade aan middelen en goederen wordt voorkomen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Derving voorkomen/verminderen</li><li>• ICT-systemen hanteren</li><li>• Informatie uitwisselen (t)</li><li>• Instructies lezen (t)</li><li>• Interne transportmiddelen gebruiken</li><li>• Magazijnindeling/-lay-out lezen en gebruiken (r)</li><li>• Naar instructies luisteren (t)</li><li>• Routing en locatiecodering toepassen (r)</li><li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>• Verzamelt bestelde goederen volgens de geldende veiligheidsvoorschriften en procedures, zodat op een eenduidige wijze de goederen vlot en efficiënt worden verzameld en risico's worden beperkt.</li></ul>	

**Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn****1.4 werkproces: Neemt de voorraad op**

<b>Omschrijving</b>	De balie-/shopmedewerker inventariseert periodiek de voorraad in opdracht van zijn leidinggevende. Hiervoor verzamelt hij eerst de benodigde gegevens en documenten voor het bijhouden van de voorraad. Vervolgens telt hij de voorraad in het magazijn en vergelijkt de actuele voorraad met de geadministreerde inhoud. Hij legt de vergelijking vast in het systeem. Hij doet aan zijn leidinggevende één of meer voorstellen voor het oplossen van het geconstateerde verschil tussen de actuele voorraad en de geadministreerde voorraad.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>De voorraadinventarisatie geeft een juist beeld van de werkelijke voorraad en het mogelijke verschil met de voorraadadministratie.</li><li>De voorstellen op basis van de voorraadinventarisatie zijn goed beargumenteerd en logisch.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>Telt vlot en accuraat de voorraad en toont begrip van omloopsnelheid, houdbaarheid en voorraadkosten, zodat de staat van de voorraad juist wordt weergegeven met de voorraadinventarisatie en voorstellen passen bij de situatie van de organisatie.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Aantallen tellen/vergelijken (r)</li><li>Administratie rondom goederenstroom bijhouden/formulieren invullen</li><li>Derving voorkomen/verminderen</li><li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li><li>ICT-systemen hanteren</li><li>Instructies lezen (t)</li><li>Magazijnindeling/-lay-out lezen en gebruiken (r)</li><li>Naar instructies luisteren (t)</li><li>Routing en locatiecodering toepassen (r)</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>gebruikt logische argumenten om de voorstellen voor het aanpassen van de voorraad voor te leggen aan de leidinggevende, zodat de voorstellen begrepen worden.</li></ul>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>Volgt instructies en aanwijzingen op en gebruikt standaardmethodes en -middelen voor de inventarisatie van voorraad, zodat de inventarisatie</li></ul>	

<b>Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn</b>			
<b>1.4 werkproces: Neemt de voorraad op</b>			
		correct wordt uitgevoerd en de gegevens betrouwbaar zijn.	

## Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn

### 1.5 werkproces: Bestelt goederen

<b>Omschrijving</b>	De balie-/shopmedewerker voert in overleg met/in opdracht van zijn leidinggevende bestellingen uit, die niet door het geautomatiseerd bestelsysteem worden gedaan. Hij doet eventueel bestelvoorstellen aan zijn leidinggevende voor aantallen en (nieuwe) producten (verdieping en verbreding assortiment). Hij plaatst in opdracht van zijn leidinggevende bestellingen bij vaste leveranciers. In sommige gevallen krijgt hij de opdracht van zijn leidinggevende om voorstellen te doen voor leveranciers: hij onderzoekt de mogelijkheden en vraagt (basis)informatie op bij potentiële leveranciers en communiceert deze informatie naar zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De bestellingen zijn conform instructies en procedures geplaatst.</li><li>• Informatie over potentiële leveranciers is bruikbaar voor de leidinggevende.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>• volgt de instructies van de leidinggevende correct op en hanteert de voorgeschreven methode om bestellingen te plaatsen, zodat bestellingen eenduidig en juist worden geplaatst.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li><li>• ICT-systemen hanteren</li><li>• Informatieve teksten lezen (t)</li><li>• Instructies lezen (t)</li><li>• Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t)</li><li>• Naar instructies luisteren (t)</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>• Toont snel inzicht in mogelijke leveranciers, vergelijkt deze met elkaar door kosten te berekenen en inzicht in leveringsvoorwaarden te geven, zodat informatie over leveranciers correct en vergelijkbaar is.</li></ul>	

## Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

### Proces-competentie-matrix Balie-/shopmedewerker

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Informeert klanten en bezoekers over de organisatie									x									x		
2.2	Voert verkoopgesprek									x		x							x		x
2.3	Stelt orders op																		x	x	
2.4	Behandelt klachten en verzoeken voor serviceverlening					x													x	x	
2.5	Neemt deel aan werkoverleg					x															

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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



## **Detaillering proces-competentie-matrix Balie-/shopmedewerker**

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service</b>			
<b>2.1 werkproces: Informeert klanten en bezoekers over de organisatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De balie-/shopmedewerker begroet (interne) klanten en bezoekers. Hij gaat na op welke wijze hij klanten en bezoekers tot dienst kan zijn en past op basis daarvan zijn benadering aan. Hij legt desgewenst uit waaruit het assortiment en/of dienstverlening van de organisatie bestaat en hoe deze (in)gekocht kan worden. Wanneer relevant geeft hij informatiemateriaal mee of verwijst hij door naar een collega en/of afdeling.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De bezoekers en klanten voelen zich welkom en worden goed geholpen (verkoopgesprek, doorverwijzing, etc.)</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	<p>De balie-/shopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>stemt de benadering af op de bezoeker/klant, reageert adequaat op vragen en signalen van de bezoeker/klant en toont zich enthousiast bij het kunnen helpen van de bezoeker/klant, zodat de bezoeker/klant zich welkom voelt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)</li> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> <li>Klanten informeren</li> <li>Klanten ontvangen</li> <li>Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t)</li> <li>Inzicht in serviceverlening hebben</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	<p>De balie-/shopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>inventariseert door het actief benaderen van de klant/bezoeker snel de behoefte en stelt zich dienstbaar op naar de bezoeker/klant, zodat in het eerste contact een goede indruk wordt achtergelaten bij de klant/bezoeker en deze juist wordt geholpen.</li> </ul>	

**Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service****2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek**

<b>Omschrijving</b>	De balie-/shopmedewerker stelt vragen aan de klant om de informatie- en/of koopbehoefte van de klant te inventariseren. Op basis van de vraag informeert hij de klant over de mogelijkheden van het assortiment en producttoepassingen. Wanneer nodig zoekt hij in het systeem de producteigenschappen en -toepassingen op. Vervolgens doet hij verkoopvoorstellen op basis van zijn assortimentskennis die aan de wens en/of vraag van de klant kunnen voldoen. Wanneer nodig adviseert hij over alternatieven. Hij beantwoordt vragen van klanten over levering, leveringstijd en betaling. Hij kijkt na of producten direct leverbaar zijn of besteld dienen te worden. Ook gaat hij bij zijn leidinggevende of in het systeem na of korting berekend kan worden bij bestellingen. Bijzondere bestellingen bespreekt hij in ieder geval met zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>De klantvragen zijn naar tevredenheid van de klant beantwoord of de klant is juist doorverwezen.</li><li>Het contact met de klant brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>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 juiste koopsuggestie wordt verstrekt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)</li><li>Informatie uitwisselen (t)</li><li>Kennis van assortimentssamenstelling toepassen</li><li>Klanten informeren</li><li>Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t)</li><li>Product-, artikel- en assortimentskennis gebruiken</li><li>Inzicht in serviceverlening hebben</li><li>Verkooptechnieken in verkoopgesprek toepassen</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>wekt vertrouwen bij de klant door het stellen van relevante vragen, stemt zijn benadering af op de klant, reageert passend op antwoorden en signalen van de klant, zodat de klant tevreden is met de wijze van benaderen, informeren en/of doorverwijzen.</li></ul>	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	De balie-/shopmedewerker:	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt zich actief op bij het achterhalen van de koopbehoefte, beantwoorden van klantvragen, doorverwijzen van de klant en het doen van een koopsuggesties die passen bij de klantvraag, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.</li> </ul>	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	<p>De balie-/shopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.</li> </ul>	

## Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

### 2.3 werkproces: Stelt orders op

<b>Omschrijving</b>	De balie-/shopmedewerker neemt de order op wanneer de klant tot aanschaf overgaat en verwerkt mogelijke afspraken over korting en/of leveringsvoorwaarden. Hij verwerkt de order in het systeem en checkt de order met de klant. Hij administreert de noodzakelijke gegevens van de klant. Hij maakt afspraken over betaling/facturatie en levering en verwerkt deze afspraken in de orderbon. Hij draait de orderbon uit en vraagt de klant deze te tekenen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>De order is opgesteld en gecontroleerd op correctheid en volledigheid.</li><li>De klant is op de hoogte van de vervolgstappen van het traject.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>Controleert of verzamelt de benodigde gegevens van de klant op klantvriendelijke wijze en bespreekt de procedure met de klant, zodat de klant duidelijk geïnformeerd is over de order en akkoord kan gaan.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Afspraken met klanten maken, bevestigen en vastleggen</li><li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li><li>Informatie uitwisselen (t)</li><li>Klanten informeren</li><li>Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t)</li><li>Orders beoordelen/opstellen</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>verwerkt de order volgens de geldende bedrijfsprocedures van de organisatie, zodat alle afspraken over betalings- en leveringscondities en bestelde artikel(en) correct en volledig zijn vastgelegd.</li></ul>	

## Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

### 2.4 werkproces: Behandelt klachten en verzoeken voor serviceverlening

<b>Omschrijving</b>	De balie-/shopmedewerker ontvangt een klacht of verzoek tot serviceverlening. Hij verzamelt alle gegevens, zoals aankoopdatum, soort artikel en dergelijke en inventariseert het verzoek of de klacht. Hij gaat na bij welke bedrijfsprocedure het verzoek en/of de klacht past. De resultaten bespreekt hij met zijn leidinggevende. Hij ontvangt van zijn leidinggevende vervolgens het besluit over de behandeling van het verzoek en/of de klacht. Hij koppelt het besluit terug aan de klant en licht het eventueel toe. Hij administreert het verzoek tot serviceverlening of de klacht.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>roept tijdig hulp in van zijn leidinggevende, maakt op eigen initiatief melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten en informatie dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Afspraken met klanten maken, bevestigen en vastleggen</li><li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li><li>Informatie uitwisselen (t)</li><li>Inzicht in klachtbehandeling hebben</li><li>Kennis van consumentenrecht toepassen</li><li>Klachtenbeleid uitvoeren</li><li>Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t)</li><li>Inzicht in serviceverlening hebben</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, verzamelt noodzakelijke informatie bij de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.</li></ul>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"><li>hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtenmanagementsysteem, zodat klachten eenduidig afgehandeld en geadministreerd worden.</li></ul>	

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service</b>			
<b>2.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg</b>			
<b>Omschrijving</b>	De balie-/shopmedewerker neemt als medewerker deel aan het periodieke werkoverleg. Hij bespreekt gesignaleerde klantbehoeften, verzoeken tot serviceverlening en klachten met het gehele team en brengt hiervoor verbeterpunten in. Hij luistert naar de uitleg over (nieuwe) werkprocedures en producten en vraagt, wanneer nodig, extra verduidelijking.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ontwikkelingen en opvallende gebeurtenissen zijn besproken en werkafspraken zijn gemaakt.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deelnemen aan discussie en overleg (t)</li> </ul>

## Proces-competentie-matrix Balie-/shopmedewerker

Kerntaak 3 Handelt verkoop/orders af		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten indieren	Aansturen	Begeliden	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	Handelt orders af					x															x						
3.2	Verzorgt verkoopadministratie					x													x		x						
3.3	Houdt de voorraad bij de balie/in de shop bij																		x		x						

### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Balie-/shopmedewerker**

<b>Kerntaak 3 Handelt verkoop/orders af</b>			
<b>3.1 werkproces: Handelt orders af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De balie-/shopmedewerker stelt op basis van de orderbon een factuur op. Wanneer de klant direct afreken, verwerkt hij dit in het systeem en overhandigt hij de kwitantie aan de klant. Wanneer de factuur verstuurd wordt, zorgt hij zelf voor verzending of levert hij de benodigde gegevens aan bij een collega.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een correcte en zorgvuldige afhandeling van de order.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>Betrekt tijdig collega's en voorziet hen van juiste informatie, zodat de order correct en tijdig wordt afgehandeld.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berekeningen uitvoeren (r)</li> <li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>ICT-systemen hanteren</li> <li>Instructies lezen (t)</li> <li>Naar instructies luisteren (t)</li> <li>Inzicht in serviceverlening hebben</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikt de voorgeschreven procedures en middelen om orders af te handelen en verwerkt de betaling correct in het systeem, zodat de kans op fouten wordt geminimaliseerd.</li> </ul>	



<b>Kerntaak 3 Handelt verkoop/orders af</b>			
<b>3.2 werkproces: Verzorgt verkoopadministratie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De balie-/shopmedewerker werkt de verkoopadministratie voortdurend bij. Hij bergt verkregen contanten op. Hij controleert de openstaande orders en gaat na of hij actie moet ondernemen. Hij belt klanten na om deze op de hoogte te stellen van de status van speciale orders/bestellingen, nalevering of reparaties. Opvallende gebeurtenissen rapporteert hij aan zijn leidinggevers en/of zijn collega's.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verkoopadministratie is up-to-date.</li> <li>• Bij afwijkingen en/of opvallende gebeurtenissen is passende actie ondernomen.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De balie-/shopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• volgt instructies op en werkt volgens de voorgeschreven procedures, is alert op afwijkingen en onderneemt daarvoor passende actie, zodat de kans op fouten geminimaliseerd wordt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geld tellen/rekenen met geld (r)</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Instructies lezen (t)</li> <li>• Klanten informeren</li> <li>• Naar instructies luisteren (t)</li> <li>• Inzicht in serviceverlening hebben</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	<p>De balie-/shopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informeert pro-actief de klant over de stand van zaken en mogelijke knelpunten, doet zo nodig oplossingsvoorstellen en maakt duidelijke afspraken met klanten, zodat klanten zo goed mogelijk geïnformeerd en betrokken zijn.</li> </ul>	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	<p>De balie-/shopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informeert en betreft tijdig leidinggevende/collega's bij afwijkingen of opvallende zaken in de verkoopadministratie, zodat deze op de hoogte zijn van de stand van zaken.</li> </ul>	

<b>Kerntaak 3 Handelt verkoop/orders af</b>			
<b>3.3 werkproces: Houdt de voorraad bij de balie/in de shop bij</b>			
<b>Omschrijving</b>	De balie-/shopmedewerker houdt na afloop, maar ook tijdens de werkzaamheden, de voorraad bij de balie/in de shop bij. Hij administreert welke artikelen hij uit het magazijn gebruikt bij de voorraad bij de balie/in de shop.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De voorraad bij de balie/in de shop is op peil en geadministreerd.</li> <li>• De balie/shop is opgeruimd en schoon.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• volgt instructies en werkprocedures op om de voorraad op peil te houden en te administreren, zodat derving voorkomen kan worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantallen tellen/vergelijken (r)</li> <li>• Administratie rondom goederenstroom bijhouden/formulieren invullen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• verzorgt de balie/shop netjes, stemt de verzorging af op de klanten, zodat de klanten zich welkom voelen aan de balie/in de shop.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> </ul>

### **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. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. 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 2010 ontwikkeld en de verantwoordelijkheid van Kenniscentrum Handel, afdeling Educatieve Dienstverlening en Projecten. Bij de ontwikkeling en het onderhoud van het dossier zijn zowel vertegenwoordigers uit de branche als het middelbaar beroepsonderwijs betrokken.

Gedurende het ontwikkel- en onderhoudsproces 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:

Vertegenwoordiging van:	Op voordracht van:	Rol:
Onafhankelijk voorzitter	Kenniscentrum Handel	
Bedrijfsleven Handel	CBW	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	CBW (tot september 2010)	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Fenedex	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	FNV	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	HBD	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	MKB/Winkelraad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Nederlands Verbond Groothandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Raad Nederlandse Detailhandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	SOG	Adviserend
Kwalificatiecommissie MITT	Kenniscentrum Handel	Toehorend
HBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend
VMBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend

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

## 2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Balie-/shopmedewerker ligt het volgende beroepscompetentieprofiel:

- Balie-/shopmedewerker (gelegitimeerd door Stichting Opleidingsfonds Groothandel in 2004)

Het beroepscompetentieprofiel is vergeleken met andere beroepscompetentieprofielen: door de 'dubbelfunctie' van het beroep Balie-/shopmedewerker heeft het beroepscompetentieprofiel overlap met de beroepscompetentieprofielen Verkoper en Logistiek medewerker. Echter de overlap met één van deze beroepen is te gering gebleken om deze te combineren in één kwalificatiedossier.

Voor de ontwikkeling is wel gekeken naar bestaande kwalificaties om afstemming te zoeken.

Kerntaak 1 van het kwalificatiedossier Balie-/shopmedewerker is grotendeels ontleend aan de kwalificatie Logistiek medewerker: de Balie-/shopmedewerker werkt over het algemeen in minder grote bedrijven dan de Logistiek medewerker, deelt deze functie met een andere functie (verkoop) en met betrekking tot logistieke taken zijn meer de grote lijnen in het dossier opgenomen. Kerntaak 2 van het kwalificatiedossier Balie-/shopmedewerker is deels ontleend aan de Verkoper detailhandel: het verkoopgesprek, het service verlenen en deelnemen aan werkoverleg zijn in grote lijnen overeenkomstig. De nuance wordt gemaakt door het soort klant: deze klant komt met andere koopvragen en -verwachtingen bij de onderneming. Wanneer de klant voor het eerst komt, is informatie over de onderneming vaak noodzakelijk (dit in tegenstelling tot de detailhandel). Kerntaak 3 van het kwalificatiedossier Balie-/shopmedewerker refereert aan de wijze van verkoopafhandeling die normaliter gehanteerd wordt binnen de groothandel. Deze werkzaamheden zijn als het ware een opstap naar de werkzaamheden van een commercieel medewerker, echter meer gestandaardiseerd en minder complex.

De onderdelen zoals hierboven beschreven zijn afkomstig uit het onderliggende beroepscompetentieprofiel. De vertaalslag naar het kwalificatiedossier is niet alleen een vertaling van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar, maar ook in beschrijving binnen (oud versus nieuw) format. Tevens zijn waar mogelijk de genoemde trends uit het beroepscompetentieprofiel verwerkt in het kwalificatiedossier.

## **2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier**

Het beroepscompetentieprofiel Balie-/shopmedewerker is in 2004 ontwikkeld. Dit betekent dat naast de vertaling van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar ook een vertaling naar het huidige format heeft plaatsgevonden.

Er heeft afzwakking plaatsgevonden op de inhoud, maar alle onderdelen uit het beroepscompetentieprofiel zijn benoemd in het kwalificatiedossier.



## 2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

### 2.4.1 Balie-/shopmedewerker

#### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Balie-/shopmedewerker zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

#### *Toelichting:*

Het subdomein Mondelinge taalvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het mondeling communiceren met leidinggevende, collega's, leveranciers en klanten, zoals het afstemmen van en rapporteren over werkzaamheden, mening duidelijk maken, koopvraag inventariseren in een verkoopgesprek en klanten informeren. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het groeten van klanten, standaardvragen stellen en gesproken instructies over werkzaamheden opvolgen zijn ook taken binnen dit subdomein: voor deze taken geldt echter het niveau 1F.

Het subdomein Leesvaardigheid binnen dit beroep heeft met name betrekking op het lezen en verwerken van branche- en organisatie- en artikelinformatie. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het volgen van(schriftelijke) instructies, het toepassen van instructie voor de verkoopafhandeling en het controleren van goederen met behulp van transportformulieren, etc. zijn ook taken binnen dit subdomein: voor deze taken geldt echter het niveau 1F.

Het subdomein Schrijfvaardigheid binnen dit beroep heeft met name betrekking op het schriftelijk rapporteren aan leidinggevende en collega's en contacten onderhouden met klanten en andere organisaties, over bijv. bestellingen en leveringen. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het schriftelijk rapporteren over klachten is ook een taak binnen dit subdomein: voor deze taak geldt echter het niveau 3F.

Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

Meer informatie over de taaltaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht taaltaken in de kwalificatiedossiers Handel' op [www.kchandel.nl](http://www.kchandel.nl).

#### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Balie-/shopmedewerker zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 1F
- Verbanden: 2F

#### *Toelichting:*

Het subdomein Getallen heeft binnen dit beroep betrekking op het vergelijken van aantallen en het afhandelen van de verkooptransactie. Hiervoor geldt niveau 2F. Het tellen van aantallen is ook een taak binnen dit subdomein. Voor deze taak geldt het niveau 1F.

Het subdomein Meten en meetkunde heeft binnen dit beroep alleen betrekking op het plaats bepalen en de weg vinden. Hiervoor geldt niveau 1F. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep.

Het subdomein Verhoudingen heeft binnen dit beroep alleen betrekking op het gebruiken van artikelspecificaties bij het verkoopgesprek. Hiervoor geldt niveau 2F. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep.

Het subdomein Verbanden heeft binnen dit beroep alleen betrekking op het lezen van getalsmatige branche-informatie. Hiervoor geldt niveau 2F. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep.

Meer informatie over de rekentaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht rekentaken in de kwalificatiedossiers Handel' op [www.kchandel.nl](http://www.kchandel.nl).

#### *Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Balie-/shopmedewerker zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

#### **Toelichting:**

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de balie-/shopmedewerker:

- luisteren: begrijpt de belangrijkste punten uit korte, eenvoudige boodschappen (bv. bij het gebruik van multimedia)
- lezen: korte en eenvoudige teksten over onderwerpen grotendeels begrijpen (bv. in overzichten en formulieren)
- gesprekken voeren: korte gesprekken voeren met bijvoorbeeld klanten, informeren en ideeën uitwisselen (tijdens werkcontacten, telefoneren, etc.)
- spreken: standaardinformatie geven over een bekend onderwerp uit het vakgebied (bv. informeren van klant)
- schrijven: met standaardformuleringen aantekeningen maken of formulieren invullen met betrekking tot het vakgebied

## 2.5 Discussiepunten

Bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier zijn de volgende zaken bediscussieerd:

- de balans tussen magazijn- en verkoopwerkzaamheden en hoe deze balans kan worden vertaald naar het aantal kerntaken: er is gekozen om drie kerntaken te ontwikkelen, die gericht zijn op magazijnwerkzaamheden, verkooptaken en de afhandeling van deze combinatie van taken. De context (plaats) is hierbij leidend geweest: magazijn, shop/balie en achter de computer (zonder klanten).
- de keuze van de competenties: competenties die refereren aan magazijnwerkzaamheden en het contact met de klant, waarbij het aantal binnen de gestelde bandbreedte voor een niveau 2 opleiding blijft.
- vanuit het vmbo zijn er geen discussiepunten omtrent dit dossier ingebracht: deze zijn mogelijk wanneer deze opleiding per schooljaar 2011-2012 wordt aangeboden en mogelijke punten wordenesignaleerd.

## 2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier	x	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 kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen		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.

Geen toevoegingen.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier met ontwikkel- en onderhoudsagenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatie klankbordgroepen, docentenpanels, evaluatiebijeenkomsten en/of klanttevredenheidsonderzoeken</li> <li>• Verwerking n.a.v. (mogelijke) aanpassingen Toetsingskader</li> <li>• Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering bcp's, trends en innovaties binnen beroep en sector</li> </ul>	KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven	Continu
Acties/afspraken ter bevordering in-, door- en uitstroom in vmbo, mbo en hbo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventarisatie van knelpunten, mogelijkheden kwalificatiestructuur en/of andere oplossingen</li> <li>• Uitvoeren afgesproken acties (binnen of buiten het dossier)</li> </ul>	KCH in samenwerking met PCBB, met name met vertegenwoordiging vmbo en hbo, onderwijs en bedrijfsleven	Continu

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