



Landelijke Kwalificaties MBO

Groene detailhandel

Crebonummer:	97300, 97310, 97450
Sector:	Voedsel en leefomgeving
Branche:	Bloemen- en tuincentrumbranche
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

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 kwalificaties	14
4.1 Medewerker groene detailhandel	15
4.2 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel	16
4.3 Manager groene detailhandel	17
5 Beschrijving van de kerntaken	18
5.1 Kerntaak 1: Beheert, ontvangt en verwerkt producten	18
5.2 Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service	20
5.3 Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af	21
5.4 Kerntaak 4: Organiseert en begeleidt werkzaamheden	22
5.5 Kerntaak 5: Managet het bedrijfsonderdeel	23
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	25
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Beheert, ontvangt en verwerkt producten	26
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service	29
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af	30
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Organiseert en begeleidt werkzaamheden	31
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Managet het bedrijfsonderdeel	33
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	36
1 Inleiding	36
2 Kwalificaties	36
2.1 Medewerker groene detailhandel	37
2.2 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel	57
2.3 Manager groene detailhandel	84
3 Certificeerbare eenheden	124
Deel D: Verantwoording	125
1 Inleiding	125
2 Proces- en inhoudsinformatie	126
2.1 Betrokkenen	126
2.2 Verwantschap	127
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	128
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	129
2.5 Discussiepunten	132
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	133
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	134

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Groene 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.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Beroepsbeoefenaar groene detailhandel

De in dit kwalificatiedossier beschreven diploma's voor Beroepsbeoefenaar groene detailhandel zijn onderdeel van de beroepengroep van bloemen- en tuincentrumbranche.

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar groene detailhandel verkoopt planten, bloemen en andere natuurlijke producten. Soms verkoopt hij ook verse voedingsmiddelen, bijvoorbeeld aardappelen, groente en fruit. Er is soms ook assortimentsuitbreiding naar producten voor woningdecoratie en dierv verzorging.

Dat kan in een tuincentrum, bloemenwinkel, natuurvoedingswinkel, bouwmarkt of supermarkt. Het kan ook verkoop op de markt betreffen.

Er zijn vaak seizoensomstandigheden die verkoop bepalen en omzetpieken.

In dit dossier worden diploma-eisen beschreven voor de medewerker groene detailhandel, de vakbekwaam medewerker groene detailhandel en de manager groene detailhandel.

Werkzaamheden

Werkzaamheden hangen af van de functie. De vmedewerker en vaak ook de vakbekwaam medewerker zijn vooral met klanten bezig, verkopen, adviseren en zorgen dat de verkoopruimte op orde is. De vakbekwaam medewerker heeft meer zicht op producten, kwaliteiten en marktontwikkelingen. Hij geeft vaak ook leiding. De manager neemt daarnaast belangrijke bedrijfsbeslissingen.

De medewerker groene detailhandel zorgt allereerst dat hij in de verkoopruimte klanten kan ontvangen. Hij maakt schoon, ruimt afval op en verzorgt producten en presentaties. Presentaties kunnen ook te maken hebben met seizoen of feestdagen. Hij voert producten af als ze niet meer verkoopbaar zijn en vult aan in magazijn en verkoopruimte. Bij ontvangst van nieuwe producten controleert hij de aflevering.

Hij bekijkt met de klant in de verkoopruimte hoe hij deze kan helpen; met informatie over het product, verzorging ervan en adviezen. Bestellingen worden genoteerd, net als eventuele klachten. Hij handelt de verkoop af, met service in betaalwijzen en inpakken en informatie.

De vakbekwaam medewerker groene detailhandel en de manager groene detailhandel geven de medewerker in zijn werkzaamheden leiding en instructie. Zij beheren ook de voorraad. Ze houden (nationale en internationale) markt en trends in het oog en passen eventueel voorraad en assortiment aan. Ze onderhandelen met leveranciers en registreren de inkoop. Ze lossen problemen op en reageren ook op onvoorziene omstandigheden. Daarnaast werken zij in het belang van het bedrijf.

Werkwijze

De beroepsbeoefenaar groene detailhandel heeft op het verkooppunt met klanten te maken. Hij is beleefd en klantvriendelijk. Hij heeft een commerciële instelling. Zijn advies aan de klant is niet alleen afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op mogelijke verkoop. Uiteindelijk gaat het erom dat de klant tevreden de winkel verlaat. Daarbij speelt ook dat die klant vaak eisen stelt aan herkomst en voedselveiligheid. De klant is ook alert op milieuzorg, dierenwelzijn en hygiëne.

Voor de medewerker en vakbekwaam medewerker is de manager leidinggevende. Bij twijfel of problemen vragen medewerker en vakbekwaam medewerker hulp bij een collega of leidinggevende. Ze overleggen met de manager over het beheren van de voorraad, het bepalen van het assortiment en de inkoop.

De beroepsbeoefenaar groene detailhandel werkt in de verkoopruimte, achter het afrekenpunt/bali/toonbank en in het magazijn. Soms zit hij achter het bureau. Bij veel werkzaamheden wordt de computer gebruikt, bijvoorbeeld bij de kassa, het voorraadbeheer en de bedrijfsadministratie.

Het profiel en de kwalificatiestructuur

Het kwalificatiedossier groene detailhandel maakt deel uit van de kwalificatiestructuur Voedsel en leefomgeving in de sector Bloemen- en tuincentrumbranche.

MBO 4	Natuur en vormgeving	Bloemendetailhandel	Groene detailhandel
MBO 3			

MBO 2			
MBO 1		Assistent medewerker voedsel en leefomgeving	
MBO 1		*Arbeidsmarktgekwalificeerd assistent	

Voor een compleet overzicht van werkveld, karakteristieken en opleidingen verwijzen we u naar www.groenonderwijs.com .

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Medewerker groene detailhandel*
- *Vakbekwaam medewerker groene detailhandel*
- *Manager groene detailhandel*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven Aequor
Ontwikkeld door	Afdeling Ontwikkeling en Innovatie en sector: Bloemen- en tuincentrumbranche
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van Aequor op advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven van Aequor Op: 02-12-2010 Te: Ede

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Medewerker groene detailhandel - 2 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel - 3 Manager groene detailhandel - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <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
Nederlands en rekenen	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: <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.
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 www.kwalificatiesmbo.nl.</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 www.coördinatiepunt.nl.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • beroepscompetentieprofiel eerste verkoper (21-06-2005) • beroepscompetentieprofiel manager detailhandel (21-06-2005) • broepscompetentieprofiel verkoper groene detailhandel (21-06-2005)

2.3 Typering beroepengroep

De beroepsbeoefenaar groene detailhandel is werkzaam in de detailhandel waar natuurlijke producten of verse voedingsmiddelen een belangrijk deel van het assortiment uitmaken.

De beroepsbeoefenaar groene detailhandel verricht zijn werkzaamheden in de verkoopruimte, achter de toonbank/balie en in het magazijn van de winkel. In voorkomende gevallen verricht hij zijn werkzaamheden achter het bureau.

De medewerker groene detailhandel, de vakbekwaam medewerker groene detailhandel en de manager groene detailhandel verrichten werkzaamheden ten aanzien van de verzorging van natuurlijke producten, voedingsmiddelen en overige waren, verzorging van de verkoopruimte, de ontvangst en opslag van goederen, de presentatie van producten en de verkoop. De vakbekwaam medewerker groene detailhandel en de manager groene detailhandel verrichten daarnaast ook werkzaamheden met betrekking tot de voorraad en inkoop, aansturende en organiserende werkzaamheden. De manager groene detailhandel is daarnaast ook bezig met het management van het bedrijf(sonderdeel).

De medewerker groene detailhandel werkt uitvoerend en op aanwijzing van de leidinggevende, de vakbekwaam medewerker groene detailhandel werkt zelfstandig uitvoerend en aansturend als leidinggevende aan een team en de manager groene detailhandel als manager van het bedrijf(sonderdeel).

De medewerker groene detailhandel heeft te maken met seizoensomstandigheden en omzetpieken en gaat daar adequaat mee om.

In het contact met klanten stelt de medewerker groene detailhandel zich klantgericht en correct op conform geldende gedragsregels. Hij heeft een commerciële instelling en is communicatief en sociaal vaardig in contact met klanten, medewerkers en leidinggevende.

2.4 Loopbaanperspectief

Op basis van scholing en/of ervaring is doorgroei mogelijk.

Er is een verticale doorgroei van medewerker groene detailhandel naar vakbekwaam medewerker groene detailhandel en vervolgens naar manager groene detailhandel mogelijk.

Ook is doorgroei mogelijk naar detailhandelsfuncties anders dan in de groene detailhandel.

Voor de vakbekwaam medewerker groene detailhandel en manager groene detailhandel geldt dat doorgroei ook mogelijk is naar andere leidinggevende functies met eventueel meer verantwoordelijkheden, mogelijk ook in andere branches. Voor de manager groene detailhandel geldt dat er doorstroom in opleiding te realiseren is op hbo niveau. Een voorbeeld van een hbo-opleiding is *Ondernemer en Bedrijf*.

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>Er is sinds een aantal jaren sprake van een verminderende omzet en een daling in het aantal werknemers in de bloemendetailhandel, de tuincentra en de ambulante handel. Ook het aantal vaste werknemers neemt in de afgelopen jaren geleidelijk af. Niettemin verwacht ongeveer de helft van de bedrijven in de tuincentrumbranche voor de toekomst een gelijkblijvende omzet. Iets meer dan een kwart ziet de toekomst positief door een stijgende omzet. De ambulante handel is minder optimistisch als het gaat om verwachte groei in omzet. De helft verwacht dat deze gelijk blijft en ruim een derde verwacht dat deze nog verder daalt. Het globale beeld voor wat betreft de uitbreidingsvraag is gematigd positief (Arbeidsmarktmonitor tuinbouw 2004/Sectorbeleidsplan Bloemen- en tuincentrumbranche 2006-2009, 2005).</p> <p>Arbeidsplaatsen worden in het algemeen bezet door relatief jonge medewerkers. Meer dan de helft van de werknemers heeft geen vast contract. Naar verwachting neemt dit fenomeen toe. De vervangingsvraag is relatief laag, mocht dit toch het geval zijn dat is er met name behoefte aan personeel op mbo-niveau. De Paritaire commissie heeft geconstateerd dat er voldoende praktijkleerplaatsen beschikbaar zijn voor het voorliggende kwalificatiedossier. Informatie over praktijkleerplaatsen is te vinden via Register leerbedrijven, www.aequor.nl.</p> <p>Hoewel op korte termijn de recessie voor een dip zorgt in de sector wordt verwacht dat de recessie geen gevolgen heeft voor de arbeidsmarkt op de middellange of lange termijn. Meer informatie over de gevolgen van de recessie voor de arbeidsmarkt en het aantal bpv-plaatsen in de sector voedsel en leefomgeving is te vinden op www.aequor.nl.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De sociale, fiscale, milieu en andere wet- en regelgeving verandert voortdurend en is complex. Er wordt meer gespecialiseerde kennis vereist. Voor de beroepsbeoefenaar groene detailhandel betekent het dat hij op de hoogte moet zijn van (internationale) wet- en regelgeving met betrekking tot veiligheid, gezondheid, milieu, arbeidsrecht en sociale wetgeving. Wanneer hij werkzaam is in (natuur)voedingswinkels dient hij tevens te handelen volgens de (internationale) wet- en regelgeving omtrent voedselveiligheid.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Marktontwikkelingen De consument is mondiger, beter geïnformeerd en is kritischer geworden. Met name in de sectoren voedsel en leefomgeving wil men informatie over herkomst, milieu aspecten, dierenwelzijn, gezondheidsaspecten en (voedsel)veiligheid van producten en productiemethoden. Voor de beroepsbeoefenaar groene detailhandel geldt dat hij meer kennis over deze onderwerpen paraat moet hebben. Met de toegenomen bestedingsruimte is ook de vraag naar betere dienstverlening, gemak producten en het recreatiewinkelen ('funshoppen') toegenomen.</p> <p>Technologische ontwikkelingen Het computergebruik en overige automatisering neemt toe. De computer wordt ingezet voor kassahandelingen, productinformatie, order-, voorraad- en bedrijfsadministratie. Internet speelt een steeds belangrijker rol als communicatie- en informatiemedium en voor E-commerce doeleinden. De beroepsbeoefenaar dient adequaat met deze technologische ontwikkelingen mee te gaan. Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen Door verbreding van het assortiment zoals bijvoorbeeld producten op het gebied van woningdecoratie, dierenverzorging etcetera, als door schaalvergroting neemt de vraag van zowel gespecialiseerde als hoger opgeleide medewerkers toe. Voor de medewerker groene detailhandel betekent het dat hij naast de gangbare assortimentskennis ook kennis moet hebben van producten die verwant zijn met de sector. Daarnaast betekent het voor de medewerker groene detailhandel dat specialisatie in een bepaalde productgroep gewenst is. De natuurvoedingswinkels zetten een sterke ontwikkeling door naar verdere professionalisering en commerciële bedrijfsvoering. Internationale ontwikkelingen De toename van de wereldhandel maakt het aanbod van producten ruimer en</p>

	<p>internationaal georiënteerd. De medewerker groene detailhandel dient met het internationale assortiment bekend te zijn. Ook het klantenbestand is internationaal. De medewerker groene detailhandel moet hier adequaat mee om gaan. De import uit lage lonenlanden heeft invloed op de concurrentiepositie van bedrijven. De bedrijven zullen met deze factoren rekening moeten houden. Een open en vrije Europese markt biedt nieuwe kansen aan bedrijven en werknemers.</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: Medewerker groene detailhandel

K2: Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

K3: Manager groene detailhandel

Kerntaak	Werkproces	Kwalificatie		
		K1	K2	K3
Kerntaak 1: Beheert, ontvangt en verwerkt producten				
	1.1 Bereidt winkelopening voor	x	x	x
	1.2 Verzorgt winkel en/of magazijn	x	x	x
	1.3 Verzorgt winkelpresentatie	x	x	x
	1.4 Verzorgt producten	x	x	x
	1.5 Ontvangt producten	x	x	x
	1.6 Slaat producten op	x	x	x
	1.7 Vult producten aan	x	x	x
	1.8 Bewaakt voorraad		x	x
	1.9 Bepaalt assortiment		x	x
	1.10 Koopt in		x	x
	1.11 Maakt onderhouds- en presentatieplan		x	x
Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service				
	2.1 Ontvangt en benadert klanten	x	x	x
	2.2 Voert verkoopgesprek	x	x	x
	2.3 Neemt bestellingen aan	x	x	x
	2.4 Signaleert en handelt klachten af	x	x	x
Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af				
	3.1 Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar	x	x	x
	3.2 Informeert de klant over de verkoopafhandeling	x	x	x
	3.3 Bedient het afrekensysteem	x	x	x
	3.4 Sluit het afrekensysteem af	x	x	x
Kerntaak 4: Organiseert en begeleidt werkzaamheden				

		Kwalificatie		
Kerntaak	Werkproces	K1	K2	K3
	4.1 Plant en verdeelt werkzaamheden		x	x
	4.2 Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		x	x
	4.3 Stuurt medewerkers aan			x
	4.4 Begeleidt medewerkers			x
Kerntaak 5: Managet het bedrijfsonderdeel				
	5.1 Implementeert ondernemingsplan			x
	5.2 Innoveert onderneming			x
	5.3 Stelt marketingmix vast			x
	5.4 Onderhoudt externe contacten			x
	5.5 Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze			x
	5.6 Beheert bedrijfsadministratie			x
	5.7 Voert personeelsbeleid			x
	5.8 Bewaakt uitvoering van kwaliteitsbeleid			x
	5.9 Stelt procedures en/of werkinstructies op			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:

- *Medewerker groene detailhandel*
- *Vakbekwaam medewerker groene detailhandel*
- *Manager groene detailhandel*

4.1 Medewerker groene detailhandel

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De medewerker groene detailhandel is werkzaam in de detailhandel waar natuurlijke producten of verse voedingsmiddelen een belangrijk deel van het assortiment uitmaken zoals een tuincentrum, bloemendetailhandel, plantencentrum, bouwmarkt met groene afdeling, natuurvoedingswinkel of supermarkt met een bloemen- of natuurvoedingsafdeling. Ook de detailhandel in aardappelen, groenten en fruit (AGF) behoort tot het werkterrein. De medewerker groene detailhandel werkt in de verkoopruimte, achter de toonbank en in het magazijn van de verkoopruimte.
Typerende beroepshouding	De medewerker groene detailhandel heeft een klantgerichte en adviserende houding en is sociaal vaardig en flexibel. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is servicegericht. Hij laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De medewerker heeft een uitvoerende rol. Hij voert taken uit van reproductieve en routinematige aard. Hij is verantwoordelijk voor het zelfstandig uitvoeren van zijn takenpakket. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor toepassing van de regels met betrekking tot gezondheid, milieu en veiligheid. Ook is hij verantwoordelijk voor een goed verloop van het verkoopproces en het contact met klanten. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen bijdrage aan het behalen van de bedrijfsdoelstellingen.
Complexiteit	De medewerker groene detailhandel werkt altijd na instructie/opdracht. De werkzaamheden zijn veelal routinematig en van reproductieve aard. De verkoopmedewerker groene detailhandel maakt voortdurend keuzes en stelt prioriteiten in de uitvoering van zijn taken. Hij heeft bij zijn werkuitvoering te maken met klanten, collega's en leidinggevende, die heel divers reageren en ook met afwijkingen in leveringen, ruimtebeperkingen en afwijkingen in (technische) hulpmiddelen die het werk compliceren. In tijden van drukte helpt hij meerdere klanten tegelijk.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	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.

4.2 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel is werkzaam in de detailhandel waar natuurlijke producten of verse voedingsmiddelen een belangrijk deel van het assortiment uitmaken zoals een tuincentrum, bloemendetailhandel, plantencentrum, bouwmarkt met groene afdeling, natuurvoedingswinkel of supermarkt met een bloemen- of natuurvoedingsafdeling. Ook de detailhandel in aardappelen, groenten en fruit (AGF) behoort tot het werkterein. De vakbekwaam medewerker groene detailhandel werkt in de verkoopruimte, achter de toonbank, achter het bureau en in het magazijn van de verkoopruimte.
Typerende beroepshouding	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel heeft een klantgerichte en adviserende houding en is sociaal vaardig en flexibel. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is servicegericht. Hij laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevend.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel heeft naast een uitvoerende rol, een leidinggevende en aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor de dagelijkse planning en aansturing in de onderneming of afdeling. Hij legt verantwoording af en rapporteert aan zijn leidinggevende. Hij is verantwoordelijk, na voldoende training en onder begeleiding, voor het zelfstandig uitvoeren van zijn takenpakket, voor toepassing van de regels met betrekking tot gezondheid, milieu en veiligheid. Ook is hij verantwoordelijk voor een goed verloop van het verkoopproces en het contact met klanten. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen bijdrage aan het behalen van bedrijfsdoelstellingen.
Complexiteit	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel werkt zelfstandig uitvoerend en aansturend als leidinggevende van een team. De vakbekwaam medewerker groene detailhandel maakt voortdurend keuzes en stelt prioriteiten die met de uitvoering van zijn taken te maken hebben. Hij heeft bij zijn werkuitvoering te maken met klanten, collega's en leidinggevende, die heel divers reageren en ook met afwijkingen in leveringen, ruimtebeperkingen en afwijkingen in (technische) hulpmiddelen die het werk compliceren. Hij combineert uitgebreide product- en vakkennis met leidinggevende, organisatorische en communicatieve capaciteiten. Hij reageert bij wisselende, onverwachte omstandigheden adequaat en is communicatief vaardig en neemt hierbij snelle en goede besluiten. In tijden van drukte helpt hij meerdere klanten tegelijk.
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>

4.3 Manager groene detailhandel

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De manager groene detailhandel is werkzaam in de detailhandel waar natuurlijke producten of verse voedingsmiddelen een belangrijk deel van het assortiment uitmaken zoals een tuincentrum, bloemendetailhandel, plantencentrum, bouwmarkt met groene afdeling, natuurvoedingswinkel of supermarkt met een bloemen- of natuurvoedingsafdeling. Ook de detailhandel in aardappelen, groenten en fruit (AGF) behoort tot het werkterrein. Hij is werkzaam in een bedrijfsonderdeel of unit waar hij de leiding heeft. De manager groene detailhandel werkt in de verkoopruimte, achter de toonbank en in het magazijn van de verkoopruimte. Tevens is hij werkzaam in het kantoor van het bedrijf.
Typerende beroepshouding	De manager groene detailhandel heeft een klantgerichte en adviserende houding, is sociaal vaardig, flexibel, ondernemend en is oplossingsgericht. Hij heeft een commerciële, marktgerichte en professionele instelling en is servicegericht. Hij heeft een stimulerende en motiverende beroepshouding in de omgang met klanten en collega's. Hij is ontwikkelingsgericht zowel voor zichzelf als voor zijn medewerkers. Hij is alert en creatief in het maken van keuzes, voornamelijk bij onvoorziene omstandigheden.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De manager heeft een initiërende, aansturende, coachende en controlerende rol. Hij geeft leiding aan een team van medewerkers en hij draagt verantwoordelijkheid voor het werkproces en de resultaten van zijn unit. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende aan wie hij verantwoording aflegt. Hij is verantwoordelijk voor het zelfstandig uitvoeren van zijn takenpakket. Hij is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van de werkzaamheden. Hij heeft dan een leidinggevende en aansturende rol. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor toepassing van de regels met betrekking tot gezondheid, milieu en veiligheid. Ook is hij verantwoordelijk voor het goed verlopen van het verkoopproces in het diverse contact met klanten.
Complexiteit	Het managen van een unit is in het algemeen complex, maar hangt sterk af van de aard van de werkzaamheden. Het inspelen op wisselende omstandigheden maakt de taak ook complex. In tijden van drukte helpt hij meerdere klanten tegelijk. De manager groene detailhandel stemt alle aspecten van de unit op elkaar af, zoals het verloop van de werkzaamheden, de veiligheid, de beschikbare tijd en middelen, de (financiële) resultaten en de belangen van het bedrijf, de teamleden en eventuele klanten. De manager groene detailhandel is een schakel in de keten ten aanzien van productverantwoordelijkheid. Hij heeft kennis van en inzicht in het totale proces. Hij maakt keuzes en stelt prioriteiten die met de uitvoering en gevolgen van zijn werkzaamheden te maken hebben. Uitgebreide product- en vakkennis combineert hij met leidinggevende, organisatorische en communicatieve capaciteiten. De manager groene detailhandel combineert professionaliteit en deskundigheid met visie en strategie. Hij maakt keuzes en komt met oplossingen voor problemen. Hij beschikt over alle relevante bedrijfsinformatie en maakt de juiste afwegingen. Hij anticipeert op ontwikkelingen, zowel binnen als buiten de bedrijfsorganisatie.
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 3F. 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: Beheert, ontvangt en verwerkt producten

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel zorgt dat voor openingstijd de winkel gereed is om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op en verzorgt het binnenklimaat.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel ruimt de winkel , bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens het opgestelde onderhoudsplan en bedrijfsprocedures. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel verzorgt op een deskundige wijze dagelijks de levende producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van deze producten en bewaakt deze. Hij ververst de producten wanneer dit noodzakelijk is. Hij herkent schade en afwijkingen aan de producten. De medewerker groene detailhandel meldt schade en afwijkingen aan producten aan zijn leidinggevende. De vakbekwaam medewerker groene detailhandel en de manager groene detailhandel beoordelen wat er met afwijkende producten moet gebeuren volgens bedrijfsprocedures.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel ontvangt producten, controleert de geleidedocumenten en de levering. Afwijkingen in de levering vermeldt hij op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel slaat de ontvangen producten op in het magazijn en/of vervoert ze direct naar de verkoopruimte onder de juiste condities. Bij de opslag hanteert hij het first-in first-out-systeem.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel vult producten aan nadat hij heeft gesignaleerd dat producten aangevuld moeten worden of opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de producten verkoopklaar, wanneer deze in de verkoopruimte geplaatst worden. Hij prijst de producten, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten. Tijdens het aanvullen van de productgroepen, controleert hij de producten op afwijkingen, verwerkt de afwijkende producten en meldt dit in voorkomende gevallen aan zijn leidinggevende.</p> <p>Zowel de vakbekwaam medewerker groene detailhandel als de ondernemer groene detailhandel bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten. Hij hanteert het first-in first-out systeem. Hij</p>	1.1	Bereidt winkelopening voor
	1.2	Verzorgt winkel en/of magazijn
	1.3	Verzorgt winkelpresentatie
	1.4	Verzorgt producten
	1.5	Ontvangt producten
	1.6	Slaat producten op
	1.7	Vult producten aan
	1.8	Bewaakt voorraad
	1.9	Bepaalt assortiment
	1.10	Koopt in
	1.11	Maakt onderhouds- en presentatieplan

bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren.

Hij bepaalt het assortiment op basis van de bedrijfsformule, de trend en marktontwikkelingen en de concurrentie. Hij gaat na of het assortiment aan de behoeften van de klant voldoet en of de kwaliteit van de producten past bij de onderneming.

Hij stelt op basis van de voorraad registratie het inkoopvolume vast en koopt in. Hij vraagt zonodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en levertijden.

Voor de vakbekwaam medewerker groene detailhandel en manager groene detailhandel geldt extra dat hij een onderhouds- en presentatieplan opstelt. Hij beschrijft in het onderhoudsplan de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie hiervan. Hij beschrijft in het presentatieplan het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten.

De medewerker groene detailhandel en de vakbekwaam medewerker groene detailhandel schakelen bij twijfel en onduidelijkheden in de werkuitvoering altijd een collega en/of leidinggevende in. De medewerker groene detailhandel verricht al zijn taken na instructie van zijn leidinggevende. Bij het beheren van de voorraad, het bepalen van het assortiment en de inkoop overlegt de vakbekwaam medewerker groene detailhandel met de manager groene detailhandel.

Toelichting:

De beroepsbeoefenaar groene detailhandel werkt met respect en verantwoordelijkheidsgevoel aan de kwaliteit van de natuurlijke en levende producten en hanteert het first-in first-out principe om derving te voorkomen. Hij houdt rekening met de kwetsbaarheid van producten tijdens zijn werkzaamheden. De beroepsbeoefenaar groene detailhandel neemt de voorraad op met behulp van een (geautomatiseerd) voorraadsysteem.

Hij is tijdens zijn werkzaamheden continu op de hoogte van ontwikkelingen op de markt en in de organisatie, nieuwe producten en promotionele acties. Hij houdt in zijn werkzaamheden rekening met aansluiting bij de laatste trends, ontwikkelingen en met de winkelformule.

5.2 Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij spreekt de klant vriendelijk aan.</p> <p>Hij achterhaalt, door het stellen van vragen, de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over het product, de toepassingen daarvan, de verzorging en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel neemt bestellingen nauwkeurig op en registreert alle benodigde informatie op de daarvoor bestemde formulieren en controleert of alles klopt. De medewerker raadpleegt de leidinggevende over de uitvoerbaarheid wanneer er een niet-standaard bestelling wordt gedaan.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel ontvangt klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten en bepaalt op welke wijze de klachten worden afgehandeld. Klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. Niet-standaard klachten of signalen neemt de medewerker groene detailhandel aan en speelt deze door aan een collega. Voor de uitstroom vakbekwaam medewerker groene detailhandel en de manager groene detailhandel geldt extra dat hij klachten signaleert tijdens contacten met klanten en hij onderzoekt de oorzaak hiervan. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost.</p> <p>De medewerker groene detailhandel en de vakbekwaam medewerker groene detailhandel schakelen bij twijfel en onduidelijkheden in de werkkuitvoering te allen tijde een collega en/of leidinggevende in.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel heeft een klantgerichte en commerciële houding/instelling. Hij is servicegericht. Hij geeft de klant een advies op maat. Dit advies is niet alleen afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op de commerciële doelstellingen van de organisatie.</p>	2.1	Ontvangt en benadert klanten
	2.2	Voert verkoopgesprek
	2.3	Neemt bestellingen aan
	2.4	Signaleert en handelt klachten af

5.3 Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Wanneer de klant tot aankoop overgaat, dan verwijst hij 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 beroepsbeoefenaar groene detailhandel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het systeem om de betaling van de klant te verwerken met het afrekensysteem. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties vraagt hij ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel sluit het afrekensysteem af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel handelt de verkoop volgens de regels en procedures af. Hij komt hierbij de afspraken met de klant na, waardoor de klant tevreden is over de wijze van afhandeling.</p>	3.1	Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar
	3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling
	3.3	Bedient het afrekensysteem
	3.4	Sluit het afrekensysteem af

5.4 Kerntaak 4: Organiseert en begeleidt werkzaamheden

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt werkzaamheden	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij houdt hierbij rekening met de kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en past de planning wanneer nodig aan. De vakbekwaam medewerker groene detailhandel verricht deze werkzaamheden na overleg met de manager groene detailhandel. De manager groene detailhandel kent verantwoordelijkheden toe aan de medewerkers en wijst hen de werkzaamheden toe.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel begeleidt de medewerkers bij het uitvoeren van de dagelijkse vaktechnische werkzaamheden. Waar nodig geeft hij instructie en uitleg en lost hij problemen in de directe werkkuitvoering op. Hij beantwoordt vragen en ziet erop toe dat de medewerkers de dagelijkse werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij motiveert en stimuleert medewerkers, bevordert een goede sfeer in het team en spreekt medewerkers aan op hun gedrag en houding. De vakbekwaam medewerker groene detailhandel doet dit in overleg met zijn leidinggevende en binnen zijn verantwoordelijkheid.</p> <p>De manager groene detailhandel informeert en instrueert medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.</p> <p>De manager groene detailhandel motiveert en stimuleert de medewerkers. Hij coacht medewerkers om zich verder te ontwikkelen. Hij voert functionerings- en beoordelingsgesprekken.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel is (mede-) verantwoordelijk voor het behalen van de bedrijfsdoelstellingen. De werkverdeling stemt hij met betrokkenen af binnen de gestelde kaders (tijd en kwaliteit). Hij heeft goede communicatieve eigenschappen en hij verplaatst zich in de rol van de ander. Belangen van het bedrijf kunnen botsen met die van medewerkers. De beroepsbeoefenaar groene detailhandel neemt een juiste houding aan en kiest een passende oplossing.</p> <p>De beroepsbeoefenaar groene detailhandel reageert snel als de planning niet gehaald wordt, bijvoorbeeld door uitval van medewerkers. Hij adviseert en ondersteunt zowel de leidinggevende (indien van toepassing) als medewerkers.</p> <p>De sfeer in het bedrijf en het imago hangen sterk samen met een juiste uitvoering van deze kerntaak.</p>	4.1	Plant en verdeelt werkzaamheden
	4.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied
	4.3	Stuurt medewerkers aan
	4.4	Begeleidt medewerkers

5.5 Kerntaak 5: Managet het bedrijfsonderdeel

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel	Werkprocessen bij kerntaak 5	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De manager groene detailhandel stelt een activiteitenplan op voor zijn afdeling om het beleid van de onderneming uit te voeren. Hij geeft in het activiteitenplan aan welke marketingactiviteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor beschikbaar zijn. Op basis van activiteitenplannen bewaakt hij de voortgang van de activiteiten en maakt hij mensen en middelen in zijn afdeling vrij. Hij stelt waar nodig het afdelingsbeleid of het activiteitenplan bij of doet hier voorstellen voor.</p> <p>De manager groene detailhandel innoveert zijn afdeling binnen de onderneming. Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de afdeling. Hij oriënteert zich op het gebied van ontwikkelingen en innovaties in de branche en nieuwe producten. Hij doet voorstellen voor uit te voeren verbeteracties, investeringen, of nieuwe producten voor zijn afdeling. Hij onderzoekt hiervoor de mogelijkheden en het draagvlak in het bedrijf. Hij zet de voorstellen om in acties.</p> <p>De manager groene detailhandel analyseert de beschikbare informatie met betrekking tot product, prijs, promotie en vestigingsplaats en de onderlinge samenhang. Hij bepaalt met behulp van deze informatie de producten die hij aanbiedt, de prijs van deze producten en de manier waarop hij de promotie en presentatie van zijn afdeling vormgeeft.</p> <p>De manager groene detailhandel onderhoudt (externe) contacten met klanten, leveranciers en externe adviseurs en bouwt een eigen netwerk op. Hij raadpleegt externe contacten om informatie te verkrijgen die van belang is voor het continueren van zijn afdeling en profileert zich positief binnen zijn netwerk, afgestemd op de doelgroep. Hij maakt mede op basis van de informatie afkomstig uit zijn netwerk keuzes voor zijn afdeling.</p> <p>De manager groene detailhandel controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten van zijn afdeling. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen. Samen met de administrateur stelt hij een jaarrekening op waardoor hij zich extern kan verantwoorden. Hij draagt zijn btw correct af.</p> <p>De manager groene detailhandel voert de financiële administratie uit van zijn afdeling. Hij besteedt eventueel bepaalde administraties/registraties uit aan derden.</p> <p>De manager groene detailhandel stelt zijn behoefte aan personeel vast en gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij werft zelf kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.</p> <p>De manager groene detailhandel past de zorgsystemen toe. Hij informeert de medewerkers en bewaakt of er wordt gewerkt volgens de geldende zorgsystemen. Hij houdt administratie bij en levert informatie aan voor aanpassingen en het ontwikkelen van het systeem aan de beheerder of betrokkenen. Hij formuleert verbetervoorstellen.</p> <p>De manager groene detailhandel stelt voor het zorgsysteem procedures en/of werkinstructies op in afstemming met anderen en zorgt dat deze steeds actueel en samenhangend zijn.</p>	5.1 5.2 5.3 5.4 5.5 5.6 5.7 5.8 5.9	Implementeert ondernemingsplan Innoveert onderneming Stelt marketingmix vast Onderhoudt externe contacten Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze Beheert bedrijfsadministratie Voert personeelsbeleid Bewaakt uitvoering van kwaliteitsbeleid Stelt procedures en/of werkinstructies op

Toelichting:















































De manager groene detailhandel handelt altijd in het belang van het bedrijf. Hij is steeds alert op veranderingen en kansen en vertaalt ze naar het eigen bedrijf. Hij is verantwoordelijk voor het werken volgens de werkinstructies door zijn medewerkers.







































De werkinstructies baseert hij op het bedrijfsbeleid, wet- en regelgeving en de kwaliteitssystemen in het bedrijf. Hij managet het bedrijfs onderdeel onder eindverantwoordelijkheid van de bedrijfsleider of ondernemer en voert zijn taak uit in overleg met de bedrijfsleider of ondernemer.

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: Beheert, ontvangt en verwerkt producten

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten		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	Bereidt winkelopening voor																									
1.2	Verzorgt winkel en/of magazijn					 					 	 								 	 					
1.3	Verzorgt winkelpresentatie					 					 	 								 	 					
1.4	Verzorgt producten					 					 	 								 	 					
1.5	Ontvangt producten					 					 										 					
1.6	Slaat producten op											 								 						
1.7	Vult producten aan					 														 	 					

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten		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																										
1.8	Bewaakt voorraad					 				 	 									 						
1.9	Bepaalt assortiment				 													 						 		
1.10	Koopt in	 				 			 		 		 					 		 				 		
1.11	Maakt onderhouds- en presentatieplan	 				 					 														 	

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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																													
2.1	Ontvangt en benadert klanten									■										■									
2.2	Voert verkoopgesprek					■			■	■		■								■						■			
2.3	Neemt bestellingen aan					■					■									■									
2.4	Signaleert en handelt klachten af					■			■		■				■					■									



6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af



























































Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar																										
3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																										
3.3	Bedient het afrekensysteem																										
3.4	Sluit het afrekensysteem af																										

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Organiseert en begeleidt werkzaamheden

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt werkzaamheden		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	Plant en verdeelt werkzaamheden																															
4.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied																															
4.3	Stuurt medewerkers aan																															
4.4	Begeleidt medewerkers																															



6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Managet het bedrijfsonderdeel

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel		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																										
5.1	Implementeert ondernemingsplan	 																 								
5.2	Innoveert onderneming												 										 	 		
5.3	Stelt marketingmix vast	 											 										 	 		
5.4	Onderhoudt externe contacten				 		 	 																		
5.5	Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze	 				 							 							 				 		
5.6	Beheert bedrijfsadministratie		 								 	 								 						
5.7	Voert personeelsbeleid												 	 			 						 			
5.8	Bewaakt uitvoering van kwaliteitsbeleid		 			 					 								 							

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel		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	
		Bejissen 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																											
5.9	Stelt procedures en/of werkinstructies op				<div><div></div><div></div><div></div></div>					<div><div></div><div></div><div></div></div>			<div><div></div><div></div><div></div></div>					<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>							

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 Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten

Proces-competentie-matrix Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten		Competenties																				
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
		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
Werkprocessen																						
1.1	Bereidt winkelopening voor																				X	
1.2	Verzorgt winkel en/of magazijn					X						X	X								X	
1.3	Verzorgt winkelpresentatie					X						X	X							X	X	
1.4	Verzorgt producten					X						X	X							X	X	
1.5	Ontvangt producten					X					X										X	
1.6	Slaat producten op												X								X	
1.7	Vult producten aan					X														X	X	
1.8	Bewaakt voorraad																					
1.9	Bepaalt assortiment																					
1.10	Koopt in																					
1.11	Maakt onderhouds- en presentatieplan																					

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 Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel maakt na instructie, de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op en verzorgt het binnenklimaat.		
Gewenst resultaat	De winkel is op een efficiënte wijze gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructies op en werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures alle onderdelen af, zodat de winkel gereed is voor het ontvangen van klanten en geopend kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruiken van het afrekenstelsel • Kennis van procedures

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.2 werkproces: Verzorgt winkel en/of magazijn			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel ruimt na instructie, de winkel , bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens het opgestelde onderhoudsplan en bedrijfsprocedures. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde, schone werkomgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij vraagt bij onduidelijkheden in het onderhoudsplan tijdig hulp zodat de werkomgeving volgens plan wordt onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van milieubewust werken en omgaan met afval Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij scheidt, verwerkt en voert afval af waarbij hij gebruik maakt van zijn vakkennis zodat hij een schone werkomgeving kan handhaven.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt voor de verzorging van winkel en omgeving de juiste schoonmaakmaterialen en middelen en weet waar ze voor bedoeld zijn, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel op een juiste manier verzorgd wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructies op, werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures en het onderhoudsplan en volgt veiligheidsvoorschriften op voor het gebruik van schoonmaakmiddelen zodat de werkzaamheden veilig en volgens voorschriften en procedures uitgevoerd worden.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie			
Omschrijving	De medewerker stelt, na instructie, de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en instructies, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie. Hij schakelt bij problemen en onduidelijkheden in de werkuitvoering zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel op basis van het presentatieplan en de producten zijn van informatie voorzien.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij vraagt bij onduidelijkheden in het presentatieplan tijdig hulp zodat de winkelpresentatie volgens plan wordt opgebouwd en onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassen van presentatietechnieken Kennis van artikelen en assortiment van groene producten en verwante artikelen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Hij gebruikt zijn assortimentskennis voor de presentatie, gebruikt presentatietechnieken en gebruikt zijn creativiteit zodat er een commercieel aantrekkelijke presentatie neergezet kan worden. Daarnaast interpreteert en visualiseert hij het presentatieplan correct zodat hij een goede vertaling kan maken van het plan naar de realiteit.	
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 	Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Kwaliteitsniveaus halen 	Hij levert werk van hoge kwaliteit en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen een optimale presentatie wordt opgebouwd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan en aan de gegeven instructie, zodat er een commercieel aantrekkelijke winkelpresentatie neergezet wordt.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.4 werkproces: Verzorgt producten			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel verzorgt, na instructie en volgens procedures, op een deskundige en vlotte wijze dagelijks de natuurlijke producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van de producten en bewaakt deze. Hij ververst de producten wanneer dit noodzakelijk is. Hij herkent schade en afwijkingen aan de producten en meldt dit aan zijn leidinggevende. Bij onduidelijkheden in de verzorging schakelt hij direct zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op een adequate manier verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Hij maakt direct melding wanneer hij schade en afwijkingen aan producten signaleert zodat actie kan worden ondernomen als de kwaliteit niet optimaal is. Daarnaast vraagt hij bij onduidelijkheden bij de verzorging van de producten tijdig hulp zodat de producten optimaal verzorgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Assortiments- en verzorgingskennis van de groene producten Kennis van verzorgingsproducten voor de groene producten
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij verzorgt de producten gebruikmakend van zijn assortimentskennis van groene producten en verwante artikelen zodat de producten optimaal verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor de groene producten, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de producten op een juiste manier worden verzorgd en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Kwaliteitsniveaus halen 	Hij bewaakt de kwaliteit bij de verzorging van de producten aan de hand van de gestelde eisen en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig. Daarnaast verzorgt hij de producten op een kwalitatief hoogwaardige manier en in het juiste tempo zodat de producten op een adequate manier verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructies en aanwijzingen van de leidinggevende op en volgt de voorgeschreven werkwijze voor de verzorging van de producten zodat de producten op een juiste manier verzorgd worden.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.5 werkproces: Ontvangt producten			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel ontvangt producten, controleert de geleidedocumenten en de levering. Afwijkingen in de levering vermeldt hij op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder. Hij voert de werkzaamheden uit na instructie van zijn leidinggevende en volgens procedure.		
Gewenst resultaat	Producten zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De producten zijn op een juiste wijze ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij meldt afwijkingen bij ontvangst van producten tijdig aan de leidinggevende zodat de leidinggevende zonodig actie kan ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van Arbo-wetgeving Kennis van artikelen en assortiment Kennis van procedures Kennis van sector en branche
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de ontvangen producten en registreert eventuele afwijkingen accuraat zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende producten.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructie, aanwijzingen en voorgeschreven procedures bij de ontvangst van producten zodat de producten juist worden ontvangen en er veilig en arbo-verantwoord wordt gewerkt.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.6 werkproces: Slaat producten op			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel slaat de ontvangen producten op in het magazijn of vervoert ze direct naar de winkel volgens voorgeschreven procedures. Bij de opslag hanteert hij het fifo-systeem. Hij vervoert de producten onder de juiste condities, waarbij hij rekening houdt met de kwetsbaarheid van de producten wanneer hij deze verplaatst. Hij voert de werkzaamheden uit na instructie van zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op juiste wijze gehanteerd en opgeslagen. De producten zijn op een juiste wijze behandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij gebruikt het voorraadsysteem en de transporthulpmiddelen om de producten te vervoeren effectief en efficiënt, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en het voorraadsysteem op de juiste wijze gebruikt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (geautomatiseerde) voorraadsystemen Kennis van artikelen en assortiment Kennis van fifo-systeem Kennis van procedures Kennis van sector en branche Kennis van wet- en regelgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructie, aanwijzingen en voorgeschreven procedures bij de opslag van de producten zodat de producten op een juiste wijze worden vervoerd en opgeslagen zonder dat de kwaliteit terugloopt en er veilig en arbo-verantwoord wordt gewerkt.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.7 werkproces: Vult producten aan			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel vult producten aan volgens de geldende procedures, nadat hij heeft gesignaleerd dat producten aangevuld moeten worden of opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de producten verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de producten en plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten. Tijdens het aanvullen van de productgroepen, controleert hij de producten op afwijkingen en meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Optimale voorraad in de winkel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Hij legt aan zijn leidinggevende voor wanneer hij overgaat tot het aanvullen van producten zodat de uitvoering van een gemeenschappelijke taak goed verloopt. Daarnaast meldt hij schade en afwijkingen welke hij tijdens het aanvullen van artikelen tegenkomt aan zijn leidinggevende zodat er voortdurend optimale kwaliteit in de winkel ligt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van Arbo-wetgeving Kennis van fifo-systeem Presentatietechnieken
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Hij vult in een juist tempo producten aan, is alert op afwijkingen en werkt ordelijk en systematisch, zodat klanten zo min mogelijk last ondervinden en de presentatie volgens de kwaliteitseisen is aangevuld.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgescreven procedures 	Hij volgt instructies op en houdt zich aan de voorgescreven (werk)procedures in het kader van arbo, veiligheid en fifo, zodat de werkzaamheden veilig worden uitgevoerd en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Medewerker groene detailhandel

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	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
2.2	Voert verkoopgesprek					x			x	x		x							x		
2.3	Neemt bestellingen aan					x					x								x		
2.4	Signaleert en handelt klachten af					x					x								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 Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij spreekt de klant vriendelijk aan.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de medewerker groene detailhandel. Het verkoopgesprek heeft op het juiste moment aangevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Hij stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekstechnieken Kennis van verkoopgesprekstechniek en Omgaan met klanten
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant te benaderen om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken.	

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

Omschrijving	De medewerker groene detailhandel inventariseert door middel van het stellen van vragen de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over het product, de toepassingen daarvan, de verzorging en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing. Hij schakelt bij twijfel zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. Het is helder wat de klant van de medewerker groene detailhandel verwacht. De klant is op een vakkundige en klantgerichte wijze geïnformeerd en voelt zich gestimuleerd om tot aankoop over te gaan. Een gedegen advies tot tevredenheid van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Hij vraagt tijdig om hulp wanneer hij twijfels heeft bij het geven van een advies, zodat de klant een juist advies krijgt van de verkoopmedewerker groene detailhandel.	<ul style="list-style-type: none">Communiceren in het NederlandsKennis van artikelen en assortimentKennis van sector en brancheKennis van verkoopgesprekstechniek en
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Emoties aansprekenIdeeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Hij speelt tijdens het verkoopgesprek in op de gevoelens en behoeften van anderen en komt naar aanleiding van deze gevoelens en behoeftes met goed onderbouwde adviezen eventueel illustrerend met een voorbeeld om de klant te overtuigen, zodat de klant gestimuleerd wordt om tot aankoop over te gaan.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenBetrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Hij stemt de stijl van presenteren, communiceren en benaderen op de klant af en adviseert/informeert de klant duidelijk, correct en in heldere taal waarbij de verkoopmedewerker groene detailhandel deskundigheid, enthousiasme en vertrouwen uitstraalt zodat de klant tevreden is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Hij gebruikt zijn kennis en expertise vanuit zijn vakspecialisme bij de advisering en het informeren van klanten over toepassingen, verzorging en gebruik van de producten zodat hij deskundig overkomt.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek

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	Hij stelt in het verkoopgesprek actief de wensen en behoeften van de klant vast zodat duidelijk is wat de klant verwacht en tevens sluit hij bij de advisering aan op de wensen van de klant zodat een advies op maat aan de klant geeft, uitgaande van de mogelijkheden van het assortiment.	
---	---	---	--

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

2.3 werkproces: Neemt bestellingen aan

Omschrijving	De medewerker groene detailhandel neemt standaardbestellingen nauwkeurig op en registreert alle benodigde informatie op de daarvoor bestemde formulieren en controleert of alles klopt. Hij raadpleegt de leidinggevende over de uitvoerbaarheid wanneer er een niet-standaard bestelling wordt gedaan.		
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd en bevat de eisen waaraan de bestelling moet voldoen. De bestelling kan correct afgewerkt worden op basis van de geregistreerde en doorgegeven informatie. De bestelling is voor beide partijen helder.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Hij raadpleegt de leidinggevende over de uitvoerbaarheid wanneer er een niet-standaardbestelling wordt gedaan, zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">Communiceren in het NederlandsGebruiken van afreksystemenInvullen van bestelformulierenKennis van artikelen en assortimentKennis van de bestelprocedures
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij neemt standaardbestellingen nauwkeurig op en noteert deze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestellingen correct af te kunnen handelen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling voor beide partijen helder is.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel ontvangt klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten. Standaardklachten handelt de medewerker groene detailhandel zelf af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. Andere klachten of signalen neemt de medewerker groene detailhandel aan, maar hij zorgt ervoor dat deze aan een collega worden doorgespeeld.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. De klacht is getracht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Hij roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd zijn, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Kennis van consumentenrecht Kennis van de klachtenprocedures Omgang met klachten
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert alle benodigde klachtengegevens accuraat en administreert deze nauwkeurig in het systeem zodat de klachten volgens de procedure worden afgehandeld.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af

Proces-competentie-matrix Medewerker groene detailhandel

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

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen volgens de geldende veiligheidsvoorschriften en bedrijfsprocedures.		
Gewenst resultaat	Het afrekenpunt en –systeem zijn gereed.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij is op de hoogte van de werking van het afrekensysteem, zodat het systeem doeltreffend wordt ingezet.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruiken van het afrekensysteem Kennis van procedures Kennis van veiligheidsvoorschriften
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren en stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid in werking om mogelijke risico's op (criminele) derving te minimaliseren.	

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Wanneer de klant tot aankoop overgaat, dan verwijst hij de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering.		
Gewenst resultaat	De klant is op de hoogte van de afhandeling van de verkoop. De klant is tijdens de verkoopafhandeling op klantgerichte wijze geholpen.		
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 	Hij houdt bij het afhandelen van de verkoop voortdurend contact met de klant door een hulpvaardige en enthousiaste indruk te maken op de klant, met vragen na te gaan of de aansluiting met de klant er nog is en in te spelen op reacties van de klant en daarbij legt hij 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"> Communiceren in het Nederlands Kennis van procedures
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 	Hij 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 3 Handelt verkooptransacties af			
3.3 werkproces: Bedient het afrekenstelsel			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel handelt de verkooptransactie af en stelt vast hoeveel de klant moet betalen, hierbij handelt hij volgens de bedrijfsprocedures. Daarbij hanteert hij het stelsel om de betaling van de klant te verwerken met het afrekenstelsel. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties vraagt hij ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	Hij heeft volgens de bedrijfsprocedures en op klantgerichte wijze een verkooptransactie 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 	Hij hanteert het afrekenstelsel 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"> Afromen Gebruiken van afrekenstelsels In- en verpakken Kennis van Arbo-wetgeving Kennis van betaalmiddelen en wisselgeld Kennis van wet- en regelgeving Rekenen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	Hij heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo, daarbij werkt hij zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, in de gaten houdt 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 Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. Daarnaast pakt hij een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures.	

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem af			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel sluit het afrekensysteem af, telt de geldlade, administreert dit, transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats en werkt hierbij volgens de geldende veiligheidsvoorschriften en procedures. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op.		
Gewenst resultaat	Hij heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd en de waardepapieren zijn op juiste wijze opgeborgen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, zodat er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruiken van het afrekensysteem Kennis van procedures Omgaan met calamiteiten Rekenen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.	

2.2 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten		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	Bereidt winkelopening voor																			X						
1.2	Verzorgt winkel en/of magazijn											X	X							X						
1.3	Verzorgt winkelpresentatie											X	X							X	X					
1.4	Verzorgt producten											X	X							X	X					
1.5	Ontvangt producten										X										X					
1.6	Slaat producten op												X								X					
1.7	Vult producten aan																			X	X					
1.8	Bewaakt voorraad										X	X									X					
1.9	Bepaalt assortiment					X													X						X	
1.10	Koopt in	X				X			X		X			X				X			X				X	
1.11	Maakt onderhouds- en presentatieplan	X				X					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 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op en verzorgt het binnenklimaat.		
Gewenst resultaat	De winkel is op een efficiënte wijze gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructies op en werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures alle onderdelen af, zodat de winkel gereed is voor het ontvangen van klanten en geopend kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruiken van het afrekenstelsel Kennis van procedures

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.2 werkproces: Verzorgt winkel en/of magazijn			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel ruimt de winkel , bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens het opgestelde onderhoudsplan en bedrijfsprocedures. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde, schone werkomgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij scheidt, verwerkt en voert afval af waarbij hij gebruik maakt van zijn vakkennis zodat hij een schone werkomgeving kan handhaven.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van milieubewust werken en omgaan met afval Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt voor de verzorging van winkel en omgeving de juiste schoonmaakmaterialen en middelen en weet waar ze voor bedoeld zijn, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel op een juiste manier verzorgd wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures en het onderhoudsplan en volgt veiligheidsvoorschriften op voor het gebruik van schoonmaakmiddelen zodat de werkzaamheden veilig en volgens voorschriften en procedures uitgevoerd worden.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel op basis van het presentatieplan en de producten zijn van informatie voorzien.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Hij gebruikt zijn assortimentskennis voor de presentatie, gebruikt presentatietechnieken en gebruikt zijn creativiteit zodat er een commercieel aantrekkelijke presentatie neergezet kan worden. Daarnaast interpreteert en visualiseert hij het presentatieplan correct zodat hij een goede vertaling kan maken van het plan naar de realiteit.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassen van presentatietechnieken Kennis van artikelen en assortiment van groene producten en verwante artikelen
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 	Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Kwaliteitsniveaus halen 	Hij levert werk van hoge kwaliteit en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen een optimale presentatie wordt opgebouwd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan, zodat er een commercieel aantrekkelijke winkelpresentatie neergezet wordt.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.4 werkproces: Verzorgt producten			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel verzorgt, volgens procedure op een deskundige en vlotte wijze dagelijks de producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van de natuurlijke producten en bewaakt deze. Hij ververst de producten wanneer dit noodzakelijk is. Hij herkent schade en afwijkingen aan de producten.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op een adequate manier verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij verzorgt de producten gebruikmakend van zijn assortimentskennis van groene producten en verwante artikelen zodat de producten optimaal verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Assortiments- en verzorgingskennis van de groene producten Kennis van verzorgingsproducten voor de groene producten
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor groene producten, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de producten op een juiste manier worden verzorgd en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Kwaliteitsniveaus halen 	Hij bewaakt de kwaliteit van de producten aan de hand van de gestelde eisen en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig. Daarnaast verzorgt hij de producten op een kwalitatief hoogwaardige manier en in het juiste tempo zodat de producten op een adequate manier verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt de werkwijze voor de verzorging van de producten zodat de producten op een juiste manier verzorgd worden.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.5 werkproces: Ontvangt producten			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel ontvangt producten, controleert de geleidedocumenten en de levering volgens procedure. Afwijkingen in de levering vermeldt hij op de geleidedocumenten. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder.		
Gewenst resultaat	Producten zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De producten zijn op een juiste wijze ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de ontvangen producten en registreert eventuele afwijkingen accuraat zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende producten.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van Arbo-wetgeving Kennis van artikelen en assortiment Kennis van procedures Kennis van sector en branche
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt voorgeschreven procedures bij de ontvangst van producten zodat de producten juist worden ontvangen en er veilig en arbo-verantwoord wordt gewerkt.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.6 werkproces: Slaat producten op			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel slaat de ontvangen producten op in het magazijn of vervoert ze direct naar de winkel volgens voorgeschreven procedures. Bij de opslag hanteert hij het fifo-systeem. Hij vervoert de producten onder de juiste condities, waarbij hij rekening houdt met de kwetsbaarheid van de producten wanneer hij deze verplaatst.		
Gewenst resultaat	Producten zijn opgeslagen op de juiste plaats volgens het fifo-systeem. Producten zijn op een juiste wijze behandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij gebruikt het voorraadsysteem en de transporthulpmiddelen om de producten te vervoeren effectief en efficiënt, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en het voorraadsysteem op de juiste wijze gebruikt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (geautomatiseerde) voorraadsystemen Kennis van artikelen en assortiment Kennis van fifo-systeem Kennis van procedures Kennis van sector en branche Kennis van wet- en regelgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt voorgeschreven procedures bij de opslag van de producten zodat de producten op een juiste wijze worden opgeslagen zonder dat de kwaliteit terugloopt en er veilig en arbo-verantwoord wordt gewerkt.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.7 werkproces: Vult producten aan			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel vult producten aan volgens de geldende procedures, nadat hij heeft gesignaleerd dat producten aangevuld moeten. Hij maakt de producten verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de producten, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten. Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de producten op afwijkingen, verwerkt de afwijkende producten.		
Gewenst resultaat	Optimale voorraad in de winkel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Hij vult in een juist tempo producten aan, is alert op afwijkingen en werkt ordelijk en systematisch, zodat klanten zo min mogelijk last ondervinden en de presentatie volgens de kwaliteitseisen is aangevuld.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van Arbo-wetgeving Kennis van fifo-systeem Presentatietechnieken
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures in het kader van arbo, veiligheid, fifo, etcetera, zodat de werkzaamheden veilig worden uitgevoerd en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.8 werkproces: Bewaakt voorraad			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren, hierbij houdt hij zich aan de geldende procedures. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten. Hij hanteert het fifo-principe. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie en controle van de voorraadgegevens zodat de voorraad bekend is en zo op peil blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (geautomatiseerde) voorraadbeheersystemen Kennis van artikelen en assortiment Kennis van procedures
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij leest en interpreteert de voorraadgegevens uit het (geautomatiseerde) voorraadsysteem nauwkeurig, zodat hij op de hoogte is van de exacte voorraadgegevens. Daarnaast gebruikt hij zijn assortimentskennis om afwijkingen door beschadiging en derving van producten tijdig te signaleren zodat de voorraad in de gewenste kwaliteit op peil is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt volgens de voorgeschreven procedures bij het bewaken en controleren van de voorraad, zodat het fifo-principe toegepast wordt en er geen onnodige derving van producten optreedt.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.9 werkproces: Bepaalt assortiment			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel bepaalt, in overleg met de manager groene detailhandel, het assortiment op basis van de bedrijfsformule, de trend en marktontwikkelingen en de concurrentie. Hij gaat na of het assortiment aan de behoeften van de klant voldoet en of de kwaliteit van de producten past bij de onderneming.		
Gewenst resultaat	Een assortiment dat past bij de winkelformule, het imago en de concurrentiepositie van de onderneming. Een assortiment dat voldoet voor de klant en de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Hij legt plannen en ideeën betreffende de assortimentskeuze voor aan de manager groene detailhandel en overlegt met de manager groene detailhandel over de keuze van het assortiment zodat de manager groene detailhandel en de verkoopspecialist groene detailhandel samen tot een assortimentskeuze komen die aansluit bij de winkelformule, de concurrentie en bij de trends en ontwikkelingen in de markt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van artikelen en assortiment Kennis van procedures Kennis van sector en branche
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Hij besteedt bij de assortimentsbepaling aandacht aan de markt waarin hij actief is en kent deze markt, evenals aan markttrends en marktfactoren zodat deze bekend zijn en basis zijn voor het assortiment.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij checkt regelmatig door klanten te bevragen of signalen van klanten op te pakken of het assortiment aan de behoeften en verwachtingen van de klant voldoet.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten**1.10 werkproces: Koopt in**

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel stelt op basis van de voorraadregistratie het inkoopvolume vast en koopt in, waarbij hij werkt volgens de inkoopprocedures van het bedrijf. Hij vraagt zonodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt in overleg met de manager groene detailhandel een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en levertijden. Hij registreert en evalueert de inkoop en rapporteert aan de manager groene detailhandel.		
Gewenst resultaat	De juiste producten zijn tijdig ingekocht. Gunstige voorwaarden waartegen producten afgenomen kunnen worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemenOp eigen initiatief handelen	Hij maakt, in overleg een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers en koopt tijdig in op basis van de aanwezige voorraad zodat de voorraad tijdig in goede prijs/kwaliteitsverhouding beschikbaar is voor de verkoop.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van artikelen en assortimentKennis van proceduresKennis van sector en branche
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekken	Hij overlegt tijdig met de manager groene detailhandel over het inkoopvolume, de keuze voor de inkoopkanalen en leveranciers en schakelt bij problemen en constatering van belangrijke zaken tijdig de manager groene detailhandel in zodat er tijdig en juist ingekocht wordt.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Onderhandelen	Hij gebruikt de juiste onderhandelings technieken bij de onderhandelingen met leveranciers om daarmee tot gunstige voorwaarden te komen waartegen de producten afgenomen kunnen worden.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de inkoopgegevens en rapporteert deze gegevens accuraat aan de manager groene detailhandel zodat ze bruikbaar zijn bij het inkopen.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensConclusies trekken	Hij analyseert de voorraadgegevens, komende uit de voorraadregistratie, en stelt op basis van deze analyse het inkoopvolume vast zodat er voldoende en tijdig wordt ingekocht. Daarnaast vergelijkt hij diverse inkoopkanalen en leveranciers en maakt hij op basis hiervan een keuze zodat er tegen gunstige voorwaarden producten afgenomen kunnen worden.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	Hij koopt tijdig in zodat producten op het juiste moment beschikbaar zijn voor verkoop.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.10 werkproces: Koopt in			
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Hij kent de markt waarin hij actief is, hij weet wat er speelt op de markt, hij weet de juiste inkoopkanalen te vinden en is op de hoogte van de trends en ontwikkelingen zodat hij hier bij de inkoop aandacht aan besteedt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij koopt in volgens de inkoopprocedures van de organisatie, zodat de werkzaamheden volgens de bedrijfsprocedures uitgevoerd worden.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.11 werkproces: Maakt onderhouds- en presentatieplan			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel maakt in overleg met de manager groene detailhandel, een onderhouds- en presentatieplan. Hij beschrijft in het onderhoudsplan de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie hiervan. Hij beschrijft in het presentatieplan het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten. Hij neemt het budget, de bedrijfsformule en het product als uitgangspunt voor de realisatie hiervan.		
Gewenst resultaat	Er ligt tijdig een onderhouds- en presentatieplan. In het onderhoudsplan staat beschreven wat de onderhoudswerkzaamheden zijn en de frequentie hiervan. Het presentatieplan is een afgewogen geheel van functionele en sfeerbepalende aspecten in de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij besluit tijdig voor een duidelijk onderhouds- en presentatieplan zodat deze tijdig beschikbaar zijn voor de uitvoering van het onderhoud en de opbouw van de presentatie.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van financiële aspecten van de organisatie Kennis van opbouw en inhoud van een onderhouds- en presentatieplan Kennis van organisatorische aspecten van de organisatie Netwerken
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Hij overlegt bij het maken van het onderhouds- en presentatieplan met de manager groene detailhandel en schakelt hem tijdig in wanneer hij problemen ondervindt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Structuur aanbrengen Vlot en bondig formuleren 	Hij stelt op gestructureerde wijze een onderhouds- en presentatieplan op waarbij hij correcte spelling en grammatica gebruikt, hoofd- en bijzaken onderscheidt en onnodig gebruik van ingewikkelde formuleringen en zinsconstructies vermijdt, zodat het onderhouds- en presentatieplan goed leesbaar is.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij is zich bewust van het geheel van functionele en sfeerbepalende aspecten in de onderneming neemt dit samen met de bedrijfsformule als uitgangspunt om het presentatieplan te maken.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

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

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij spreekt de klant vriendelijk aan.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de vakbekwaam medewerker groene detailhandel. Het verkoopgesprek heeft op het juiste moment aangevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Hij stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekstechnieken Kennis van verkoopgesprekstechniek en Omgaan met klanten
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij 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.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel inventariseert door middel van het stellen van vragen de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over het product, de toepassingen daarvan, de verzorging en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing.		
Gewenst resultaat	De specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. Het is helder wat de klant van de vakbekwaam medewerker groene detailhandel verwacht. De klant is op een vakkundige en klantgerichte wijze geïnformeerd en voelt zich gestimuleerd om tot aankoop over te gaan. Een gedegen advies tot tevredenheid van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Hij speelt tijdens het verkoopgesprek in op de gevoelens en behoeften van de klant en komt naar aanleiding van deze gevoelens en behoeftes met goed onderbouwde adviezen eventueel illustrerend met een voorbeeld om de klant te overtuigen, zodat de klant gestimuleerd wordt om tot aankoop over te gaan.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde taal Kennis van artikelen en assortiment Kennis van sector en branche Kennis van verkoopgesprekstechniek en
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Hij stemt de stijl van presenteren, communiceren en benaderen op de klant af en adviseert/informeert de klant duidelijk, correct en in heldere taal waarbij hij deskundigheid, enthousiasme en vertrouwen uitstraalt zodat de klant tevreden is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Hij gebruikt zijn kennis en expertise vanuit zijn vakspecialisme bij de advisering en het informeren van klanten over toepassingen, verzorging en gebruik van de producten.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.	
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 	Hij stelt in het verkoopgesprek actief de wensen en behoeften van de klant vast zodat helder/duidelijk is wat de klant van de verkoopspecialist groene detailhandel verwacht en tevens sluit hij bij de advisering aan op de wensen van de klant zodat hij een advies op maat aan de klant geeft, uitgaande van de mogelijkheden van het assortiment.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.3 werkproces: Neemt bestellingen aan			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel neemt bestellingen nauwkeurig op en registreert alle benodigde informatie op de daarvoor bestemde formulieren en controleert of alles klopt. Hij informeert collega's en/of de manager groene detailhandel wanneer er een niet-standaard bestelling gedaan wordt.		
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd en bevat de eisen waaraan de bestelling moet voldoen. De bestelling kan correct afgewerkt worden op basis van de geregistreerde en doorgegeven informatie. De bestelling is voor beide partijen helder.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Hij zorgt er voor dat betrokken collega's tijdig geïnformeerd zijn over een bestelling en wijst anderen actief op een bestelling die voor hen belangrijk is en/of afwijkt van de standaardbestellingen, zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Invullen van bestelformulieren Kennis van artikelen en assortiment Kennis van de bestelprocedures
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij neemt bestellingen nauwkeurig op en noteert deze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestellingen correct af te kunnen handelen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling voor beide partijen helder is.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel signaleert klachten tijdens contacten met klanten. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. De klacht is getracht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Overeenstemming nastreven 	Hij streeft naar een win-win situatie bij het oplossen van de klacht zodat de klacht naar tevredenheid van de klant en de onderneming opgelost kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van consumentenrecht Kennis van de klachtenprocedures Omgang met klachten
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert alle benodigde klachtengegevens accuraat en administreert deze nauwkeurig in het systeem zodat de klachten volgens de procedure worden afgehandeld.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Hij stelt de juiste vragen om informatie te verkrijgen en pikt signalen op zodat de oorzaak van de klacht gevonden wordt en de klacht opgelost kan worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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																					
3.1	Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar												X								X
3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling									X									X		
3.3	Bedient het afrekensysteem												X						X	X	
3.4	Sluit het afrekensysteem af												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 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen volgens de geldende veiligheidsvoorschriften en bedrijfsprocedures.		
Gewenst resultaat	Het afrekenpunt en –systeem zijn gereed.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij is op de hoogte van de werking van het afrekensysteem, zodat het systeem doeltreffend wordt ingezet.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruiken van het afrekensysteem Kennis van procedures Kennis van veiligheidsvoorschriften
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren en stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid in werking om mogelijke risico's op (criminele) derving te minimaliseren.	

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Wanneer de klant tot aankoop overgaat, dan verwijst hij de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering.		
Gewenst resultaat	De klant is op de hoogte van de afhandeling van de verkoop. De klant is tijdens de verkoopafhandeling op klantgerichte wijze geholpen.		
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 	Hij houdt bij het afhandelen van de verkoop voortdurend contact met de klant door een hulpvaardige en enthousiaste indruk te maken op de klant, met vragen na te gaan of de aansluiting met de klant er nog is en in te spelen op reacties van de klant en daarbij legt hij 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"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van procedures
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 	Hij 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 3 Handelt verkooptransacties af			
3.3 werkproces: Bedient het afrekenstelsel			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen, hierbij handelt hij volgens de bedrijfsprocedures. Daarbij hanteert hij het stelsel om de betaling van de klant te verwerken met het afrekenstelsel. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties vraagt hij ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	Hij heeft volgens de bedrijfsprocedures en op klantgerichte wijze een verkooptransactie 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 	Hij hanteert het afrekenstelsel 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"> Afromen Gebruiken van afrekenstelsels In- en verpakken Kennis van Arbo-wetgeving Kennis van betaalmiddelen en wisselgeld Kennis van wet- en regelgeving Rekenen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	Hij heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo waarbij hij zoveel mogelijk volgens beproefde methoden werkt, in de gaten houdt 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 Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. Daarnaast pakt hij een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures.	

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.4 werkproces: Sluit het afrekenstelsel af			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel sluit het afrekenstelsel af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats en werkt hierbij volgens de geldende veiligheidsvoorschriften en procedures. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op.		
Gewenst resultaat	Hij heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd en de waardepapieren zijn op juiste wijze opgeborgen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gaat zorgvuldig om met het afrekenstelsel, zodat er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruiken van het afrekenstelsel Kennis van procedures Omgaan met calamiteiten Rekenen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.	

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt werkzaamheden		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beplannen 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	Plant en verdeelt werkzaamheden					x												x			
4.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		x	x		x						x									
4.3	Stuurt medewerkers aan																				
4.4	Begeleidt medewerkers																				

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 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt werkzaamheden			
4.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij houdt hierbij rekening met de kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en past de planning wanneer nodig aan. Hij voert deze werkzaamheden uit na overleg met de manager groene detailhandel.		
Gewenst resultaat	Een planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij overlegt tijdig met de manager groene detailhandel over de op te stellen planning en een eventuele aanpassing van de planning zodat er een goede planning ligt waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	Hij maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel en houdt bij het plannen rekening met kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden en past indien nodig de gemaakte planning aan, zodat er een planning is waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en omstandigheden.	

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt werkzaamheden			
4.2 werkproces: Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker groene detailhandel stuurt de medewerkers aan bij de uitvoering van de werkzaamheden en houdt toezicht op de uitvoering. Hij geeft instructie en uitleg aan collega's en staat open voor vragen. Hij stimuleert en motiveert medewerkers en ziet er op toe dat er gewerkt wordt volgens afspraken, richtlijnen en procedures. In overleg met zijn leidinggevende spreekt hij, in zijn directe werkomgeving medewerkers aan op hun gedrag en houding. Hij bevordert een goede sfeer in het team en houdt in overleg met zijn leidinggevende de ontwikkeling van medewerkers in de gaten.		
Gewenst resultaat	Medewerkers weten welke taken ze moeten uitvoeren en hoe deze efficiënt en effectief uitgevoerd moeten worden en doelstellingen gehaald worden. Medewerkers werken conform opdracht, voorschriften, procedures en heersende waarden en normen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren Richting geven 	Hij geeft duidelijke instructies en aanwijzingen over hoe taken uitgevoerd dienen te worden zodat de medewerkers weten wat de doelen zijn en wat ieders rol is. Daarnaast houdt hij in de gaten of de medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken, procedures en richtlijnen en corrigeert de medewerkers indien nodig, zodat efficiënt en effectief gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Beoordelen Gesprekstechnieken Leidinggeven
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Motiveren Anderen ontwikkelen 	Hij motiveert de medewerkers en zorgt ervoor dat ze met enthousiasme en een positieve instelling werken en dat zij kunnen 'groeien' in hun vakdeskundigheid zodat opgestelde doelstellingen gehaald worden.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren Bevorderen van de teamgeest 	Hij overlegt tijdig met de medewerkers zodat ze goed geïnformeerd zijn en zorgt voor een goede sfeer in het team zodat er op een effectieve en efficiënte manier gewerkt wordt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Hij draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze aan anderen over, toont in de praktijk hoe dingen aangepakt worden en beantwoordt vragen over het vakspecialisme adequaat.	

2.3 Manager groene detailhandel

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten

Proces-competentie-matrix Manager groene detailhandel

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten		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	Bereidt winkelopening voor																			X						
1.2	Verzorgt winkel en/of magazijn										X	X								X						
1.3	Verzorgt winkelpresentatie										X	X							X	X						
1.4	Verzorgt producten										X	X							X	X						
1.5	Ontvangt producten									X										X						
1.6	Slaat producten op											X								X						
1.7	Vult producten aan																		X	X						
1.8	Bewaakt voorraad									X	X									X						
1.9	Bepaalt assortiment					X												X						X		
1.10	Koopt in	x				X			X		X		X					X		X				X		
1.11	Maakt onderhouds- en presentatieplan	x								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 Manager groene detailhandel

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor			
Omschrijving	De manager groene detailhandel maakt de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op en verzorgt het binnenklimaat.		
Gewenst resultaat	De winkel is op een efficiënte wijze gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructies op en werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures alle onderdelen af, zodat de winkel gereed is voor het ontvangen van klanten en geopend kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruiken van het afrekenstelsel Kennis van procedures

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.2 werkproces: Verzorgt winkel en/of magazijn			
Omschrijving	De manager groene detailhandel ruimt de winkel, bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens het opgestelde onderhoudsplan en bedrijfsprocedures. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde, schone werkomgeving in de winkel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij scheidt, verwerkt en voert afval af waarbij hij gebruik maakt van zijn vakkennis zodat hij een schone werkomgeving kan handhaven.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van milieubewust werken en omgaan met afval Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt voor de verzorging van winkel en omgeving de juiste schoonmaakmaterialen en middelen en weet waar ze voor bedoeld zijn, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel op een juiste manier verzorgd wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures en het onderhoudsplan en volgt veiligheidsvoorschriften op voor het gebruik van schoonmaakmiddelen zodat de werkzaamheden veilig en volgens voorschriften en procedures uitgevoerd worden.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie			
Omschrijving	De manager groene detailhandel stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel op basis van het presentatieplan en de producten zijn van informatie voorzien.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Hij gebruikt zijn assortimentskennis voor de presentatie, gebruikt presentatietechnieken en gebruikt zijn creativiteit zodat er een commercieel aantrekkelijke presentatie neergezet kan worden. Daarnaast interpreteert en visualiseert hij het presentatieplan correct zodat hij een goede vertaling kan maken van het plan naar de realiteit.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassen van presentatietechnieken Kennis van artikelen en assortiment van groene producten en verwante artikelen
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 	Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Kwaliteitsniveaus halen 	Hij levert werk van hoge kwaliteit en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen een optimale presentatie wordt opgebouwd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan, zodat er een commercieel aantrekkelijke winkelpresentatie neergezet wordt.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.4 werkproces: Verzorgt producten			
Omschrijving	De manager groene detailhandel verzorgt, volgens procedure op een deskundige en vlotte wijze dagelijks de producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van de natuurlijke producten en bewaakt deze. Hij ververst de producten wanneer dit noodzakelijk is. Hij herkent schade en afwijkingen aan de producten.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op een adequate manier verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij verzorgt de producten gebruikmakend van zijn assortimentskennis van groene producten en verwante artikelen zodat de producten optimaal verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Assortiments- en verzorgingskennis van de groene producten Kennis van verzorgingsproducten voor de groene producten
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor groene producten, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de producten op een juiste manier worden verzorgd en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Kwaliteitsniveaus halen 	Hij bewaakt de kwaliteit van de producten aan de hand van de gestelde eisen en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig. Daarnaast verzorgt hij de producten op een kwalitatief hoogwaardige manier en in het juiste tempo zodat de producten op een adequate manier verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt de werkwijze voor de verzorging van de producten zodat de producten op een juiste manier verzorgd worden.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.5 werkproces: Ontvangt producten			
Omschrijving	De manager groene detailhandel ontvangt producten, controleert de geleidedocumenten en de levering volgens procedure. Afwijkingen in de levering vermeldt hij op de geleidedocumenten. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder.		
Gewenst resultaat	Producten zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De producten zijn op een juiste wijze ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de ontvangen producten en registreert eventuele afwijkingen accuraat zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende producten.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van Arbo-wetgeving Kennis van artikelen en assortiment Kennis van procedures Kennis van sector en branche
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt voorgeschreven procedures bij de ontvangst van producten zodat de producten juist worden ontvangen en er veilig en arbo-verantwoord wordt gewerkt.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.6 werkproces: Slaat producten op			
Omschrijving	De manager groene detailhandel slaat de ontvangen producten op in het magazijn of vervoert ze direct naar de winkel volgens voorgeschreven procedures. Bij de opslag hanteert hij het fifo-systeem. Hij vervoert de producten onder de juiste condities waarbij hij rekening houdt met de kwetsbaarheid van de producten wanneer hij deze verplaatst.		
Gewenst resultaat	Producten zijn opgeslagen op de juiste plaats volgens het fifo-systeem. Producten zijn op een juiste wijze behandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij gebruikt het voorraadsysteem en de hulpmiddelen om de producten te vervoeren effectief en efficiënt, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en het voorraadsysteem op de juiste wijze gebruikt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (geautomatiseerde) voorraadsystemen Kennis van artikelen en assortiment Kennis van fifo-systeem Kennis van procedures Kennis van sector en branche Kennis van wet- en regelgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt voorgeschreven procedures bij de opslag van de producten zodat de producten op een juiste wijze worden opgeslagen zonder dat de kwaliteit terugloopt en er veilig en arbo-verantwoord wordt gewerkt.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.7 werkproces: Vult producten aan			
Omschrijving	De manager groene detailhandel vult producten aan nadat hij heeft gesignaleerd dat producten aangevuld moeten. Hij maakt de producten verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de producten, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten. Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de producten op afwijkingen, verwerkt de afwijkende producten.		
Gewenst resultaat	Optimale voorraad in de winkel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Hij vult in een juist tempo producten aan, is alert op afwijkingen en werkt ordelijk en systematisch, zodat klanten zo min mogelijk last ondervinden en de presentatie volgens de kwaliteitseisen is aangevuld.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van Arbo-wetgeving Kennis van fifo-systeem Presentatietechnieken
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures in het kader van arbo, veiligheid, fifo, etcetera, zodat de werkzaamheden veilig worden uitgevoerd en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.8 werkproces: Bewaakt voorraad			
Omschrijving	De manager groene detailhandel bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren, hierbij houdt hij zich aan de geldende procedures. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten. Hij hanteert het fifo-principe. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie en controle van de voorraadgegevens zodat de voorraad bekend is en zo op peil blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (geautomatiseerde) voorraadbeheersystemen Kennis van artikelen en assortiment Kennis van procedures
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij leest en interpreteert de voorraadgegevens uit het (geautomatiseerde) voorraadsysteem nauwkeurig, zodat hij op de hoogte is van de exacte voorraadgegevens. Daarnaast gebruikt hij zijn assortimentskennis om afwijkingen door beschadiging en derving van producten tijdig te signaleren zodat de voorraad in de gewenste kwaliteit op peil is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt volgens de voorgeschreven procedures bij het bewaken en controleren van de voorraad, zodat het fifo-principe toegepast wordt en er geen onnodige derving van producten optreedt.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.9 werkproces: Bepaalt assortiment			
Omschrijving	De manager groene detailhandel bepaalt het assortiment op basis van de bedrijfsformule, de trend en marktontwikkelingen en de concurrentie. Hij gaat na of het assortiment aan de behoeften van de klant voldoet en of de kwaliteit van de producten past bij de onderneming.		
Gewenst resultaat	Een assortiment dat past bij de winkelformule, het imago en de concurrentiepositie van de onderneming. Een assortiment dat voldoet voor de klant en de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij overlegt met de verkoopspecialist groene detailhandel over de keuze van het assortiment zodat de manager groene detailhandel en de verkoopspecialist groene detailhandel samen tot een assortimentskeuze komen die aansluit bij de winkelformule, de concurrentie en bij de trends en ontwikkelingen in de markt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van artikelen en assortiment Kennis van procedures Kennis van sector en branche
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Hij besteedt bij de assortimentsbepaling aandacht aan de markt waarin hij actief is en kent deze markt, evenals aan markttrends en marktfactoren zodat deze bekend zijn en basis zijn voor het assortiment.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij checkt regelmatig door klanten te bevragen of signalen van klanten op te pakken of het assortiment aan de behoeften en verwachtingen van de klant voldoet.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.10 werkproces: Koopt in			
Omschrijving	De manager groene detailhandel stelt op basis van de voorraad registratie het inkoopvolume vast en koopt in, waarbij hij werkt volgens de inkoopprocedures van het bedrijf. Hij vraagt zonodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en levertijden. Hij registreert en evalueert de inkoop.		
Gewenst resultaat	De juiste producten zijn tijdig ingekocht. Gunstige voorwaarden waartegen producten afgenomen kunnen worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers en koopt tijdig in op basis van de aanwezige voorraad zodat de voorraad tijdig in goede prijs/kwaliteitsverhouding beschikbaar is voor de verkoop.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van artikelen en assortiment Kennis van procedures Kennis van sector en branche
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Hij overlegt tijdig met en informeert de verkoopspecialist groene detailhandel over het inkoopvolume, de keuze voor de inkoopkanalen en leveranciers.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen 	Hij gebruikt de juiste onderhandelings technieken bij de onderhandelingen met leveranciers om daarmee tot gunstige voorwaarden te komen waartegen de producten afgenomen kunnen worden.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de inkoopgegevens en rapporteert deze gegevens accuraat zodat actuele gegevens te allen tijde geraadpleegd kunnen worden voor onder andere een tijdige inkoop.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	Hij analyseert de voorraadgegevens, komende uit de voorraadregistratie, en stelt op basis van deze analyse het inkoopvolume vast zodat er voldoende en tijdig wordt ingekocht. Daarnaast vergelijkt hij diverse inkoopkanalen en leveranciers en maakt op basis hiervan een keuze zodat er tegen gunstige voorwaarden producten afgenomen kunnen worden.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Hij koopt tijdig in zodat producten op het juiste moment beschikbaar zijn voor verkoop.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Hij kent de markt waarin hij actief is, hij weet wat er speelt op de markt, hij weet de juiste inkoopkanalen te vinden en is op de	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.10 werkproces: Koopt in			
		hoogte van de trends en marktontwikkelingen zodat hij hier bij de inkoop aandacht aan besteedt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij koopt in volgens de inkoopprocedures van de organisatie, zodat de werkzaamheden volgens de bedrijfsprocedures uitgevoerd worden.	

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.11 werkproces: Maakt onderhouds- en presentatieplan			
Omschrijving	De manager groene detailhandel maakt een onderhouds- en presentatieplan. Hij beschrijft in het onderhoudsplan de onderhoudswerkzaamheden en de frequentie hiervan. Hij beschrijft in het presentatieplan het exterieur en interieur van de onderneming en de presentatie van producten. Hij neemt het budget, de bedrijfsformule en het product als uitgangspunt voor de realisatie hiervan.		
Gewenst resultaat	Er ligt tijdig een onderhouds- en presentatieplan. In het onderhoudsplan staat beschreven wat de onderhoudswerkzaamheden zijn en de frequentie hiervan. Het presentatieplan is een afgewogen geheel van functionele en sfeerbepalende aspecten in de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij besluit tijdig voor een duidelijk onderhouds- en presentatieplan zodat deze tijdig beschikbaar zijn voor de uitvoering van het onderhoud en de opbouw van de presentatie.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van financiële aspecten van de organisatie Kennis van opbouw en inhoud van een onderhouds- en presentatieplan Kennis van organisatorische aspecten van de organisatie Netwerken
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Structuur aanbrengen Vlot en bondig formuleren 	Hij stelt op gestructureerde wijze een onderhouds- en presentatieplan op waarbij hij correcte spelling en grammatica gebruikt, hoofd- en bijzaken onderscheidt en onnodig gebruik van ingewikkelde formuleringen en zinsconstructies vermijdt, zodat het onderhouds- en presentatieplan goed leesbaar is.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij is zich bewust van het geheel van functionele en sfeerbepalende aspecten in de onderneming neemt dit samen met het budget en de bedrijfsformule als uitgangspunt om het presentatieplan te maken.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Manager groene detailhandel

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	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
2.2	Voert verkoopgesprek								x	x		x							x		x
2.3	Neemt bestellingen aan					x					x								x		
2.4	Signaleert en handelt klachten af								x		x				x				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 Manager groene detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De manager groene detailhandel ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij spreekt de klant vriendelijk aan.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de manager groene detailhandel. Het verkoopgesprek heeft op het juiste moment aangevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Hij stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekstechnieken Kennis van verkoopgesprekstechniek en Omgaan met klanten
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant te benaderen om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Omschrijving	De manager groene detailhandel inventariseert door middel van het stellen van vragen de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over het product, de toepassingen daarvan, de verzorging en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing.		
Gewenst resultaat	De specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten zijn op een klantgericht e wijze geïnventariseerd. Het is helder wat de klant van de manager groene detailhandel verwacht. De klant is op een vakkundige en klantgerichte wijze geïnformeerd en voelt zich gestimuleerd om tot aankoop over te gaan. Een gedegen advies tot tevredenheid van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Emoties aanspreken • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Hij speelt tijdens het verkoopgesprek in op de gevoelens en behoeften van anderen en komt naar aanleiding van deze gevoelens en behoeftes met goed onderbouwde adviezen eventueel illustrerend met een voorbeeld om de klant te overtuigen, zodat de klant gestimuleerd wordt om tot aankoop over te gaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Communiceren in het Nederlands • Communiceren in moderne vreemde taal • Kennis van artikelen en assortiment • Kennis van sector en branche • Kennis van verkoopgesprekstechniek en
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Hij stemt de stijl van presenteren, communiceren en benaderen op de klant af en adviseert/informeert de klant duidelijk, correct en in heldere taal waarbij de verkoper groene detailhandel deskundigheid, enthousiasme en vertrouwen uitstraalt zodat de klant tevreden is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	Hij gebruikt zijn kennis en expertise vanuit zijn vakspecialisme bij de advisering en het informeren van klanten over toepassingen, verzorging en gebruik van de producten.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.	
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 	Hij stelt in het verkoopgesprek actief de wensen en behoeften van de klant vast zodat helder/duidelijk is wat de klant van de manager groene detailhandel verwacht en tevens sluit hij bij de advisering aan op de wensen van de klant zodat hij een advies op maat aan de klant geeft, uitgaande van de mogelijkheden van het assortiment.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.3 werkproces: Neemt bestellingen aan			
Omschrijving	De manager groene detailhandel neemt bestellingen nauwkeurig op en registreert alle benodigde informatie op de daarvoor bestemde formulieren en controleert of alles klopt. Hij informeert collega's wanneer er een niet-standaard bestelling gedaan wordt.		
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd en bevat de eisen waaraan de bestelling moet voldoen. De bestelling kan correct afgewerkt worden op basis van de geregistreerde en doorgegeven informatie. De bestelling is voor beide partijen helder.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Hij zorgt er voor dat betrokken collega's tijdig geïnformeerd zijn over een bestelling en wijst anderen actief op een bestelling die voor hen belangrijk is en/of afwijkt van de standaardbestellingen, zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Invullen van bestelformulieren Kennis van artikelen en assortiment Kennis van de bestelprocedures
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij neemt bestellingen nauwkeurig op en noteert deze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestellingen correct af te kunnen handelen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling voor beide partijen helder is.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De manager groene detailhandel signaleert klachten tijdens contacten met klanten. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. De klacht is getracht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Overeenstemming nastreven 	Hij streeft naar een win-win situatie bij het oplossen van de klacht zodat de klacht naar tevredenheid van de klant en de onderneming opgelost kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van consumentenrecht Kennis van de klachtenprocedures Omgang met klachten
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert alle benodigde klachtengegevens accuraat en administreert deze nauwkeurig in het systeem zodat de klachten volgens de procedure worden afgehandeld.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Hij stelt de juiste vragen om informatie te verkrijgen en pikt signalen op zodat de oorzaak van de klacht gevonden wordt en de klacht opgelost kan worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af

Proces-competentie-matrix Manager groene detailhandel

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

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De manager groene detailhandel zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen volgens de geldende veiligheidsvoorschriften en bedrijfsprocedures.		
Gewenst resultaat	Het afrekenpunt en –systeem zijn gereed.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij is op de hoogte van de werking van het afrekensysteem, zodat het systeem doeltreffend wordt ingezet.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruiken van het afrekensysteem Kennis van procedures Kennis van veiligheidsvoorschriften
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren en stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid in werking om mogelijke risico's op (criminele) derving te minimaliseren.	

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
Omschrijving	De manager groene detailhandel schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Wanneer de klant tot aankoop overgaat, dan verwijst hij de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering.		
Gewenst resultaat	De klant is op de hoogte van de afhandeling van de verkoop. De klant is tijdens de verkoopafhandeling op klantgerichte wijze geholpen.		
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 	Hij houdt bij het afhandelen van de verkoop voortdurend contact met de klant door een hulpvaardige en enthousiaste indruk te maken op de klant, met vragen na te gaan of de aansluiting met de klant er nog is en in te spelen op reacties van de klant, daarbij legt hij 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"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van procedures
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 	Hij 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 3 Handelt verkooptransacties af			
3.3 werkproces: Bedient het afrekenstelsel			
Omschrijving	De manager groene detailhandel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen, hierbij handelt hij volgens de bedrijfsprocedures. Daarbij hanteert hij het stelsel om de betaling van de klant te verwerken met het afrekenstelsel. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties vraagt hij ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	De manager groene detailhandel heeft volgens de bedrijfsprocedures en op klantgericht e wijze een verkooptransactie 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 	Hij hanteert het afrekenstelsel 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"> • Afromen • Gebruiken van afrekenstelsels • In- en verpakken • Kennis van Arbo-wetgeving • Kennis van betaalmiddelen en wisselgeld • Kennis van wet- en regelgeving • Rekenen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	Hij heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo waarbij hij zoveel mogelijk werkt volgens beproefde methoden, in de gaten houdt 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 • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. Daarnaast pakt hij een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures.	

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem af			
Omschrijving	De manager groene detailhandel sluit het afrekensysteem af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaatsen werkt hierbij volgens de geldende veiligheidsvoorschriften en procedures. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op.		
Gewenst resultaat	Hij heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd en de waardepapieren zijn op juiste wijze opgeborgen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, zodat er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden	<ul style="list-style-type: none"> Gebruiken van het afrekensysteem Kennis van procedures Omgaan met calamiteiten Rekenen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.	

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Manager groene detailhandel

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt werkzaamheden		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																					
4.1	Plant en verdeelt werkzaamheden		x															x			
4.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		x	x		x						x									
4.3	Stuurt medewerkers aan		x	x														x			
4.4	Begeleidt medewerkers		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 Manager groene detailhandel

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt werkzaamheden			
4.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	De manager groene detailhandel maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij houdt hierbij rekening met de kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en past de planning wanneer nodig aan. De manager groene detailhandel kent verantwoordelijkheden toe aan de medewerkers en wijst hen de werkzaamheden toe.		
Gewenst resultaat	Een planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven 	Hij wijst medewerkers verantwoordelijkheden toe, die bij hen passen zodat de werkzaamheden op een passende manier zijn verdeeld.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	Hij maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel en houdt bij het plannen rekening met kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden en past indien nodig de gemaakte planning aan, zodat er een planning is waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en omstandigheden.	

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt werkzaamheden			
4.2 werkproces: Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied			
Omschrijving	De manager groene detailhandel begeleidt de medewerkers bij het uitvoeren van de dagelijkse vaktechnische werkzaamheden. Waar nodig geeft hij instructie en uitleg en lost hij problemen in de werkomgeving op. Hij beantwoordt vragen en ziet erop toe dat de medewerkers de dagelijkse werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij motiveert en stimuleert medewerkers, bevordert een goede sfeer in het team en spreekt medewerkers aan op hun gedrag en houding.		
Gewenst resultaat	Medewerkers weten welke taken ze moeten uitvoeren en hoe deze efficiënt en effectief uitgevoerd moeten worden en doelstellingen gehaald worden. Medewerkers werken conform opdracht, voorschriften, procedures en heersende waarden en normen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren Richting geven 	Hij geeft duidelijke instructies en aanwijzingen over hoe taken uitgevoerd dienen te worden zodat de medewerkers weten wat de doelen zijn en wat ieders rol is. Daarnaast houdt hij in de gaten of de medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken, procedures en richtlijnen en corrigeert de medewerkers indien nodig, zodat efficiënt en effectief gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Beoordelen Gesprekstechnieken Leidinggeven
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Motiveren Anderen ontwikkelen 	Hij motiveert de medewerkers en zorgt ervoor dat ze met enthousiasme en een positieve instelling werken en dat zij kunnen 'groeien' in hun vakdeskundigheid zodat opgestelde doelstellingen gehaald worden.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren Bevorderen van de teamgeest 	Hij overlegt tijdig met de medewerkers zodat ze goed geïnformeerd zijn en zorgt voor een goede sfeer in het team zodat er op een effectieve en efficiënte manier gewerkt wordt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Hij draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze aan anderen over, toont in de praktijk hoe dingen aangepakt worden en beantwoordt vragen over het vakspecialisme adequaat.	

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt werkzaamheden			
4.3 werkproces: Stuur medewerkers aan			
Omschrijving	De manager groene detailhandel informeert en instrueert medewerkers voorafgaand aan en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de werkzaamheden en worden zodanig aangestuurd dat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen. De aanwezige capaciteit en talenten worden optimaal benut.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren Richting geven 	Hij informeert medewerkers over de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten en instrueert hen helder en duidelijk over de te verrichten taken, zodat medewerkers helder en duidelijk geïnstrueerd zijn over de werkzaamheden, hij controleert of medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu, zodat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> Leidinggeven
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen 	Hij geeft medewerkers heldere, eerlijke en constructieve feedback met betrekking tot hun werk en hun handelen.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden, zodat deze efficiënt en effectief verlopen.	

Kerntaak 4 Organiseert en begeleidt werkzaamheden			
4.4 werkproces: Begeleidt medewerkers			
Omschrijving	De manager groene detailhandel motiveert en stimuleert de medewerkers. Hij coacht medewerkers om zich verder te ontwikkelen. Hij voert functionerings- en beoordelingsgesprekken.		
Gewenst resultaat	Gemotiveerde medewerkers. Personeel dat naar behoren functioneert. De aanwezige capaciteiten en talenten worden optimaal benut.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren 	Hij voert functionerings- en beoordelingsgesprekken, zodat het personeel naar behoren functioneert.	<ul style="list-style-type: none"> Coachings- en begeleidingsvaardigheden. Kennis van gespreksvoering
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren Anderen ontwikkelen 	Hij zorgt ervoor dat mensen met enthousiasme en een positieve instelling hun taken en opdrachten uitvoeren, benadrukt het belang van hun inbreng bij het behalen van resultaten en stimuleert medewerkers zodat medewerkers gemotiveerd zijn. Daarnaast stimuleert hij medewerkers om kritisch naar de eigen ontwikkelmogelijkheden te kijken, zodat aanwezige capaciteiten en talenten optimaal benut worden.	

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel

Proces-competentie-matrix Manager groene detailhandel

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
5.1	Implementeert ondernemingsplan	x																x			
5.2	Innoveert onderneming													x							
5.3	Stelt marketingmix vast	x												x							
5.4	Onderhoudt externe contacten					x		x	x												
5.5	Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze	x				x								x						x	
5.6	Beheert bedrijfsadministratie		x								x	x								x	
5.7	Voert personeelsbeleid													x	x			x			
5.8	Bewaakt uitvoering van kwaliteitsbeleid		x			x					x								x		
5.9	Stelt procedures en/of werkinstructies op					x					x			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 Manager groene detailhandel

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel			
5.1 werkproces: Implementeert ondernemingsplan			
Omschrijving	De manager groene detailhandel stelt een activiteitenplan op voor zijn afdeling om het beleid van de onderneming uit te voeren. Hij geeft in het activiteitenplan aan welke marketingactiviteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor beschikbaar zijn. Op basis van activiteitenplannen bewaakt hij de voortgang van de activiteiten en maakt hij mensen en middelen in zijn afdeling vrij. Hij stelt waar nodig het beleid of het activiteitenplan bij of doet hier voorstellen voor.		
Gewenst resultaat	Een uitvoerbaar activiteitenplan, waarmee de voortgang van de activiteiten kan worden bewaakt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Op eigen initiatief handelen 	Hij neemt tijdig het initiatief tot het opstellen van een activiteitenplan, zodat er tijdig een uitvoerbaar activiteitenplan is.	<ul style="list-style-type: none"> Plannen
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren Voortgang bewaken 	Hij stelt ruim van te voren een activiteitenplan op waarin hij de marketingactiviteiten plant en vaststelt welke middelen en mensen nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en volgens welk tijdspad, zodat er een uitvoerbaar activiteitenplan is. Daarnaast bewaakt hij op basis van het activiteitenplan de voortgang van de activiteiten.	

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel**5.2 werkproces: Innoveert onderneming**

Omschrijving	De manager groene detailhandel innoveert zijn afdeling binnen de onderneming. Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de afdeling. Hij oriënteert zich op het gebied van ontwikkelingen en innovaties in de branche, met betrekking tot nieuwe productiemethoden of producten. Hij doet voorstellen voor uit te voeren verbeteracties, investeringen, nieuwe productiemethoden of producten. Hij onderzoekt hiervoor de mogelijkheden en het draagvlak in het bedrijf. Hij zet de voorstellen om in acties.		
Gewenst resultaat	Een weloverwogen besluit tot invoering van nieuwe producten en productiemethoden. De randvoorwaarden voor de invoering van nieuwe producten of productiemethoden zijn bepaald. De marktpositie van de afdeling verbetert.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor zijn afdeling en trekt op basis hiervan logische conclusies zodat een weloverwogen besluit over nieuwe producten en productiemethoden kan worden genomen.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van organisatorische aspecten van de organisatie• Kennis van producten van de organisatie• Kennis van veranderprocessen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen• Kansen en mogelijkheden benutten	Hij oriënteert zich op het gebied van ontwikkelingen en innovaties in de branche, met betrekking tot nieuwe productiemethoden of producten en doet op basis hiervan voorstellen voor verbeteracties, investeringen, nieuwe productiemethoden of producten, zodat de marktpositie van de afdeling verbeterd kan worden.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	Hij is zich bewust van de structuur, het beleid en de doelen van de organisatie en stelt op basis hiervan de mogelijkheden en het draagvlak in het bedrijf vast, zodat de randvoorwaarden voor nieuwe producten of productiemethoden zijn bepaald.	

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel**5.3 werkproces: Stelt marketingmix vast**

Omschrijving	De manager groene detailhandel analyseert de beschikbare informatie met betrekking tot product, prijs, promotie en vestigingsplaats en de onderlinge samenhang. Hij bepaalt met behulp van deze informatie de producten die hij aanbiedt, de prijs van deze producten en de manier waarop hij de promotie en presentatie van zijn afdeling vormgeeft.		
Gewenst resultaat	Een marketingmix die aansluit op de doelstellingen, de bedrijfsformule, de markt, de doelgroepen en de concurrentie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Hij kiest tijdig, in onderlinge samenhang, de producten en diensten die hij aanbiedt, de prijs van deze producten, de manier waarop hij de promotie en presentatie van zijn onderneming vormgeeft en de plaats waar hij zijn onderneming vestigt zodat hij een bij de onderneming passende marketingmix vaststelt.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van concurrenten en hun positiesKennis van de marktKennis van de organisatieKennis van doelgroepen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensVerbanden leggen	Hij analyseert de beschikbare informatie met betrekking tot product, prijs, promotie en vestigingsplaats grondig en ziet hoe deze onderling samenhangen en elkaar beïnvloeden zodat hij de optimale marketingmix kiest.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennen	Hij weet wat er speelt op de markt en bepaalt mede op basis daarvan de marketingmix.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonenInzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	Hij bepaalt de prijs van de producten, waarbij hij inzicht toont in zaken die invloed hebben op de kostprijs. Daarnaast neemt hij de bedrijfsformule, de doelen, de markt, de doelgroepen en de concurrentie als uitgangspunt bij het bepalen van de marketingmix.	

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel**5.4 werkproces: Onderhoudt externe contacten**

Omschrijving	De manager groene detailhandel onderhoudt (externe) contacten met klanten, leveranciers en externe adviseurs en bouwt een eigen netwerk op. Hij raadpleegt externe contacten om informatie te verkrijgen die van belang is voor het continueren van zijn afdeling en profileert zich positief binnen zijn netwerk, afgestemd op de doelgroep. Hij maakt mede op basis van de informatie afkomstig uit zijn netwerk keuzes voor zijn afdeling.		
Gewenst resultaat	Een actueel netwerk en een effectief gebruik ervan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Hij raadpleegt zonodig zijn netwerk zodat hij informatie verkrijgt die van belang is voor het opstarten en continueren van de onderneming en de bijbehorende keuzes.	<ul style="list-style-type: none">Communiceren in het NederlandsGesprekstechniekenVaardigheid in het omgaan met mensen
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">Relaties opbouwen met mensenRelatienetwerk onderhouden en benutten	Hij houdt zijn netwerk actueel, hij legt actief contacten met mensen die een positieve bijdrage kunnen leveren aan de organisatie, investeert in het opbouwen van een goede werkrelatie en gebruikt het netwerk om de werkgerelateerde doelen te bereiken en ervoor te zorgen dat er op de vakgebieden die relevant zijn voor de afdeling, expertise beschikbaar is.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Indruk maken op anderen	Hij profileert zich positief binnen zijn netwerk zodat hij een goede indruk maakt op relaties uit het netwerk.	

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel**5.5 werkproces: Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze**

Omschrijving	De manager groene detailhandel controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten van zijn afdeling. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen. Hij doet dit zonodig in overleg met zijn leidinggevende. Samen met de administrateur stelt hij een jaarrekening op waardoor hij zich kan verantwoorden aan zijn leidinggevende. Hij draagt zijn btw correct af.		
Gewenst resultaat	Financiële overzichten die inzicht geven in de financiële situatie van de afdeling. Adequate bijsturing van de financiële situatie op grond van de informatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Hij neemt op basis van de periodieke analyse van de financiële informatie op tijd beslissingen om zonodig de financiële situatie bij te sturen.	<ul style="list-style-type: none">Analyseren van financiële informatie
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Hij maakt melding van afwijkingen op de begroting aan zijn leidinggevende zodat er maatregelen genomen kunnen worden en overlegt zonodig met zijn leidinggevende over de te nemen maatregelen.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsenOplossingen voor problemen bedenken	Hij toetst de financiële informatie aan de opgestelde begroting en de budgetten zodat eventuele overschrijding van de begroting zichtbaar wordt. Daarnaast komt hij met haalbare en creatieve oplossingen wanneer er maatregelen genomen moeten worden om de financiële situatie bij te sturen zodat de financiële situatie adequaat bijgestuurd kan worden.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	Hij maakt gebruik van de beschikbare financiële gegevens van het bedrijf om financiële overzichten te maken zodat de financiële situatie van de afdeling inzichtelijk wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Hij kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor de financiën van een bedrijf en past deze toe zodat hij zich (extern) kan verantwoorden.	

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel			
5.6 werkproces: Beheert bedrijfsadministratie			
Omschrijving	De manager groene detailhandel voert de financiële administratie uit van zijn afdeling. Hij besteedt eventueel bepaalde administraties/registraties uit aan derden.		
Gewenst resultaat	Een goed verzorgde financiële administratie die voldoet aan wettelijke voorschriften.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven 	Hij besteedt een deel van de administratie uit aan derden om de financiële administratie rond te krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> Admistreren
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert de financiële gegevens accuraat, zodat de financiële administratie goed verzorgd is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij past bij het uitvoeren van de administratie de juiste methoden en technieken op correcte wijze toe.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor de financiële administratie van een bedrijf en past deze toe, zodat de financiële administratie voldoet aan de wettelijke voorschriften.	

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel			
5.7 werkproces: Voert personeelsbeleid			
Omschrijving	De manager groene detailhandel stelt zijn behoefte aan personeel vast en gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij werft zelf kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.		
Gewenst resultaat	Een juiste inschatting van de personeelsbehoefte. Aanname van geschikte medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	Hij selecteert op basis van de in het sollicitatiegesprek verkregen informatie een geschikte medewerker.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van wervings- en selectieprocessen Voeren van sollicitatiegesprekken
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Hij stelt op basis van de eisen waaraan medewerkers moeten voldoen, de juiste vragen in het sollicitatiegesprek zodat er geschikte medewerkers worden aangenomen.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Hij stelt vast welk en hoeveel personeel nodig is om het werk uit te voeren en werft kandidaten zodat op basis van een juiste inschatting personeel wordt aangenomen.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij neemt bij de vaststelling van de personeelsbehoefte mee wat de veranderingen op lange en korte termijn binnen en buiten de organisatie zijn die van invloed zijn op de personeelsbehoefte zodat er een juiste inschatting van de personeelsbehoefte wordt gemaakt.	

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel**5.8 werkproces: Bewaakt uitvoering van kwaliteitsbeleid**

Omschrijving	De manager groene detailhandel past de zorgsystemen toe. Hij informeert de medewerkers en bewaakt of er wordt gewerkt volgens de geldende zorgsystemen. Hij houdt administratie bij en levert informatie voor aanpassingen en het ontwikkelen van het systeem aan de beheerder of betrokkenen. Hij formuleert verbetervoorstellen.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn op de hoogte van en werken volgens de geldende zorgsystemen. Signalen voor verbetering van het zorgsysteem worden vertaald in verbetervoorstellen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Functioneren van mensen controlerenRichting geven	Hij informeert de medewerkers over de doelen van de zorgsystemen en maakt afspraken over naleving, zodat de medewerkers werken volgens de zorgsystemen.	<ul style="list-style-type: none">Informatie verzamelen, selecteren en interpreterenKennis van kwaliteitsmanagementKennis van wet- en regelgevingKennis van zorgsystemen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Hij zorgt dat betrokkenen goed geïnformeerd zijn over systeem, procedures en werkinstructies op het gebied van zorgsystemen.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporterenVlot en bondig formuleren	Hij houdt administratie bij en levert nauwkeurige en volledige documentatie voor aanpassingen en het ontwikkelen van het zorgsysteem aan betrokkenen en schrijft duidelijke, kernachtig geformuleerde verbetervoorstellen, zodat verbeteruggesties adequaat worden verwoord.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Hij bewaakt de kwaliteit van het werk aan de hand van de geldende zorgsystemen, zodat de gestelde kwaliteitsdoelen worden behaald.	

Kerntaak 5 Managet het bedrijfsonderdeel			
5.9 werkproces: Stelt procedures en/of werkinstructies op			
Omschrijving	De manager groene detailhandel stelt voor het zorgsysteem procedures en/of werkinstructies op en zorgt dat deze steeds actueel en samenhangend zijn.		
Gewenst resultaat	De procedures en/of werkinstructies zijn actueel en bij medewerkers bekend.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt anderen bij het opstellen van procedures of werkinstructies en zorgt voor onderlinge samenhang, zodat in het bedrijf een consistent systeem ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van kwaliteitsmanagement Kennis van zorgsystemen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Hij stelt procedures en werkinstructies nauwkeurig en gestructureerd op, zodat ze correct zijn en begrijpelijk voor de medewerkers.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Verbanden leggen 	Hij analyseert de beschikbare gegevens en combineert ze tot werkinstructies en procedures waarbij hij het grotere geheel in de gaten houdt en zorgt dat het systeem steeds wordt aangepast aan de actualiteit, zodat altijd een evenwichtig en actueel systeem beschikbaar is.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	Hij formuleert de werkinstructies zorgvuldig en systematisch, zodat ze passen bij het zorgsysteem en werkbaar zijn voor de organisatie.	

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

Het kwalificatiedossier Groene detailhandel is ontwikkeld door Aequor, afdeling Ontwikkeling en Innovatie. Voortdurend zijn bij het ontwikkelproces inhoudsdeskundigen uit bedrijfsleven betrokken.

Binnen Aequor vormen de vertegenwoordigers van bedrijfsleven en vakbonden de bedrijfseenheid. In de bedrijfseenheid 'Bloemen en tuincentrumbranche' zijn de volgende organisaties vertegenwoordigd: VBW (Centrale Vereniging Bloemendetailhandel), Tuinbranche Nederland, CVAH (Centrale Vereniging voor de Ambulante Handel).

Vertegenwoordigers van de bedrijfseenheid vormen samen met onderwijsvertegenwoordigers de Sectorcommissie. Waar nodig en gewenst zijn voor specifieke vragen extra deskundigen bevraagd.

Het dossier is tevens voorgelegd aan de Paritaire commissie die bestaat uit vertegenwoordigers van onderwijs (AOC Raad, ipc's, groene hogescholen en het vmbo), werkgevers en werknemers. In totaal bestaat de commissie uit 20 leden.

2.2 Verwantschap

Aan het kwalificatiedossier Groene detailhandel liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:

- Verkoper groene detailhandel, 21-06-2005
- Eerste verkoper groene detailhandel, 21-06-2005
- Manager groene detailhandel, 21-06-2005

Deze beroepscompetentieprofielen zijn samengevoegd in één kwalificatiedossier, omdat bij vergelijking van de beroepscompetentieprofielen brede overeenkomsten zijn gevonden in de beroepsuitoefening van de verschillende beroepsbeoefenaren. De verwantschap van deze profielen kenmerkt zich in de overeenkomstige beschrijvingen van kerntaken en beroepscompetenties.

De onderliggende beroepscompetentieprofielen geven inhoudelijke verwantschap in verticale zin. De verwantschap is gedeeld en specifiek voor de beschreven beroepscontext. De hogere niveaus kennen een verdieping van de kern en eigen aandachtspunten.

De verwantschap tussen deze beroepscompetentieprofielen heeft betrekking op de werkzaamheden ten behoeve van de verkoop. Alle niveaus verrichten deze werkzaamheden met ieder een eigen verdieping van de kern en eigen aandachtspunten.

Deze verticale clustering kent een logische opbouw in doorstroming en dus in opleidingsmogelijkheden.

De onderliggende beroepscompetentieprofielen geven op het aspect verkopen verwantschap met beroepscompetentieprofielen voor verkoop buiten de sector voedsel en leefomgeving. Gezien de specifieke aspecten voor de sector voedsel en leefomgeving te weten: voedselveiligheid, bederfelijke producten, kwaliteitsverlies en geconditioneerde opslag en transport en het belang van de gehele keten is besloten de onderliggende beroepscompetentieprofielen **niet** te clusteren met beroepscompetentieprofielen uit de overige sectoren.

Verwantschap binnen de sector voedsel en leefomgeving is vormgegeven door het gebruik van dezelfde verkoop werkprocessen. Voor verdergaande clustering is niet gekozen omdat de vakbekwaam naast verkoop van dusdanig belang is dat bij clustering dit onvoldoende vorm gegeven kan worden.

Door het clusteren van deze beroepscompetentieprofielen in één kwalificatiedossier is in uitvoerende zin voor het onderwijs een brede opleidingsmogelijkheid gecreëerd. De civiele waarde voor deze brede basis en de specialiserende uitstroom, is herkenbaar in de beroepspraktijk.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Om te komen van de beschreven beroepscompetentieprofielen naar de beschrijving in dit kwalificatiedossier is een tweetal vertaalslagen aan de orde:

- herformulering van de beroepsbeschrijving, kerntaken, kernopgaven en beroepscompetenties;
- vertaling van de in het beroepscompetentieprofiel beschreven vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar de in het kwalificatiedossier beschreven startend beroepsbeoefenaar.

Ook is gebruik gemaakt van de oude kwalificatieprofielen: Verkoper groene detailhandel en Manager groene detailhandel. Van het dossier Verkoper groene detailhandel zijn beide uitstromen in dit dossier opgenomen. Door de nieuwe werkwijze is, na overleg met de Sectorcommissie/bedrijfseenheid, gezien de doorstroombmogelijkheden ook het profiel manager groene detailhandel in dit dossier opgenomen.

Herformulering

Er is een vergelijkende analyse van de onderliggende beroepscompetentieprofielen. Deze onderdelen zijn zodanig beschreven dat ze aansluiten bij de diverse beroepscontexten. De Bedrijfseenheid Bloemen- en tuincentrumbranche heeft al in een vroeg stadium aangegeven dat de beroepsuitoefening van de te onderscheiden beroepen veel raakvlakken kent. De profielen voor de verschillende beroepen zijn daarom gelijktijdig ontwikkeld en in formuleringen zoveel mogelijk op elkaar afgestemd. Er hoefde slechts in beperkte mate herformulering plaats te vinden.

Het kwalificatiedossier bevat kerntaken, werkprocessen en competenties die door de Paritaire Commissie zijn aangemerkt als geldig voor de beroepsuitoefening voor een aantal jaren. Door de inzet van vele deskundigen uit de specifieke subsectoren is dit aspect gewaarborgd. Aequor voorziet in een onderhoudsprocedure waardoor indien nodig bijstellingen aan kwalificatiedossier kunnen worden gedaan om de duurzaamheid te waarborgen. De manier waarop kerntaken, werkprocessen en competenties omschreven zijn maken het volgens de Paritaire Commissie mogelijk om innovatieve ontwikkelingen in het onderwijs snel door te voeren in samenspraak met het bedrijfsleven. De contacten tussen onderwijs, bedrijfsleven en kenniscentrum zijn zodanig dat dit snel wordt opgepakt.

Het kerndeel is volgens de Paritaire commissie (afgaande op alle betrokkenen) zodanig geformuleerd dat nieuwe, relatief beperkte ontwikkelingen verwerkt kunnen worden in (verrijkte) kerntaken en omschrijvingen van competenties zonder dat de essentie daarvan opnieuw vastgesteld moet worden in deel 1 en daarmee door OCW/LNV.

Door het gebruik van de gestandaardiseerde competentielijst voor de landelijke kwalificatiestructuur zijn de competenties in het kwalificatiedossier in andere woorden geformuleerd dan in de beroepscompetentieprofielen. Hoewel in een andere formulering is alle informatie uit de beroepscompetentieprofielen terug te vinden in het kwalificatiedossier.

Vertaalslag naar startend beroepsbeoefenaar

Het beroepscompetentieprofiel geeft een beschrijving van het beroep en de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. Deze heeft naast de benodigde vakvaardigheden ook inzicht en routine ontwikkeld in zijn beroep. Het kwalificatiedossier geeft een beschrijving van de beroepscontext en competenties van de startend beroepsbeoefenaar. Hij voldoet aan de eisen die gesteld worden in een kwalificatiedossier en beschikt daarmee over de competenties die voor een bepaald beroep nodig zijn.

Het verschil tussen het beroepscompetentieprofiel en het kwalificatiedossier is vooral gelegen in verschillen in complexiteit, verantwoordelijkheid, inzicht en zelfstandigheid. Over het algemeen zal de mate van complexiteit, verantwoordelijkheid (beslissingsbevoegdheid), inzicht en zelfstandigheid zijn afgezwakt in het kwalificatiedossier ten opzichte van het beroepscompetentieprofiel.

Op deze manier kan de onderwijsdeelnemer een basis leggen waarop hij kan doorgroeien naar vakvolwassenheid.

Bij de vertaling is met name gekeken naar situaties waarin overleg met de leidinggevende nodig is. In de werkprocessen is aandacht geschonken aan overleg over de werkzaamheden met de leidinggevende. Ook is aandacht besteed aan de momenten waarop de startend beroepsbeoefenaar hulp zou moeten inschakelen.

In dit kwalificatiedossier is sprake van afstemming met andere kwalificatiedossieren door het gebruik van modelwerkprocessen die te maken hebben met verkopen en managen, zoals ontwikkeld door de samenwerkende kenniscentra. Het gaat hierbij om de meeste werkprocessen uit kerntaken 1, 2 en 3 'Beheert, ontvangt en verwerkt producten', 'Verkoopt en verleent service' en 'Handelt verkooptransacties af' en alle werkprocessen uit kerntaak 4 en 5 'Organiseert en begeleidt werkzaamheden' en 'managet het bedrijfs onderdeel'. In enkele werkprocessen zijn hier iets afwijkende keuzes gemaakt, zodat de beschrijving goed past in deze kwalificatie.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Medewerker groene detailhandel

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Medewerker groene detailhandel zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

Bij deze uitstroom komen de taalvaardigheden al dan niet in combinatie met elkaar voor in verschillende werkprocessen.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Medewerker groene detailhandel zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

Bij deze uitstroom komen de rekenvaardigheden al dan niet in combinatie met elkaar voor in verschillende werkprocessen.

2.4.2 Vakbekwaam medewerker groene detailhandel

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vakbekwaam medewerker groene detailhandel zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

Bij deze uitstroom komen de taalvaardigheden al dan niet in combinatie met elkaar voor in verschillende werkprocessen.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vakbekwaam medewerker groene detailhandel zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

Bij deze uitstroom komen de rekenvaardigheden al dan niet in combinatie met elkaar voor in verschillende werkprocessen.

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vakbekwaam medewerker groene detailhandel zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: B1
- Schrijven: A2

2.4.3 Manager groene detailhandel

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager groene detailhandel zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:

Bij deze uitstroom komen de taalvaardigheden al dan niet in combinatie met elkaar voor in verschillende werkprocessen.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager groene detailhandel zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:

Bij deze uitstroom komen de rekenvaardigheden al dan niet in combinatie met elkaar voor in verschillende werkprocessen.

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager groene detailhandel zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: B1
- Schrijven: A2

2.5 Discussiepunten

Onderwerpen die tot discussie hebben geleid zijn:

- Het bepalen van kruispunten in de matrix en de uitwerking ervan. Het omgaan met de onderdelen van de competentielijst en het interpreteren ervan, heeft tot discussie geleid; nadere toelichting van het gebruik en keuze van competenties, componenten en gedragsankers was nodig.
- De contextafhankelijkheid van kerntaken en werkprocessen. Er is gekozen voor een gezamenlijk kader waarbij er ruimte is in de omschrijving van de kerntaken en de werkprocessen en prestatie-indicatoren een branchespecifieke invulling te geven;
- De plaats van kernopgaven. Hoewel niet meer apart benoemd is toch aandacht besteed aan kritische beroepssituaties. Men vindt ze erg waardevol en er is getracht ze zoveel mogelijk in het huidige format te integreren.
- Discussiepunten betreffende aansluiting vmbo en hbo zullen worden meegenomen bij het onderhoud van de kwalificatie.
- Het ondernemerschap en de wijze waarop dit is beschreven. De gekozen begrippen voor werkprocessen veronderstellen een hoger niveau dan in feite wordt beschreven. Door illustratie van een uitgewerkt ondernemersdeel is dit verhelderd.
- In de uitstroom manager groene detailhandel is sprake van vijf kerntaken. Hiervoor is gekozen aangezien het een verticaal dossier betreft, waardoor er een groter aantal aan kerntaken ontstaat. Daarnaast is er in overleg met Kenniscentrum Handel voor een splitsing van een managen-kerntaak en een aparte kerntaak voor het leidinggeven om zo recht te doen aan het verschil tussen niveau 3 en 4.

Aansluiting vmbo-mbo-hbo

De aansluiting vmbo-mbo-hbo heeft niet tot expliciete discussie geleid in de paritaire commissie. In de Paritaire commissie heeft een vertegenwoordiger van het hbo zitting. Het vmbo wordt ook vertegenwoordigd door leden van de AOC Raad maar niet zo expliciet.

In aparte projecten wordt de doorstroom vmbo-mbo aan de orde gesteld. Zo zijn in samenspraak tussen betrokkenen uit vmbo, mbo, Cevo, Cito en Aequor de examens voor het vmbo geglobaliseerd. Daarbij zijn de domeinen afgebakend en een aantal competenties uit de SHL-lijst beschreven. In een vervolgtraject worden de eerste proeven van bekwaamheid op vmbo-niveau beschreven. In 2010 volgt een pilot.

Doorstroom naar het hbo vereist extra aandacht voor algemene ontwikkeling. Daarover worden tussen scholen aparte afspraken gemaakt.

Doorontwikkeling kwalificatiedossiers

Binnen de paritaire commissie is de onderhoudsagenda uitgebreid aan de orde geweest. De paritaire commissie heeft besloten in te zetten op actualisering van de beroepscompetentieprofielen. De geactualiseerde beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor de dossiers cohort 2012-2013. De verwachting is dat de dossiers dan in meer of mindere mate gewijzigd zullen worden. Dan zal ook de competentiekeuze en de beschrijving van de werkprocessen onder de loep genomen worden en indien gewenst, worden verbeterd. Vanwege de impact die aanpassingen in dossiers hebben op de uitvoering en examinering is besloten om de kwaliteitsverbetering van dossiers mee te nemen in de wijzigingen die voorzien zijn voor cohort 2012-2013. Op deze wijze wordt rust in het veld gegarandeerd.

De overlap die het dossier Groene detailhandel vertoont met de algemene dossiers Verkoop en Verkoopsspecialist is in 2010 onderzocht door Aequor en KCH. De conclusie is dat het dossier Groene detailhandel hier niet mee samengevoegd kan en zal worden in verband met de specifieke verzorging van de groene producten die bij het dossier Groene detailhandel centraal staat.

Betrokkenheid docenten

Gedurende de ontwikkeling van dossiers worden docenten via gremia bij de inhoud betrokken. Ieder jaar wordt een aantal dossiers bovendien geëvalueerd door docenten; de resultaten leveren input voor bijstelling.

De staatssecretaris voor onderwijs, mevrouw Van Bijsterveldt-Vliegenthart heeft de kenniscentra verplicht de inspraak van docenten te verruimen. Voor dossiers die worden aangeboden in 2010, is dit een verzoek; daarna wordt een verslag van een inspraakronde onderdeel van de toetsingscriteria.

2.6 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 kwalificaties, 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 toelichtingen in de kerntaken zijn hier en daar ingekort i.v.m. overlap.

De component Proactief informeren is minder vaak gekozen omdat deze niet in de prestatieindicator terug kwam.

De overlap tussen vakkennis en vaardigheden met competenties of componenten is verwijderd voor Aansturen, Netwerken, Onderhandelen en Plannen.

De referentieniveaus Taal en rekenen van Meijerink (het referentiekader Nederlandse taal en rekenen) zijn opgenomen. Hierdoor zijn de niveaus gebaseerd op het Raamwerk Nederlands en het Raamwerk rekenen/wiskunde komen te vervallen. Informatie over het referentiekader is te vinden op www.coordinatiepunt.nl.

Deel D is aangepast.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Ontwikkelagenda 2012	Vaststellen van de ontwikkel- en onderhoudsacties voor 2012	O&I na raadpleging betrokkenen	November 2011
Groothandel	Onderzoek naar overlap met kwalificaties voor de groothandel met SH&M en SVO	Analyserapport door samenwerkende kenniscentra;bedrijfs eenheid/sectorcommissie adviseert. Gezamenlijke paritaire commissies stellen vast.	2011
Verkopen	Stroomlijnen kerntaken en werkprocessen over verkopen met andere kenniscentra Mogelijk samenvoegen verkoopdossiers (dier en groene detailhandel)	Kenniscentra met terugkoppeling in sectorcommissie bloem	2011
Natuurvoedingswinkel	Opnemen goedgekeurd beroepscompetentieprofiel Natuurvoedingswinkel in Groene detailhandel	O&I, bedrijfseenheden/sectorcommissies, paritaire commissie stelt vast	2011
Afronden verbeterlag beroepscompetentieprofiel en	Zelfde format voor alle bcps.	Bedrijfseenheid stelt vast paritaire commissie controleert op format	2011
Clustering bcps heroverwegen i.v.m. generieke beschrijvingen.	Vergroten duurzaamheid, meer mogelijk maken zonder uitbreiding uitstromen.	O&I en sectormanagers; inhoudsdeskundigen	2011
Verbeteren kwaliteit kwalificatiedossiers	Aanpassen aan eisen Coördinatiepunt (aantallen kerntaken/competenties). Verwerken input uit evaluaties en arbeidsmarktgegevens om kwaliteit te verhogen en actualiteit aan te passen. Ook verbetering transparantie en uitvoerbaarheid dossiers.	O&I na afspraak met betrokken commissies	2011
Evaluatie werkprocessen ondernemerschap aan nieuwe landelijke lijst.	Transparantie en afstemming.	Alle kenniscentra; sectorcommissies adviseren paritaire commissie, deze stelt vast.	2011
Onderzoek naar en opnemen van gewenst beroepsniveau talen en rekenen/wiskunde	Aanpassen en stroomlijnen beroeps- en landelijke eisen.	O&I, bedrijfseenheden/sectorcommissies, paritaire commissie stelt vast.	2011
Aanpassen dossiers aan verbeterde bcps en nieuwe inzichten: generieker formuleren.	Verbetering dossiers: duurzaamheid en kwaliteit verbeteren.	O&I en deskundigen (eventueel per sector nader vast te stellen.	2011
Heroverwegen opname dossier assistent medewerker voedsel en leefomgeving.	Overlap en transparantie beoordelen in relatie tot de AKA. Mogelijk reductie van dossiers.	Paritaire commissie neemt besluit.	2011

Vernieuwen van Groene detailhandel.	Verkrijgen transparantie; resultaat: eenduidig geformuleerde kerntaken en werkprocessen met een groene inkleuring.	Sectormanager en O&I.	2011
-------------------------------------	--	-----------------------	------

De ontwikkelagenda is vooral gericht op de ontwikkelingen op korte termijn. De paritaire commissie heeft opdracht gegeven de dossiers te vernieuwen/verbeteren. Duurzaamheid en generieke beschrijvingen van uitstromen zijn hierbij uitgangspunten.