



Landelijke Kwalificaties MBO

Verkoper

Crebonummer:	93750, 93751, 93752, 93753
Sector:	Handel
Branche:	Detailhandel
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepengroep	9
2.4 Loopbaanperspectief	10
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de kwalificaties	15
4.1 Verkoper detailhandel	16
4.2 Verkoper fiets/bromfiets	17
4.3 Verkoopmedewerker tankstation	19
5 Beschrijving van de kerntaken	21
5.1 Kerntaak 1: Ontvangt en verwerkt goederen	21
5.2 Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service	23
5.3 Kerntaak 3: Handelt kassatransacties af	25
5.4 Kerntaak 4: Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen	26
5.5 Kerntaak 5: Coördineert de levering van brandstoffen	27
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	28
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Ontvangt en verwerkt goederen	29
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service	30
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt kassatransacties af	32
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen	33
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Coördineert de levering van brandstoffen	34
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	35
1 Inleiding	35
2 Kwalificaties	35
2.1 Verkoper detailhandel	36
2.2 Verkoper fiets/bromfiets	58
2.3 Verkoopmedewerker tankstation	83
3 Certificeerbare eenheden	109
Deel D: Verantwoording	113
1 Inleiding	113
2 Proces- en inhoudsinformatie	114
2.1 Betrokkenen	114
2.2 Verwantschap	115
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	116
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	118
2.5 Discussiepunten	128
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	129
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	130

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Verkoper. 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

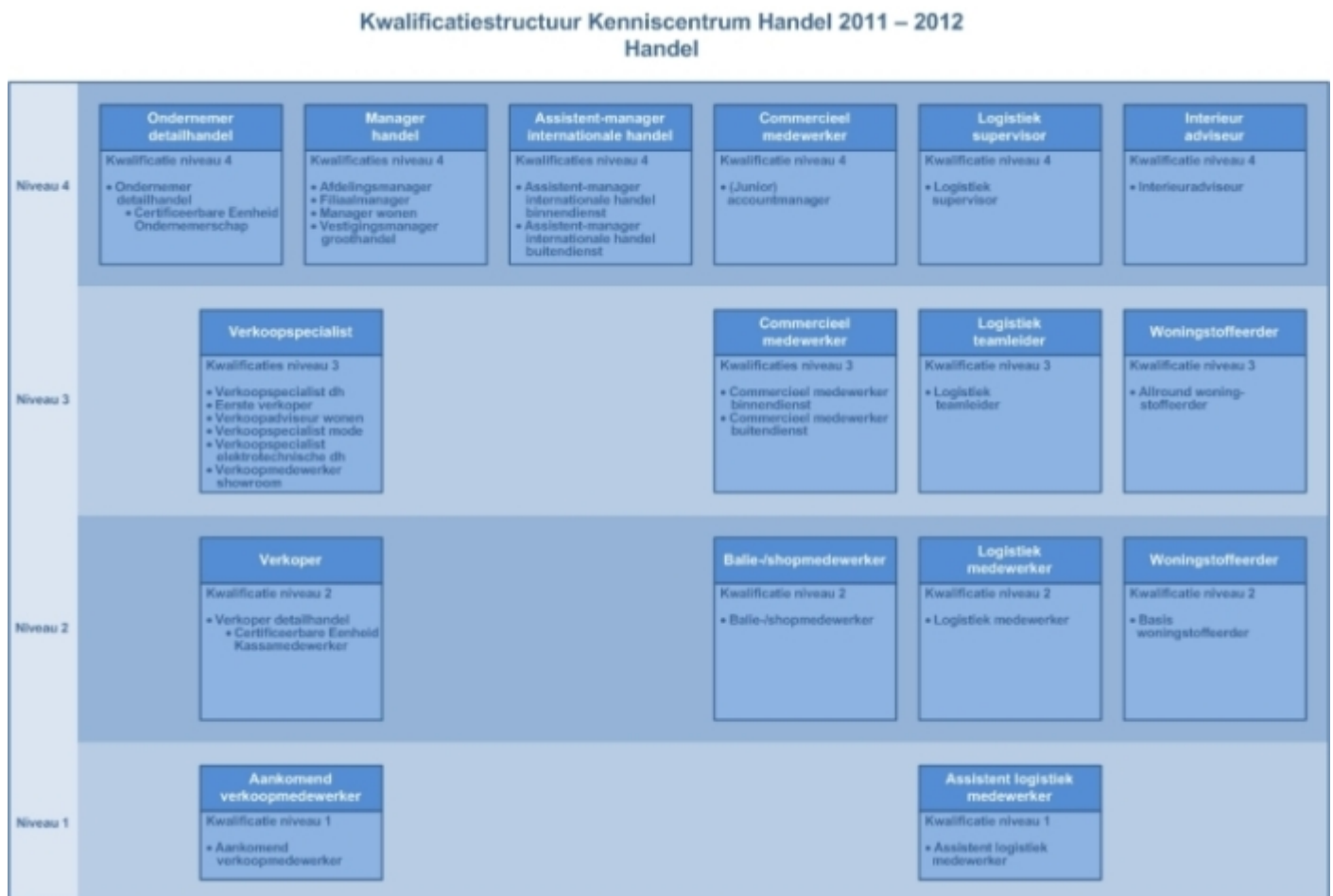
Verkoper

De verkoper werkt in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector. De verkoper valt onder de hiërarchische verantwoordelijkheid van de afdelings-, filiaalmanager of de ondernemer.

De verkoper heeft te maken met allerlei aspecten van het verkoopvak. Het contact met de klant staat voorop, zowel bij het voeren van het verkoopgesprek als bij de financiële afhandeling. De verkoper besteedt ook een deel van zijn tijd aan het op aantrekkelijke wijze presenteren van artikelen en het schoonhouden van de winkel om een goede indruk bij de klant achter te laten. Hij zorgt dat de presentaties op orde blijven. Hiervoor houdt hij zich ook bezig met het ontvangen en opslaan van goederen.

De verkoper heeft een uitvoerende rol en past standaardprocedures toe of combineert deze met elkaar. Hij werkt veelal in teamverband en draagt verantwoordelijkheid voor zijn eigen takenpakket.

Naast een klantgerichte houding is de verkoper ook sociaalvaardig en flexibel. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is servicegevoelig. De verkoper laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden.



Kwalificatiestructuur Mobiliteitsbranche

Je kunt dit schema ook in het groot zien met alle opleidingsmogelijkheden in de mobiliteitsbranche.

Kwalificatiestructuur Secundair Beroepsonderwijs Mobiliteitsbranche

[illegible]

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- [Verkoper detailhandel](#)
- [Verkoper fiets/bromfiets](#)
- [Verkoopmedewerker tankstation](#)

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	Afdeling Educatieve dienstverlening en Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met kenniscentrum Innovam en met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur van Kenniscentrum Handel Op: 16-12-2010 Te: Ede.
	Vastgesteld door: Bestuur van de Stichting BeVam Op: 08-12-2010 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Verkoper detailhandel - 2 Verkoper fiets/bromfiets - 2 Verkoopmedewerker tankstation - 2
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	<ul style="list-style-type: none"> • Kassamedewerker
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"> • BCP Medewerker Tankstation (02-03-2004) • BCP Verkoper (brom)fiets (02-03-2004) • BCP Verkoper (05-03-2008)

2.3 Typering beroepengroep

De verkoper werkt in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector. De verkoper valt onder de hiërarchische verantwoordelijkheid van de afdelings-, filiaalmanager of de ondernemer.

De verkoper heeft te maken met allerlei aspecten van het verkoopvak. Het contact met de klant staat voorop, zowel bij het voeren van het verkoopgesprek als bij de financiële afhandeling. De verkoper besteedt ook een deel van zijn tijd aan het op aantrekkelijke wijze presenteren van artikelen en het schoonhouden van de winkel om een goede indruk bij de klant achter te laten. Hij zorgt dat de presentaties op orde blijven. Hiervoor houdt hij zich ook bezig met het ontvangen en opslaan van goederen.

De verkoper heeft een uitvoerende rol en past standaardprocedures toe of combineert deze met elkaar. Hij werkt veelal in teamverband en draagt verantwoordelijkheid voor zijn eigen takenpakket.

Naast een klantgerichte houding is de verkoper ook sociaalvaardig en flexibel. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is servicegevoelig. De verkoper laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden.

De verkoopmedewerker werkt in de detailhandel en de oplossingen die geboden worden zijn technisch van aard. In sommige gevallen speelt de gezondheid van de klant een rol in de geboden oplossing.

2.4 Loopbaanperspectief

De verkoper heeft binnen het mbo-onderwijs, gericht op de detailhandel, de mogelijkheid om door te stromen naar de opleiding verkoopspecialist detailhandel (niveau 3), verkoopspecialist mode (niveau 3), verkoopadviseur wonen (niveau 3), verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel (niveau 3) en eerste verkoper (niveau 3).

De verkoper fiets/bromfiets kan bij bewezen competenties na zijn opleiding doorstromen naar Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche (motorfiets, personenauto of bedrijfsauto niveau 3)

Zie voor andere doorstroombmogelijkheden in het mbo onderwijs:

- WEB: Wet Educatie en Beroepsonderwijs (staatsblad 501, 31 oktober 1995)

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>Kenniscentrum Handel Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel'. Hierin wordt voor elke kwalificatie per cwi-regio aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering.</p> <p>Uit publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel en MITT 2010-2011' (2010) is op te maken dat het arbeidsmarktperspectief voor de Verkoper goed is. Dit betekent dat de deelnemers na afronding van hun opleiding vrij gemakkelijk een baan kunnen vinden op het niveau van hun behaalde diploma. Uit deze publicatie is verder op te maken dat voor de BBL- en BOL- deelnemers het aantal beschikbare BPV-plaatsen ruim voldoende tot goed is.</p> <p>Het meest recente rapport is te downloaden op www.kchandle.nl via de knop "Feiten, en cijfers". Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl. Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum Handel (www.kchandle.nl) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p> <p>Kenniscentrum Innovam</p> <p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt wordt verwezen naar de jaarlijkse publicaties van het kenniscentrum Innovam en Stichting Oomt (het opleidings- en ontwikkelingsfonds voor de mobiliteitsbranche). De meest recente rapporten zijn op te vragen via info@innovam.nl. Vraagt u naar de laatste versie van 'Monitor Onderwijs en Arbeidsmarkt Mobiliteitsbranche' en/of 'Branche in Cijfers' en/of 'Vacatureonderzoek'.</p> <p>In het algemeen is het arbeidsmarktperspectief voor werkzoekenden gunstig. Er is bij specifieke beroepen zelfs sprake van een tekort aan arbeidskrachten. Het arbeidsmarktperspectief hangt sterk samen met conjuncturele ontwikkelingen en technologische trends. Er zijn gunstige perspectieven voor commercieel personeel (verkoop, receptie, marketingmedewerkers). Het aantal verkopers in opleiding bij ROC's is laag bij de vraag van bedrijven. Deels wordt dit opgevuld door afgestuurdem van IVA in Driebergen. Daarnaast wordt commercieel personeel via zij-instroom geworven, uit andere commerciële branches. Ook uit de gesprekken met grote dealerholding wordt duidelijk dat het momenteel lastig is om goed geschoold commercieel personeel te vinden.</p> <p>Het BPV-perspectief is eveneens positief maar staat wat meer onder druk. Hoewel de arbeidsvraag hoog is staan bedrijven onder financiële druk. De marges zijn zeer beperkte en het begeleiden van leerlingen betekent op korte termijn inkomensderving door verletkosten. Echter, de helft van de bedrijven is nog steeds bereid om stagiaires aan te nemen. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl.</p>
Wetgeving en regelgeving	De aanscherping van wet- en regelgeving op aspecten als hygiëne, milieu en aansprakelijkheid vragen van de verkoper een alerte houding. Hij moet up-to-date zijn en blijven met betrekking tot veranderende wet- en regelgeving.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Toenemende complexiteit van producten en snellere productverandering door technologische ontwikkelingen vragen van de verkoper een actieve houding om bij te blijven op het gebied van trends en ontwikkelingen. Automatisering van bedrijfsprocessen vragen van de verkoper tevens een lerende houding: hij zal bereid

	<p>moeten zijn om bij te leren om goed te kunnen functioneren in de organisatie. Ook de verandering in de samenleving (onder invloed van 24-uurseconomie, vergrijzing, krimp en groei van de economie) en de invloed daarvan op klanten en klantbehoeften vraagt van de verkoper een open en flexibele houding. Hij zal zich aan de veranderingen moeten aanpassen. Klanten verzamelen onder andere via het internet steeds meer informatie voordat zij naar de winkel gaan. Dit heeft tot gevolg dat de verkoper bij moet blijven met de (nieuwste) ontwikkelingen in de branche, zodat hij de klant van informatie kan voorzien. Moderne technologieën spelen een steeds grotere rol in de dagelijkse werkzaamheden van de verkoopmedewerker brom/fiets en verkoopmedewerker tankstation. Hij kan hiervan gebruik maken bij het afhandelen van garantie- en verzekeringsgevallen, het bestellen en bij het op peil houden van zijn eigen ontwikkeling. De verkoper moet in staat zijn deze technologieën zich eigen te maken.</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: Verkoper detailhandel

K2: Verkoper fiets/bromfiets

K3: Verkoopmedewerker tankstation

			Kwalificatie		
Kerntaak	Werkproces		K1	K2	K3
Kerntaak 1: Ontvangt en verwerkt goederen					
	1.1	Ontvangt goederen	x	x	x
	1.2	Slaat goederen op	x	x	x
	1.3	Vult vaste artikelpresentatie aan	x	x	x
	1.4	Bouwt tijdelijke presentaties op	x	x	x
	1.5	Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte	x	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	Levert branchespecifiek maatwerk	x		
	2.4	Plaatst een bestelling voor een klant	x	x	x
	2.5	Neemt klachten aan	x	x	x
	2.6	Neemt deel aan werkoverleg	x	x	x
Kerntaak 3: Handelt kassatransacties 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: Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen					
	4.1	Stelt identiteit van de (brom) fiets vast en controleert deze gegevens		x	
	4.2	Controleert de (brom)fiets op gebreken en berekent de reparatiekosten		x	
	4.3	Stelt taxatieprijs vast		x	
Kerntaak 5: Coördineert de					

		Kwalificatie		
Kerntaak	Werkproces	K1	K2	K3
levering van brandstoffen				
	5.1 Peilt de voorraad			x
	5.2 Controleert de positie van de tankauto en ziet toe op koppeling van de aardkabel			x
	5.3 Controleert aanwezigheid van de chauffeur tijdens levering			x
	5.4 Controleert de levering en tekent af			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:

- *Verkoper detailhandel*
- *Verkoper fiets/bromfiets*
- *Verkoopmedewerker tankstation*

4.1 Verkoper detailhandel

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De verkoper detailhandel werkt in de detailhandel zowel in het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector. Hij voert taken uit in de winkel en het magazijn.
Typerende beroepshouding	De verkoper is klantgericht en servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Hij is sociaalvaardig, flexibel, representatief en assertief en heeft een commerciële en professionele instelling. Verder gaat de verkoper betrouwbaar om met geldzaken en werkt hij netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De verkoper toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen en te zoeken. Hij past zich aan nieuwe ontwikkelingen in de organisatie en de markt aan. Hij stelt zich flexibel op bij veranderingen en houdt daarbij rekening met ondernemersbelang, persoonlijk belang en prioriteiten van taken. De verkoper laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden. Hij toont motivatie om te leren en laat zien dat hij van gemaakte fouten heeft geleerd.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoper heeft een uitvoerende rol. De verkoper is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en is aanspreekpunt voor mogelijke aankomend verkoopmedewerkers.
Complexiteit	<p>De verkoper combineert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving schakelt hij zijn leidinggevende in. De verkoper staat voor de opgave om opdrachten veilig, snel, goed en zonder omzetverlies uit te voeren. Hij heeft de taak om zich klantvriendelijk op te stellen binnen de kaders van de onderneming. De verkoper moet er voor zorgen dat hij een goede klantrelatie behoudt en tegelijkertijd een bijdrage levert aan het behalen van de commerciële doelstellingen van de onderneming. Het tegelijkertijd aandacht hebben voor deze verschillende aspecten maakt het verkoopvak complex.</p> <p>Voor de uitoefening van het beroep zijn algemene basiskennis en basisvaardigheden noodzakelijk.</p>
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>

4.2 Verkoper fiets/bromfiets

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De verkoper fiets/bromfiets is werkzaam in een fiets-/bromfietszaak. In deze tweewielerwinkels, die de beschikking hebben over een aparte verkoopruimte (showroom), krijgt de verkoper te maken met alle aspecten van het verkoopvak. Contacten met klanten en de inrichting van deze verkoopruimte vinden voornamelijk plaats in de aparte verkoopruimte. Wanneer het in de showroom erg druk is of wanneer specifieke technische kennis nodig is, werkt de Verkoper Fiets / Bromfiets nauw samen met de Tweewielertechnicus.
Typerende beroepshouding	De verkoper fiets/bromfiets is klantgericht, servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Hij toont belangstelling voor de klant, blijft vriendelijk en beleefd, biedt de klant ongevraagd hulp en komt zijn afspraken na. De verkoper is sociaalvaardig, flexibel, representatief en assertief en heeft een commerciële en professionele instelling. Verder gaat de verkoper betrouwbaar om met geldzaken en werkt hij netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De verkoper toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen en te zoeken. Hij past zich aan aan nieuwe ontwikkelingen in de organisatie en de markt. Hij stelt zich flexibel op bij veranderingen en houdt daarbij rekening met ondernemersbelang, persoonlijk belang en prioriteiten van taken. De verkoopmedewerker laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden. Hij toont motivatie om te leren en laat zien dat hij van gemaakte fouten heeft geleerd. In de samenwerking met zijn collega's vraagt hij om feedback en geeft hij feedback en maakt hij zijn ideeën en meningen op een passende manier duidelijk aan anderen. Ook biedt hij collega's (on)gevraagd hulp.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoper fiets/bromfiets heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en is aanspreekpunt voor mogelijke aankomend verkoopmedewerkers. Verder wordt van de verkoper fiets/bromfiets een zelfstandige houding verwacht. Hij moet oplossingen bedenken voor allerlei knelpunten in zijn werkuitvoering. Hij heeft de taak om zich verantwoordelijk op te stellen binnen de kaders van zijn functie: hij zal tegelijkertijd hulp moeten inschakelen wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen. Hij zal daarvoor knelpunten en zijn eigen capaciteiten op waarde moeten schatten.
Complexiteit	De verkoper fiets/bromfiets combineert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving schakelt hij zijn leidinggevende in. Dit komt bijvoorbeeld voor bij het voeren van verkoopgesprekken. Hierbij heeft de verkoopmedewerker te maken met klanten, die niet volgens vaste patronen reageren. Hij zal dan standaard procedures moeten combineren. Bij ontvangst en opslag van goederen kan de verkoper te maken krijgen met afwijkingen in leveringen, ruimtegebrek voor opslag van goederen. De verkoopmedewerker kan bij het verzorgen van presentaties, verkoopruimte en –omgeving te maken krijgen met beperkingen van de ruimtes en middelen om een commercieel aantrekkelijke presentatie tot stand te laten komen. Tot slot kan dit zich ook voordoen bij het afhandelen van verkooptransacties. Enerzijds kunnen technische hulpmiddelen afwijkingen vertonen en anderzijds reageren klanten niet altijd via vast patronen. De verkoper fiets/bromfiets staat voor de opgave om opdrachten veilig, snel, goed én zonder omzetverlies uit te voeren. Bij het afhandelen van de verkooptransactie is het naast het snel en goed uitvoeren van zijn werkzaamheden ook van belang dat hij dit veilig doet; zowel voor zichzelf, collega's en andere betrokkenen. Bij het verkopen is het ook van belang dat hij dit snel en goed doet, hierbij moet hij wel oog houden voor de klant en zich dus klantvriendelijk opstellen. Verder moet de verkoopmedewerker voortdurend evenwicht bewaren tussen ondernemingsbelang en klantvriendelijkheid. Zowel bij het verkopen als het behandelen van klachten moet hij er voor zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij het ondernemingsbelang te schaden. Hij heeft de taak om zich klantvriendelijk op te

	<p>stellen binnen de kaders van de onderneming. De verkoopmedewerker moet er voor zorgen dat hij een goede klantrelatie behoudt en tegelijkertijd een bijdrage levert aan het behalen van de commerciële doelstellingen van de onderneming. Het tegelijkertijd aandacht hebben voor deze verschillende aspecten maakt werk complex. Wat het werk verder complex maakt is dat de verkoper fiets/bromfiets voor de opgave staat om verschillende taken op hetzelfde moment uit te voeren. Hij heeft bij de meeste werkzaamheden te maken met de aanwezigheid van klanten. Het is belangrijk dat de verkoper de juiste prioriteit stelt aan taken, zodat taken op tijd en correct worden uitgevoerd en klanten op vriendelijke wijze worden geholpen. Wanneer de verkoper niet de juiste prioriteiten stelt, kan dit leiden tot niet uitgevoerde taken, ontevreden klanten en omzetverlies. De verkoopmedewerker moet bij zijn beslissing dus rekening houden met deadlines, kosten en klantwensen. Een beginnend verkoper fiets/bromfiets moet de afweging maken wanneer hij bij moeilijkheden tijdens werkzaamheden collega's inschakelt of zelf een oplossing bedenkt. Enerzijds kan het te laat inschakelen van een collega leiden tot grotere moeilijkheden, omzetverlies, etc. anderzijds kan de verkoper te veel overbodige vragen stellen, waardoor het lijkt dat hij niet zelfstandig kan werken. De verkoper fiets/bromfiets moet moeilijkheden en eigen capaciteiten kunnen inschatten. Zo moet hij bijvoorbeeld een klant tijdig doorverwijzen, maar ook zijn eigen kennis en zelfstandigheid voldoende gebruiken.</p>
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 Verkoopmedewerker tankstation

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Verkoopmedewerker Tankstation is werkzaam in grote en of kleine tankstations waarbij de werkplek wisselt tussen de kassa, winkel en het buitenterrein. De werkplek van de Verkoopmedewerker Tankstation is afhankelijk van het soort werkzaamheden dat hij doet. Zijn het bij de kassa en in de winkel voornamelijk verkoopgesprekken, op het buitenterrein is er ook contact met brandstoffenleveranciers voor controle op het lossen van goederen. In de winkel of verkoopruimte is de Verkoopmedewerker Tankstation vooral bezig met de presentatie van de artikelen.
Typerende beroepshouding	De Verkoopmedewerker Tankstation is klantgericht, servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Hij toont belangstelling voor de klant, blijft vriendelijk en beleefd, biedt de klant ongevraagd hulp en komt zijn afspraken na. De verkoopmedewerker is sociaalvaardig, flexibel, representatief en assertief en heeft een commerciële en professionele instelling. Verder gaat de verkoper betrouwbaar om met geldzaken en werkt hij netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De verkoopmedewerker toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen en te zoeken. Hij past zich aan aan nieuwe ontwikkelingen in de organisatie en de markt. Hij stelt zich flexibel op bij veranderingen en houdt daarbij rekening met ondernemersbelang, persoonlijk belang en prioriteiten van taken. De verkoopmedewerker laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevend. Hij toont motivatie om te leren en laat zien dat hij van gemaakte fouten heeft geleerd. In de samenwerking met zijn collega's vraagt hij om feedback en geeft hij feedback en maakt hij zijn ideeën en meningen op een passende manier duidelijk aan anderen. Ook biedt hij collega's (on)gevraagd hulp.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopmedewerker tankstation heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en is aanspreekpunt voor mogelijke aankomend verkoopmedewerkers. Verder wordt van de verkoopmedewerker tankstation een zelfstandige houding verwacht. Hij moet oplossingen bedenken voor allerlei knelpunten in zijn werkuitvoering. Hij heeft de taak om zich verantwoordelijk op te stellen binnen de kaders van zijn functie: hij zal tegelijkertijd hulp moeten inschakelen wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen. Hij zal daarvoor knelpunten en zijn eigen capaciteiten op waarde moeten schatten.
Complexiteit	De Verkoopmedewerker Tankstation combineert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving schakelt hij zijn leidinggevende in. Dit komt bijvoorbeeld voor bij het voeren van verkoopgesprekken. Hierbij heeft de Verkoopmedewerker Tankstation te maken met klanten, die niet volgens vaste patronen reageren. Hij zal dan standaard procedures moeten combineren. Bij ontvangst en opslag van goederen kan de verkoper te maken krijgen met afwijkingen in leveringen, ruimtegebrek voor opslag van goederen. De Verkoopmedewerker Tankstation kan bij het verzorgen van presentaties, verkoopruimte en –omgeving te maken krijgen met beperkingen van de ruimtes en middelen om een commercieel aantrekkelijke presentatie tot stand te laten komen. Tot slot kan dit zich ook voordoen bij het afhandelen van verkooptransacties. Enerzijds kunnen technische hulpmiddelen afwijkingen vertonen en anderzijds reageren klanten niet altijd via vaste patronen. De Verkoopmedewerker Tankstation staat voor de opgave om opdrachten veilig, snel, goed én zonder omzetverlies uit te voeren. Bij het afhandelen van de verkooptransactie is het naast het snel en goed uitvoeren van zijn werkzaamheden ook van belang dat hij dit veilig doet; zowel voor zichzelf, collega's en andere betrokkenen. Hij let daarom goed op verdachte transacties en calamiteiten en is goed geïnformeerd over bedrijfsrichtlijnen die gelden voor dergelijke situaties. Bij het verkopen is het ook van belang dat hij dit snel en goed doet, hierbij moet hij wel oog houden voor de klant en zich dus klantvriendelijk opstellen. Verder moet de verkoper voortdurend evenwicht bewaren

	<p>tussen ondernemingsbelang en klantvriendelijkheid. Zowel bij het verkopen als het behandelen van klachten moet hij er voor zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij het ondernemingsbelang te schaden. Hij heeft de taak om zich klantvriendelijk op te stellen binnen de kaders van de onderneming. De verkoper moet er voorzorgen dat hij een goede klantrelatie behoudt en tegelijkertijd een bijdrage levert aan het behalen van de commerciële doelstellingen van de onderneming. Het tegelijkertijd aandacht hebben voor deze verschillende aspecten maakt werk complex. Wat het werk verder complex maakt is dat de Verkoopmedewerker Tankstation voor de opgave staat om verschillende taken op hetzelfde moment uit te voeren. Hij heeft bij de meeste werkzaamheden te maken met de aanwezigheid van klanten. Het is belangrijk dat de verkoper de juiste prioriteit stelt aan taken, zodat taken op tijd en correct worden uitgevoerd en klanten op vriendelijke wijze worden geholpen. Wanneer de verkoper niet de juiste prioriteiten stelt, kan dit leiden tot niet uitgevoerde taken, ontevreden klanten en omzetverlies. De verkoopmedewerker moet bij zijn beslissing dus rekening houden met deadlines, kosten en klantwensen. Een beginnend verkoopmedewerker moet de afweging maken wanneer hij bij moeilijkheden tijdens werkzaamheden collega's inschakelt of zelf een oplossing bedenkt. Enerzijds kan het te laat inschakelen van een collega leiden tot grotere moeilijkheden, omzetverlies, etc. anderzijds kan de verkoopmedewerker te veel overbodige vragen stellen, waardoor het lijkt dat hij niet zelfstandig kan werken. De Verkoopmedewerker Tankstation moet moeilijkheden en eigen capaciteiten kunnen inschatten. Zo moet hij bijvoorbeeld een klant tijdig doorverwijzen, maar ook zijn eigen kennis en zelfstandigheid voldoende gebruiken.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.</p>

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Ontvangt en verwerkt goederen

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoper zet samen met collega's hulpmiddelen en retouren klaar en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Bij de ontvangst van goederen controleert hij aan de hand van de geleidedocumenten de levering. Hij telt de levering en meldt afwijkingen op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder.</p> <p>De verkoper zet samen met collega's hulpmiddelen klaar en maakt ruimte in de opslagruimte voor de opslag van goederen. Vervolgens pakt hij de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag van de goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen. legt de afwijkingen vast en meldt deze aan zijn leidinggevende. Bij maatwerk controleert de verkoper of de levering aan de juiste specificaties voldoet. Hij slaat na de controle de goederen op in de opslagruimte of transporteert de goederen direct naar de winkel.</p> <p>De verkoper vult artikelen aan nadat hij heeft gesignaleerd dat de voorraad op peil gebracht moet worden of nadat hij hiervoor de opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de artikelen verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de artikelen, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten en gaat na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt zonodig beveiligingslabels aan. Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de artikelen op afwijkingen, verwerkt de afwijkende artikelen en meldt dit aan zijn leidinggevende.</p> <p>De verkoper bouwt tijdelijke presentaties op in de winkel. Binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en de instructies combineert de verkoper de displays/etalages, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij brengt volgens instructie promotiemateriaal aan in de winkel.</p> <p>De verkoper verzorgt samen met collega's of alleen de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en uit te voeren. Daarnaast maakt hij voor openingstijd de winkel gereed om klanten te ontvangen.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Tijdens de ontvangst en verwerking van goederen is de verkoper alert op het voorkomen van mogelijke derving door het hanteren van de juiste werkwijze. Bij constatering hiervan schakelt hij de leidinggevende in. Bij andere knelpunten schakelt hij hulp in van collega's en/of leidinggevende of biedt hulp aan.</p> <p>De verkoper werkt bij de werkzaamheden rondom de goederenstroom nauw samen met collega's. Het elkaar helpen is bij deze werkzaamheden meer regel dan uitzondering. Hij verwerkt de goederenstroom zo veilig en</p>	1.1	Ontvangt goederen
	1.2	Slaat goederen op
	1.3	Vult vaste artikelpresentatie aan
	1.4	Bouwt tijdelijke presentaties op
	1.5	Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte

snel mogelijk. Hij moet bij het presenteren van de artikelen een aantrekkelijke, maar ook commerciële inrichting tot stand brengen. Het imago van de organisatie moet tevens in de inrichting tot uiting komen. De wijze van presentatie is erop gericht om zo min mogelijk last voor de klant te veroorzaken. Bedrijfsprocedures, wet –en regelgeving zijn bij deze werkzaamheden leidend.

De verkoper moet bij het ontvangen en verwerken van goederen prioriteiten stellen. Hij moet een juiste inschatting maken welke taken het eerst uitgevoerd moeten worden. Aan hem de opdracht, zelfstandig of met hulp van zijn leidinggevende, de juiste prioriteiten te stellen, die bij de situatie en de doelstellingen van de onderneming passen. Verder wordt van hem een zelfstandige houding verwacht. Hij moet oplossingen bedenken voor allerlei knelpunten in zijn werkuitvoering. Hij heeft de taak om zich verantwoordelijk op te stellen binnen de kaders van zijn functie: hij zal tegelijkertijd hulp moeten inschakelen wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen. Hij zal daarvoor knelpunten en zijn eigen capaciteiten op waarde moeten schatten.

5.2 Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoper ontvangt klanten in de verkoopp ruimte, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de verkoopp ruimte verlaat, neemt hij afscheid van de klant.</p> <p>De verkoper beantwoordt vragen van klanten over artikelen en geeft hen desgevraagd toelichting over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Wanneer de klant zijn zoekvraag niet helder heeft, stelt de verkoper vragen om de klant te helpen bij het formuleren van zijn zoekvraag. Wanneer de zoekvraag helder is, wijst hij de klant op de mogelijkheden van het assortiment. Hij verwijst de klant door naar een collega, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe.</p> <p>De verkoper detailhandel voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. Wanneer nodig verricht hij metingen op het artikel of bij de klant, gebruikt branchespecifieke hulpmiddelen om het artikel te bewerken, te snijden, etc. en/of voegt hij verschillende artikelen/producten bij elkaar.</p> <p>De verkoper plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft de klant aan wanneer het artikel bezorgd of opgehaald kan worden.</p> <p>De verkoper neemt klachten van klanten aan, verzamelt informatie hierover en rapporteert dit aan zijn leidinggevende. Hij handelt standaardklachten af en vraagt in alle andere gevallen ondersteuning van een collega of leidinggevende. Van elke klacht administreert hij de noodzakelijk informatie volgens de richtlijnen van de organisatie.</p> <p>De verkoper neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Tijdens het gehele verkoopproces is de verkoper alert op het voorkomen van mogelijke derving door het hanteren van een juiste werkwijze. Bij constatering hiervan schakelt hij de leidinggevende in. Bij andere</p>	2.1	Ontvangt en benadert klanten
	2.2	Voert verkoopgesprek
	2.3	Levert branchespecifiek maatwerk
	2.4	Plaatst een bestelling voor een klant
	2.5	Neemt klachten aan
	2.6	Neemt deel aan werkoverleg

knelpunten schakelt hij hulp in van collega's en/of leidinggevende of biedt hulp aan.

De verkoper zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen op de markt en in de organisatie, nieuwe artikelen en promotionele acties.

De verkoper verkoopt op basis van informatie verstrekken en het naar boven halen van de klantvraag. In verschillende branches moeten daarbij branchespecifieke (technische) handelingen worden verricht om een artikel op maat te kunnen verzorgen. De bijbehorende handelingen verschillen per branche. Het verkoopgesprek met de klant is niet alleen afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op de (commerciële) doelstellingen van de organisatie. Hij heeft op vriendelijke en beleefde wijze de koopbehoefte van de klant geïnventariseerd en is daarnaast op de hoogte van de organisatiedoelstellingen. De wijze van verkoop moet klantenbinding tot gevolg hebben.

De verkoper moet bij het helpen van de klant prioriteiten stellen. Hij moet een juiste inschatting maken hoeveel tijd hij besteedt aan de klant. Dit zorgt ervoor dat hij prioriteiten moet stellen: hij moet de klant helpen, maar heeft daarnaast wellicht te maken met andere klanten of taken in de winkel. Aan hem de opdracht, zelfstandig of met hulp van zijn leidinggevende, de juiste prioriteiten te stellen, die bij de situatie en de doelstellingen van de onderneming passen. Verder wordt van de verkoper een zelfstandige houding verwacht. Hij moet oplossingen bedenken voor allerlei knelpunten in zijn werkuitvoering. Hij heeft de taak om zich verantwoordelijk op te stellen binnen de kaders van zijn functie: hij zal tegelijkertijd hulp moeten inschakelen wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen. Hij zal daarvoor knelpunten en zijn eigen capaciteiten op waarde moeten schatten.

5.3 Kerntaak 3: Handelt kassatransacties af

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af	Werkprocessen bij kerntaak 3								
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoper 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>Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoper 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. In dit laatste contactmoment met de klant gaat hij door het stellen van vragen, observeren, etc. de tevredenheid van de klant na en op welke wijze de tevredenheid vergroot kan worden.</p> <p>De verkoper 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 verkoper 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>Tijdens de afhandeling van de verkoop is de verkoper alert op het voorkomen van mogelijke derving door het hanteren van een juiste werkwijze. Bij constatering hiervan schakelt hij de leidinggevende in. Bij andere knelpunten schakelt hij hulp in van collega's en/of leidinggevende of biedt hulp aan.</p> <p>De verkoper zorgt dat hij voor het afrekenen van artikelen op de hoogte is van acties en/of prijswijzigingen. Hij 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> <p>De verkoper moet bij het helpen van de klant prioriteiten stellen. Hij moet een juiste inschatting maken hoeveel tijd hij besteedt aan de klant. Dit zorgt ervoor dat hij prioriteiten moet stellen: hij moet de klant helpen, maar heeft daarnaast wellicht te maken met andere klanten of taken in de winkel. Aan hem de opdracht, zelfstandig of met hulp van zijn leidinggevende, de juiste prioriteiten te stellen, die bij de situatie en de doelstellingen van de onderneming passen. Verder wordt van de verkoper een zelfstandige houding verwacht. Hij moet oplossingen bedenken voor allerlei knelpunten in zijn werkkuitvoering. Hij heeft de taak om zich verantwoordelijk op te stellen binnen de kaders van zijn functie: hij zal tegelijkertijd hulp moeten inschakelen wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen. Hij zal daarvoor knelpunten en zijn eigen capaciteiten op waarde moeten schatten.</p>	<table> <tr> <td data-bbox="1007 266 1082 344">3.1</td><td data-bbox="1082 266 1481 344">Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar</td></tr> <tr> <td data-bbox="1007 344 1082 423">3.2</td><td data-bbox="1082 344 1481 423">Informeert de klant over de verkoopafhandeling</td></tr> <tr> <td data-bbox="1007 423 1082 479">3.3</td><td data-bbox="1082 423 1481 479">Bedient het afrekensysteem</td></tr> <tr> <td data-bbox="1007 479 1082 517">3.4</td><td data-bbox="1082 479 1481 517">Sluit het afrekensysteem af</td></tr> </table>	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
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: Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Bij de start van de taxatie is het belangrijk om de juiste gegevens van de fiets / bromfiets vast te stellen. Leeftijd en onderhoudscyclus zijn in belangrijke mate bepalend voor het uiteindelijke resultaat. De verkoper fiets / bromfiets raadpleegt eigendomspapieren van de klant en/of diverse informatiesystemen van het eigen bedrijf en/of leverancier om de juiste informatie te verkrijgen.</p> <p>De verkoper fiets / bromfiets voert een visuele inspectie uit terwijl hij met de klant in gesprek is. De eventuele gebreken en of schade worden vastgelegd op een werkorder of taxatierapport. Voor schade werkt hij nauw samen met de technicus of leidinggevende. Met deze gegevens gaat de verkoper fiets / bromfiets aan de slag. Hij maakt een begroting van de herstelkosten van gebreken en of schade. Ook onderhoudswerkzaamheden kunnen deel uitmaken van deze berekening. Met deze berekening kan de verkoper fiets / bromfiets een goede inschatting maken van de herstelkosten van deze fiets of bromfiets voordat deze verkocht kan worden.</p> <p>De verkoper fiets / bromfiets maakt een inschatting van de waarde van de in te ruilen fiets / bromfiets nadat hij de verkoopkansen heeft ingeschat voor dit specifieke model. Voor deze inschatting kan het nodig zijn om de marktwaarde te onderzoeken via vergelijking of via branchespecifieke informatiekanalen. Ook eigen voorraad kan daarbij een rol spelen (voorraadmix). Tot slot stelt de verkoper fiets / bromfiets de taxatieprijs vast en gaat in onderhandeling met de klant de prijsonderhandelingen aan.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Veel tweewielerzaken zijn kleine ondernemingen met weinig medewerkers. De verkoper fiets / bromfiets zal veelal te maken krijgen met een combinatie van werkzaamheden. Bij de grotere fiets / bromfietsbedrijven kom je vaker en specifieke verkoper fiets / bromfiets tegen. In de kleinere bedrijven is de fietstechnicus deels werkzaam in de showroom.</p>	4.1	Stelt identiteit van de (brom) fiets vast en controleert deze gegevens
	4.2	Controleert de (brom)fiets op gebreken en berekent de reparatiekosten
	4.3	Stelt taxatieprijs vast







































5.5 Kerntaak 5: Coördineert de levering van brandstoffen

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen	Werkprocessen bij kerntaak 5	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Nadat de chauffeur van een tankauto zich heeft gemeld voor een levering van brandstoffen, controleert de medewerker tankstation de actuele voorraad. Deze meting kan handmatig of elektronisch (afhankelijk van het type tankstation) worden gedaan.</p> <p>De verkoopmedewerker tankstation ziet erop toe dat de tankauto juist op het vulpunt wordt geparkeerd en dat de chauffeur de aardkabel aankoppelt. Klanten die op dat moment bij het tankstation aanwezig zijn, worden door de verkoopmedewerker geïnstrueerd. Hij controleert of klanten zich houden aan deze instructies. Verder is hij alert op het vertonen van vreemd gedrag.</p> <p>Bij de levering van brandstoffen wijst de verkoopmedewerker tankstation de chauffeur erop dat hij tijdens de levering bij de tankauto aanwezig moet blijven. Hij ziet toe dat de milieunormen in acht worden genomen.</p> <p>Na de levering controleert de verkoopmedewerker tankstation de geleverde voorraad brandstoffen door middel van een meting en tekent voor accoord. Deze meting kan handmatig of elektronisch (afhankelijk van het type tankstation) worden gedaan.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De medewerker tankstation moet zelf prioriteiten stellen bij het uitvoeren van de verschillende taken en zonodig moet hij dit afstemmen met collega's. De medewerker tankstation moet bij het helpen van de klant prioriteiten stellen. Hij moet een juiste inschatting maken hoeveel tijd hij besteedt aan de klant en wanneer aan de levering van brandstoffen. Aan hem de opdracht, zelfstandig of met hulp van zijn leidinggevende, de juiste prioriteiten te stellen, die bij de situatie en de doelstellingen van de onderneming passen. De medewerker tankstation is verantwoordelijk voor het toepassen van de milieunormen bij de levering en voor de registratie van de brandstofvoorraden. Hierbij is een grote mate van nauwkeurigheid gewenst in verband met de grootte waarde van de voorraden.</p>	5.1	Peilt de voorraad
	5.2	Controleert de positie van de tankauto en ziet toe op koppeling van de aardkabel
	5.3	Controleert aanwezigheid van de chauffeur tijdens levering
	5.4	Controleert de levering en tekent af




































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: Ontvangt en verwerkt goederen

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

























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

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Ontvangt en benadert klanten								 										 							 	
2.2	Voert verkoopgesprek							 	 		  								 							 	
2.3	Levert branchespecifiek maatwerk										 									  							
2.4	Plaatst een bestelling voor een klant										 								 		 						
2.5	Neemt klachten aan				 														 		 						










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
		Bedrijven en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.6	Neemt deel aan werkoverleg					 																				














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

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties 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: Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen		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
Werkprocessen																										
4.1	Stelt identiteit van de (brom) fiets vast en controleert deze gegevens																									
4.2	Controleert de (brom)fiets op gebreken en berekent de reparatiekosten																									
4.3	Stelt taxatieprijs vast																									

6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Coördineert de levering van brandstoffen

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen		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	Peilt de voorraad																										
5.2	Controleert de positie van de tankauto en ziet toe op koppeling van de aardkabel																										
5.3	Controleert aanwezigheid van de chauffeur tijdens levering																										
5.4	Controleert de levering en tekent af																										

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 Verkoper detailhandel

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen

Proces-competentie-matrix Verkoper detailhandel

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Ontvangt goederen					X							X							X	X					
1.2	Slaat goederen op					X							X							X	X					
1.3	Vult vaste artikelpresentatie aan												X							X	X					
1.4	Bouwt tijdelijke presentaties op											X	X							X						
1.5	Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte					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 Verkoper detailhandel

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.1 werkproces: Ontvangt goederen			
Omschrijving	De verkoper detailhandel zet samen met collega's hulpmiddelen en retouren klaar en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Bij de ontvangst van goederen controleert hij aan de hand van de geleidedocumenten de levering. Hij telt de levering en meldt afwijkingen op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De ontvangen goederen zijn volgens de richtlijnen gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. • De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd. • Afwijkingen zijn gesignaleerd en gemeld. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • overlegt bij het ontvangen van goederen tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk verlopen. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Aantallen vergelijken (r) • Derving voorkomen/verminderen • Geleidedocumenten lezen/invullen • Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken • Lezen van informatieve teksten (t) • Lezen van instructies (t) • Luisteren naar instructies (t) • Verpakkingseenheden tellen (r) • Werken conform de regels uit de arbowet
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • kiest de geschikte hulpmiddelen voor de ontvangst van goederen en gebruikt deze waarvoor ze zijn bedoeld, zodat de ontvangst verantwoord verloopt en de kans op derving gereduceerd wordt. 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ontvangt de goederen zorgvuldig en in een goed werktempo, zodat de werkzaamheden tijdig uitgevoerd zijn. • controleert daarnaast de goederen nauwkeurig en gestructureerd, signaleert afwijkingen in kwaliteit en kwantiteit en meldt deze direct, zodat afwijkingen tijdig inzichtelijk zijn. 	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen**1.1 werkproces: Ontvangt goederen**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none">• toont discipline door zich te houden de voorgeschreven (werk)procedures, zodat goederen veilig, arbo-verantwoord en volgens richtlijnen van de organisatie ontvangen worden.	
------------------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen**1.2 werkproces: Slaats goederen op**

Omschrijving	De verkoper detailhandel zet samen met collega's hulpmiddelen klaar en maakt ruimte in de opslagruimte voor de opslag van goederen. Vervolgens pakt de verkoper detailhandel de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag van de goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen, legt de afwijkingen vast en meldt deze aan zijn leidinggevende. Bij maatwerk controleert hij of de levering aan de juiste specificaties voldoet. Hij slaat na de controle de goederen op in de opslagruimte of transporteert de goederen direct naar de winkel.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De goederen zijn volgens de richtlijnen van de organisatie gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit.• De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord en zo efficiënt mogelijk uitgevoerd.• Afwijkingen zijn gemeld en/of geadministreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• overlegt bij het opslaan van goederen tijdig en regelmatig, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk uitgevoerd zijn.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Afval verwerken/scheiden• Derving voorkomen/verminderen• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)• Goederen verdelen (r)• Goederen vinden in magazijn (r)• Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken• Lezen van informatieve teksten (t)• Lezen van instructies (t)• Luisteren naar instructies (t)• Soorten afval(materialen) herkennen• Werken conform de regels uit de arbowet
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none">• kiest de geschikte hulpmiddelen voor de opslag van goederen en gebruikt deze waarvoor ze zijn bedoeld, zodat de ontvangst verantwoord verloopt en kans op derving gereduceerd wordt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• controleert bij het ompakken en voor het opslaan of goederen voldoen aan de kwantitatieve en kwalitatieve gestelde eisen en administreert dit ordelijk en systematisch, zodat afwijkingen inzichtelijk zijn en gemeld kunnen worden.• houdt daarnaast een goed werktempo met aandacht voor de goederen, zodat de	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.2 werkproces: Slaat goederen op			
		werkzaamheden correct en tijdig uitgevoerd worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoper detailhandel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • toont discipline door zich te houden aan voorgeschreven (werk)procedures, zodat goederen veilig en volgens de richtlijnen van de organisatie worden gehanteerd en opgeslagen. 	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan			
Omschrijving	De verkoper detailhandel vult artikelen aan nadat hij heeft gesignaleerd dat de voorraad op peil gebracht moet worden of nadat hij hiervoor de opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de artikelen verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de artikelen, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten en gaat na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt zonodig beveiligingslabels aan. Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de artikelen op afwijkingen, verwerkt de afwijkende artikelen en meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De presentatie voldoet na aanvulling aan de richtlijnen van de organisatie. • Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het op peil brengen van de voorraad. • De werkzaamheden zijn veilig, zonder onnodige derving, uitgevoerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> • gebruikt de hulpmiddelen voor het aanvullen van de presentatie veilig en waarvoor ze zijn bedoeld en ruimt ze na afloop weer op, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en geen onveilige situaties ontstaan. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Afval verwerken/scheiden • Derving voorkomen/verminderen • Goederen tellen (balansen) (r) • Lezen van informatieve teksten (t) • Lezen van instructies (t) • Luisteren naar instructies (t) • Presentatietechnieken toepassen • Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen (r) • Soorten afval(materialen) herkennen • Winkel aanvullen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> • vult in een vlot tempo artikelen aan, is alert op afwijkingen en werkt ordelijk en systematisch, zodat klanten zo min mogelijk last ondervinden, de voorraad op peil blijft en de presentatie volgens de kwaliteitseisen is aangevuld. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> • Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures (in het kader van arbo, veiligheid, fifo, etc.), zodat de werkzaamheden veilig worden uitgevoerd en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen. 	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen**1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op**

Omschrijving	De verkoper detailhandel bouwt tijdelijke presentaties op in de winkel. Binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en de instructies combineert hij de displays/etalages, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij brengt volgens instructie promotiemateriaal aan in de winkel.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties op basis van het presentatieplan en richtlijnen.• De werkzaamheden zijn veilig, zonder onnodige derving, uitgevoerd.• Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het opbouwen van de presentaties.		
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	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none">• toont bij het opbouwen van een tijdelijke presentatie begrip van het presentatieplan, van constructies en materialen, vormen en kleurstellingen, combineert deze zaken en houdt rekening met de ruimte en de presentatievoorschriften, zodat de presentatie van commerciële waarde is.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Derving voorkomen/verminderen• Displayplan uitvoeren• Frontpresentatie opbouwen/herordenen• ICT-systemen hanteren• Lezen van informatieve teksten (t)• Lezen van instructies (t)• Luisteren naar instructies (t)• Promotiemateriaal aanbrengen/opruimen• Werken conform de regels uit de arbowet
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none">• gebruikt de hulpmiddelen voor het opbouwen van de presentatie verantwoord en waarvoor ze bedoeld zijn, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt alle hulpmiddelen weer op, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en geen onveilige situaties ontstaan.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none">• werkt ordelijk en systematisch, houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten en is alert op de aanwezigheid van klanten, zodat binnen de gestelde tijd en de gestelde eisen	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op			
		een optimaal resultaat wordt behaald en klanten zo min mogelijk overlast ondervinden.	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.5 werkproces: Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte			
Omschrijving	De verkoper detailhandel verzorgt samen met collega's of alleen de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en uit te voeren. Daarnaast maakt hij voor openingstijd de winkel gereed om klanten te ontvangen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De opslagruimte, de winkel en –omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. De werkzaamheden zijn veilig en zonder onnodige derving uitgevoerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> overlegt bij het verzorgen van de winkel en/of de opslagruimte tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en werkzaamheden zo efficiënt mogelijk uitgevoerd worden. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afval verwerken/scheiden Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Energie besparen Promotiemateriaal aanbrengen/opruimen Reinigingsplan uitvoeren Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen (r) Schoonmaakmaterialen en –middelen kiezen/gebruiken Werken conform de regels uit de arbowet
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> maakt de juiste keuze voor schoonmaakmaterialen en -hulpmiddelen en gebruikt ze waarvoor en hoe ze zijn bedoeld, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op zodat het schoonmaakresultaat en -proces voldoen aan de richtlijnen van de organisatie en schade aan hulpmiddelen en onveilige situaties voorkomen worden. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures bij het verzorgen van de winkel/opslagruimte, zodat de werkzaamheden veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd worden. 	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoper 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		
2.2	Voert verkoopgesprek									X		X							X		
2.3	Levert branchespecifiek maatwerk											X								X	
2.4	Plaatst een bestelling voor een klant																		X		X
2.5	Neemt klachten aan					X													X		X
2.6	Neemt deel aan werkoverleg					X															

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoper detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De verkoper detailhandel ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd tijdens het winkelbezoek. • Het inspringmoment is juist bepaald. • Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en (criminele) derving voorkomen kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Calamiteiten signaleren/voorkomen • Consumententrends kennen • Derving voorkomen/verminderen • Kennis van consumentengedrag hebben
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De verkoper: <ul style="list-style-type: none"> • schat het type klant juist in, bepaalt het juiste inspringmoment en benadert de klant, zodat de klant op het juiste moment en op juiste wijze benaderd wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de retailingmix hebben • Kennis van de winkelformule hebben • Klanten typeren • Verkoop- en distributiesystemen kennen • Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren

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

Omschrijving	De verkoper detailhandel beantwoordt vragen van klanten over artikelen en geeft hen desgevraagd toelichting over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Wanneer de klant zijn zoekvraag niet helder heeft, stelt de verkoper vragen om de klant te helpen bij het formuleren van zijn zoekvraag. Wanneer de zoekvraag helder is, wijst hij de klant op de mogelijkheden van het assortiment. Hij verwijst de klant door naar een collega, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De klantvragen zijn naar tevredenheid van de klant beantwoord of de klant is juist doorverwezen.• Het contact met de klant brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantbinding tot stand.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• wekt vertrouwen bij de klant door het stellen van relevante vragen, stemt zijn benadering af op de klant, reageert passend op antwoorden en signalen van de klant, zodat de klant tevreden is met de wijze van benaderen, informeren en/of doorverwijzen.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Artikel- en assortimentskennis gebruiken• Artikelen vinden in de winkel (r)• Artikelspecificaties gebruiken (r)• Assortimentssamenstelling kennen• Informatie uitwisselen (t)• Kennis van marktsegmentatie hebben• Marktstrategieën kennen• Verkoopvaardigheden toepassen• Inzicht in soorten serviceverlening tonen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• verheldert de vraag van de klant vlot en beantwoordt vragen op basis van assortimentskennis of door een goede doorverwijzing, geeft informatie over de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant naar tevredenheid geholpen is.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek en speelt hier op in,	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek

		zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	<p>De verkoper:</p> <ul style="list-style-type: none">• stelt zich actief op bij het beantwoorden van klantvragen, doorverwijzen van de klant en het doen van koopsuggesties die passen bij de klantvraag, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.3 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk**

Omschrijving	De verkoper detailhandel voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. Wanneer nodig verricht hij metingen op het artikel of bij de klant, gebruikt branchespecifieke hulpmiddelen om het artikel te bewerken, te snijden, etc. en/of voegt hij verschillende artikelen/producten bij elkaar.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de kwaliteitseisen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">verricht branchespecifiek maatwerk door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en toont inzicht in het deskundig gebruik van juiste materialen en middelen, zodat de klant tevreden is en het artikel veilig en commercieel verantwoord op maat is gemaakt.	<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Artikel- en assortimentskennis gebruikenBranchewetgeving kennenDerving voorkomen/verminderenHoeveelheden afmeten en afwegen (r)Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenSystematisch werken	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">werkt ordelijk en systematisch bij het branchespecifiek maatwerk houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de organisatie voldoen.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.4 werkproces: Plaatst een bestelling voor een klant**

Omschrijving	De verkoper detailhandel plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft de klant aan wanneer het artikel bezorgd of opgehaald kan worden.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.• De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• past de bestelprocedure en –richtlijnen juist toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)• Informatie uitwisselen (t)
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.5 werkproces: Neemt klachten aan**

Omschrijving	De verkoper detailhandel neemt klachten van klanten aan, verzamelt informatie hierover en rapporteert dit aan zijn leidinggevende. Hij handelt standaardklachten af en vraagt in alle andere gevallen ondersteuning van een collega of leidinggevende. Van elke klacht administreert hij de noodzakelijk informatie.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De klacht is op klantvriendelijke manier aangenomen.• De klant met de klacht wordt verder geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none">• 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">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)• ICT-systemen hanteren• Informatie uitwisselen (t)• Inzicht in klachtenbeleid tonen• Kennis van consumentenrecht hebben• Reparatie-/tegoedbon uitschrijven
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• geeft prioriteit aan de zorgen van klant, neemt de klacht serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none">• hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en het klachtensysteem bij het aannemen van klachten, zodat de afhandeling en administratie van klachten eenduidig zijn.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.6 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg**

Omschrijving	De verkoper detailhandel neemt deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De verkoper detailhandel is op de hoogte van alle voor zijn werkuitvoering relevante ontwikkelingen.• De leidinggevende en collega's zijn op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	<p>De verkoper detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en vertelt op heldere wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, luistert daarnaast actief naar de inbreng van anderen en zijn leidinggevende, zodat hij bijdraagt aan verbetering van de werkuitvoering en serviceverlening aan de klant.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Deelnemen aan discussie en overleg (t)• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)• Getalsmatige branche-informatie lezen (r)• ICT-systemen hanteren• Informatie uitwisselen (t)• Kennis van wettelijk gerregelde medezeggenschap hebben• Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie (t)• Overlegvormen kennen

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af

Proces-competentie-matrix Verkoper detailhandel

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties 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		
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 Verkoper detailhandel

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af			
3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De verkoper 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. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> 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 	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> toont inzicht in de werking van het afrekensysteem en de benodigde middelen bij het gebruiksklaar maken van het afrekenpunt en -systeem, zodat het systeem optimaal kan worden ingezet. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Derving voorkomen/verminderen Inhoud geldlade tellen (r) Werken conform de regels uit de arbowet Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren en stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid in werking, zodat mogelijke risico's op (criminele) derving worden geminimaliseerd. 	

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af**3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling**

Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoper detailhandel 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. In dit laatste contactmoment met de klant gaat hij door het stellen van vragen, observeren, etc. de tevredenheid van de klant na en op welke wijze de tevredenheid vergroot kan worden.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld.• Het contact bij de kassa is ook gebruikt om klantbinding tot stand te brengen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren• Kansen en mogelijkheden benutten	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• handelt alert en attent in het laatste contact met de klant en grijpt waar mogelijk een kans aan om de vraag in het voordeel van de organisatie om te buigen, zodat er een sterke(re) klantbinding ontstaat.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Derving voorkomen/verminderen• Informatie uitwisselen (t)• BTW berekenen/ BTW bon uitschrijven• Betalingscondities uiteenzetten• Consumentenrecht toepassen• Verkoopvoorwaarden toepassen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.	

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af**3.3 werkproces: Bedient het afrekenstelsel**

Omschrijving	De verkoper detailhandel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het stelsel om de betaling van de klant te verwerken 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	<ul style="list-style-type: none">• De verkooptransactie is volgens de richtlijnen van de organisatie een verkooptransactie verricht.• De aankopen zijn correct verwerkt en betaald door de klant.		
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	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• gaat zorgvuldig om met het afrekenstelsel en hanteert het doeltreffend, zodat er geen oneigenlijk gebruik van het afrekenstelsel kan plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Afval verwerken/scheiden• Berekeningen maken met geld, terugtellen (r)• Derving voorkomen/verminderen• ICT-systemen hanteren• Werken conform de regels uit de arbowet• BTW berekenen/ BTW bon uitschrijven
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig, zodat de kans op fouten geminimaliseerd wordt en klanten tevreden zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• voert de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften zorgvuldig uit, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen wordt.	

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af			
3.4 werkproces: Sluit het afrekenstelsel af			
Omschrijving	De verkoper detailhandel sluit het afrekenstelsel af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het afsluiten en administreren zijn volgens de richtlijnen van de organisatie verzorgd. • Het geld en de waardepapieren zijn veilig opgeborgen. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • telt het geld en andere waardepapieren correct en administreert gegevens nauwkeurig, zodat voorbereidingen zijn getroffen voor een correcte kassa-afhandeling. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) • ICT-systemen hanteren • Inhoud geldlade tellen (r) • Kasstaat invullen (r)
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • sluit het afrekenstelsel en bergt geld en waardepapieren op volgens de voorgeschreven (werk)procedures, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. 	

2.2 Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen

Proces-competentie-matrix Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Ontvangt goederen					X							X							X	X					
1.2	Slaat goederen op					X							X							X	X					
1.3	Vult vaste artikelpresentatie aan					X							X							X	X					
1.4	Bouwt tijdelijke presentaties op												X							X	X					
1.5	Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte					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 Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.1 werkproces: Ontvangt goederen			
Omschrijving	De verkoper verkoper fiets / bromfiets zet samen met collega's hulpmiddelen en retouren klaar en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Bij de ontvangst van goederen controleert hij aan de hand van de geleidedocumenten de levering. Hij telt de levering en meldt afwijkingen op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De goederen zijn op efficiënte en effectieve wijze ontvangen. Bij afwijkingen heeft de verkoper volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	<p>De verkoper verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Overlegt bij het ontvangen van goederen tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Inzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's toepassen Veiligheid/Veiligheidsprocedures Werken volgens de regels uit de arbowet Werken volgens hygiënenormen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoper verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kiest de geschikte hulpmiddelen voor de ontvangst van goederen en gebruikt ze effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en de ontvangst en opslag zo efficiënt mogelijk verloopt. 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De verkoper verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controleert nauwkeurig en gestructureerd, signaleert afwijkingen en probeert een goed tempo aan te houden, waarbij hij met de juiste houding en werkwijze zoveel mogelijk derving voorkomt. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	<p>De verkoper verkoper fiets / bromfiets:</p>	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen**1.1 werkproces: Ontvangt goederen**

	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	<ul style="list-style-type: none">Toont discipline om zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig uitgevoerd wordt.	
--	--	--	--

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen**1.2 werkproces: Slaat goederen op**

Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets zet samen met collega's hulpmiddelen klaar en maakt ruimte in de opslagruimte voor de opslag van goederen. Vervolgens pakt de verkoper fiets / bromfiets de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag van de goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen en meldt deze afwijkingen aan zijn leidinggevende. Bij maatwerk controleert de verkoper fiets / bromfiets of de levering aan de juiste specificaties voldoet. Hij slaat na de controle de goederen op in de opslagruimte of transporteert de goederen direct naar de winkel.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De goederen zijn op juiste wijze gehanteerd en opgeslagen. Bij afwijkingen heeft de verkoper fiets / bromfiets volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De verkoper fiets / bromfiets : <ul style="list-style-type: none">Overlegt bij het opslaan van goederen tijdig en regelmatig, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none">Calamiteiten signaleren/voorkomenDerving voorkomen/verminderenInzicht in opslagkenmerken en -mogelijkheden toepassenInzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's toepassenVeiligheid/VeiligheidsproceduresWerken volgens de regels uit de arbowetWerken volgens hygiënenormen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezen	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Kiest de geschikte hulpmiddelen voor de opslag van goederen en gebruikt ze effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en de ontvangst en opslag zo efficiënt mogelijk verloopt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Productiviteitsniveaus halenSystematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Controleert en administreert ordelijk en systematisch en is alert op afwijkingen, zodat de controle en administratie daarvan juist uitgevoerd wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgen	De verkoper fiets / bromfiets:	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen**1.2 werkproces: Slaat goederen op**

	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	<ul style="list-style-type: none">• Toont discipline om zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig en volgens voorschriften uitgevoerd wordt.	
--	--	---	--

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen**1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan**

Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets vult artikelen aan nadat hij heeft gesignaleerd dat de voorraad op peil gebracht moet worden of nadat hij hiervoor de opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de artikelen verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de artikelen, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten en gaat na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt zonodig beveiligingslabels aan. Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de artikelen op afwijkingen, verwerkt de afwijkende artikelen en meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Optimale goed verzorgde voorraad in de winkel. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het op peil brengen van de voorraad.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAanpassen aan de groep	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Stelt zich in de samenwerking hulpvaardig en meegaand op, zodat hij positieve bijdrage levert in de samenwerking en de uitvoering van de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none">Calamiteiten signaleren/voorkomenDerving voorkomen/verminderenInzicht in opslagkenmerken en -mogelijkheden toepassenInzicht in retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten en winkelformule toepassenInzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's toepassenPresentatietechnieken toepassenVeilig werkenWerken volgens de regels uit de arbowet
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Gebruikt de hulpmiddelen veilig, effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenProductiviteitsniveaus halenSystematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Vult in een juist tempo artikelen 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">Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures in het kader van arbo, veiligheid, fifo, etc., zodat de werkzaamheden veilig worden	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan			
		uitgevoerd en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Werken volgens hygiënenormen

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets bouwt tijdelijke presentaties op in de winkel. Binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en de instructies combineert de verkoper de displays/etalages, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij brengt volgens instructie promotiemateriaal aan in de winkel.		
Gewenst resultaat	Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties op basis van het presentatieplan en instructies. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van opbouwen van de presentaties.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt op basis van de opdracht de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie. 	<ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Inzicht in retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten en winkelformule toepassen Inzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's toepassen Presentatieplan lezen/toepassen Veiligheid/Veiligheidsprocedures Werken volgens de regels uit de arbowet Werken volgens hygiënenormen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkt ordelijk en systematisch, toont inzet om werk van hoge kwaliteit af te leveren en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen een optimaal resultaat wordt behaald en klanten zo min mogelijk overlast ondervinden. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan, zodat de presentatie aan de eisen voldoet. 	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.5 werkproces: Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets verzorgt de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de winkel gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de winkel te optimaliseren.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde en schone winkel en/of de opslagruimte om in te werken en klanten in te ontvangen. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Overlegt bij het verzorgen van de winkel en/of de opslagruimte tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Inzicht in opslagkenmerken en -mogelijkheden toepassen Inzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's toepassen Schoonmaakmaterialen en –middelen kiezen/gebruiken Veiligheid/Veiligheidsprocedures Werken volgens de regels uit de arbowet Werken volgens hygiënenormen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Maakt op basis van de opdracht de juiste keuze voor materiaal, hij gebruikt hulpmiddelen effectief, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op voor een goed schoonmaakresultaat. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures met betrekking tot werkwijze en volgt veiligheidsvoorschriften op in het kader van het gebruik van schoonmaakmiddelen, zodat de werkzaamheden veilig uitgevoerd worden. 	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoper fiets/bromfiets

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
2.3	Levert branchespecifiek maatwerk																				
2.4	Plaatst een bestelling voor een klant												x						x	x	
2.5	Neemt klachten aan					x													x	x	
2.6	Neemt deel aan werkoverleg				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 Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets ontvangt klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de verkoper. De verkoper fiets / bromfiets heeft op het juiste moment het verkoopgesprek 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 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt en weet dat de verkoper klaarstaat voor de klant. 	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten en winkelformule toepassen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant gaat 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 verkoper fiets / bromfiets inventariseert, door het stellen van vragen in het verkoopgesprek, de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van de product- en assortimentskennis beantwoordt de verkoper vragen van de klanten en informeert hen over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Hij informeert daarbij de klant over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen, bestelprocedure, service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, verwijst hij de klant door naar een collega of de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De verkoper fiets / bromfiets heeft op een klantvriendelijke wijze en bij de onderneming passende de specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten geïnventariseerd. De verkoper fiets / bromfiets heeft op vakkundige wijze de klant geïnformeerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt in relatie tot de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Emoties aansprekenIdeeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Gebruikt verschillende argumenten om emoties aan te spreken en de klant mogelijkheden aan te reiken, zodat de klant overtuigd wordt van de aankoop.	<ul style="list-style-type: none">Artikel en assortimentskennis gebruikenCalamiteiten signaleren/voorkomenInzicht in functiedetailhandel, soorten winkelbedrijven, verkoopsystemen, distributievormen t.b.v. (niet-) winkelverkoop en kenmerken branches tonenInzicht in retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten en winkelformule toepassen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Wekt vertrouwen bij de klant door inzicht te tonen in het assortiment, gebruikt verkooptechnieken en relateert de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop en onderneemt daarvoor passende actie richting de klant.	

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">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stelt zich actief op door te vragen om de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen en op basis daarvan het vervolg en insteek van het verkoopgesprek te bepalen.• Sluit daarbij met de informatie, de mogelijkheden, uiterlijke en verbale presentatie zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	
---	--	---	--

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.4 werkproces: Plaatst een bestelling voor een klant**

Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets bestelt het artikel als deze niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelsysteem en –procedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.		
Gewenst resultaat	De juiste bestelling is volgens de bestelprocedures geplaatst. De klant is juist geïnformeerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Toont inzicht in het bestelsysteem door de bestelling zo te plaatsen, dat de gewenste bestellingen op de juiste wijze wordt geplaatst.	<ul style="list-style-type: none">Artikel en assortimentskennis gebruikenCalamiteiten signaleren/voorkomenDerving voorkomen/verminderenInzicht in functiedetailhandel, soorten winkelbedrijven, verkoopsystemen, distributievormen t.b.v. (niet-) winkelverkoop en kenmerken branches tonen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Past de bestelprocedures en richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.5 werkproces: Neemt klachten aan			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets neemt, naast het verkopen van artikelen, klachten van klanten aan en rapporteert deze aan zijn leidinggevende. Standaardklachten handelt de verkoper zelf af. Andere klachten of signalen neemt de verkoper aan, maar hij zorgt ervoor dat deze aan een collega worden doorgespeeld.		
Gewenst resultaat	De verkoper neemt op klantvriendelijke wijze klachten aan en behandelt deze volgens de bedrijfsprocedures		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten signaleren/voorkomen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Geeft prioriteit aan de zorgen van klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoper: <ul style="list-style-type: none"> Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van klachten. 	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.6 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg**

Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoper fiets / bromfiets is op de hoogte van alle ontwikkelingen. De leidinggevende is op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">• Luistert aandachtig naar de uitleg van zijn leidinggevende, onderbreekt anderen niet en stelt vragen ter verduidelijking en toont belangstelling voor ideeën en opvattingen van anderen, zodat het voor zijn leidinggevende duidelijk is dat hij actief deelneemt aan de bijeenkomst.	<ul style="list-style-type: none">• Artikel en assortimentskennis gebruiken• Inzicht in verkoopbeleid tonen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">• Deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt.	

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af

Proces-competentie-matrix Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af		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																					
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 Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af			
3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen.		
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 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Is op de hoogte te zijn van de werking van het afrekensysteem, zodat het systeem doeltreffend wordt ingezet. 	<ul style="list-style-type: none"> Derving voorkomen/verminderen Inzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's toepassen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Veilig werken Werken volgens de regels uit de arbowet Werken volgens hygiënenormen

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af**3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling**

Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoper fiets / bromfiets 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 verkoper heeft de klant tijdens de verkoopafhandeling op klantvriendelijke wijze geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenBetrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenEnthousiasme uitstralen	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">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.Legt daarbij 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">Calamiteiten signaleren/voorkomenDerving voorkomen/verminderenWerken volgens de regels uit de arbowetWerken volgens hygiënenormen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Maakt gebruik van het contact met de klant om de organisatie en het assortiment nogmaals positief onder de aandacht te brengen, zodat het kan resulteren in klantenbinding of vervolgaankopen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none">Sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.	

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af			
3.3 werkproces: Bedient het afrekensysteem			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets 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.		
Gewenst resultaat	De verkoper fiets / bromfiets heeft volgens de bedrijfsprocedures en op klantvriendelijke 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 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert het afrekensysteem doeltreffend en gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, waardoor er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden 	<ul style="list-style-type: none"> BTW berekenen Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Werken volgens de regels uit de arbowet Werken volgens hygiënenormen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo. En werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. Pakt daarnaast een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures. 	

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af			
3.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem af			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets 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.		
Gewenst resultaat	De verkoper fiets / bromfiets 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 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, zodat er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden 	<ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Inzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's toepassen Veilig werken Werken volgens de regels uit de arbowet Werken volgens hygiënenormen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> 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 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen

Proces-competentie-matrix Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen		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	Stelt identiteit van de (brom) fiets vast en controleert deze gegevens									x			x		x						
4.2	Controleert de (brom)fiets op gebreken en berekent de reparatiekosten					x					x	x							x		
4.3	Stelt taxatieprijs vast											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 Verkoper fiets/bromfiets

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen			
4.1 werkproces: Stelt identiteit van de (brom) fiets vast en controleert deze gegevens			
Omschrijving	Bij de start van de taxatie is het belangrijk om de juiste gegevens van de fiets / bromfiets vast te stellen. Leeftijd en onderhoudscyclus zijn in belangrijke mate bepalend voor het uiteindelijke resultaat. De verkoper fiets / bromfiets raadpleegt de eigendomspapieren van de klant en/of diverse informatiesystemen van het eigen bedrijf en/of leverancier om de juiste informatie te verkrijgen.		
Gewenst resultaat	Vaststelling van het juiste type fiets/bromfiets en basisprijs.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Legt vragen aan derden over fiets/bromfiets duidelijk uit, kan deze vragen correct toelichten met de juiste woorden en zinsconstructies zodat hij voldoende informatie krijgt over de te taxeren fiets of bromfiets 	<ul style="list-style-type: none"> Gebruikt informatiesystemen voor voertuigherkenning
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van de branchespecifieke (online) informatiesystemen zodat het juiste type fiets / bromfiets wordt vastgesteld 	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	<p>De verkoper fiets / bromfiets:</p> <p>Blijft alert op mogelijke nieuwe informatie, neemt niet snel genoegen met wat al bekend is en weet snel signalen op te pikken en juist te interpreteren waardoor hij een volledig beeld krijgt van de fiets / bromfiets</p>	

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen			
4.2 werkproces: Controleert de (brom)fiets op gebreken en berekent de reparatiekosten			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets voert een visuele inspectie uit terwijl hij met de klant in gesprek is. De eventuele gebreken en of schade worden vastgelegd op een werkorder of taxatierapport. Hij maakt een begroting van de herstelkosten van gebreken en of schade. Voor schade werkt hij nauw samen met de technicus of leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Een overzicht met reparaties en schade-taxatie die nodig zijn om de fiets / bromfiets op het gewenste (verkoop)kwaliteitsniveau te brengen. Er is uniformiteit in reparatiekosten en de klant is geïnformeerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Roept tijdig hulp in van een technicus of leidinggevende om een schade aan fiets/bromfiets juist en accuraat te kunnen beoordelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Kan berekeningen maken Kennis van algemene aandachtspunten bij de inspectie van slijtage- en onderhoudsgevoelige systemen en onderdelen van een fiets / bromfiets kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu toe Maakt gebruik van branchespecifieke hulpprogramma's bij het opstellen van reparatiekosten
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Verwerkt en registreert volledig en correct de benodigde gegevens op de checklist voor een juiste calculatie van de reparatiekosten aan de fiets/bromfiets en registreert tevens afwijkingen, opdat de juiste maatregelen genomen kunnen worden en de klant geïnformeerd kan worden. 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Demonstreert een goede oog-handcoördinatie, waardoor hij de inspectie en het vaststellen van reparaties van de fiets / bromfiets snel, precies, bedreven en accuraat uitvoert. 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Werkt op een ordelijke en systematische manier, hanteert daarbij waar mogelijk flat-rate tijden waardoor uniformiteit ontstaat in de reparatiekosten. 	

Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen			
4.3 werkproces: Stelt taxatieprijs vast			
Omschrijving	De verkoper fiets / bromfiets maakt een inschatting van de waarde van de in te ruilen fiets / bromfiets nadat hij de verkoopkansen heeft ingeschat voor dit specifieke model. Voor deze inschatting kan het nodig zijn om de marktwaarde te onderzoeken via vergelijking of via branchespecifieke informatiekanalen. Ook eigen voorraad kan daarbij een rol spelen (voorraadmix).		
Gewenst resultaat	Een getaxeerd bedrag, onderbouwd met de berekening voor reparaties waarmee de verkooponderhandelingen gestart kunnen worden		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt de inruilwaarde van de fiets/bromfiets door volgens de bedrijfsprocedures voor taxatie en waardebepaling de waarde af te wegen aan de voorraadmix van het bedrijf, opdat hij de klant een reeel bod doet dat het bedrijfsbelang niet tekort doet. 	<ul style="list-style-type: none"> Kan berekeningen maken Kennis van de markt voor fietsen en bromfietsen zowel landelijk als regionaal. Kennis van voorraadmix
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	De verkoper fiets / bromfiets: <ul style="list-style-type: none"> Werkt zorgvuldig en werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden zodat de taxatieprijs van de fiets/bromfiets inzichtelijk wordt 	

2.3 Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

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

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.1 werkproces: Ontvangt goederen			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation zet samen met collega's hulpmiddelen en retouren klaar en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Bij de ontvangst van goederen controleert hij aan de hand van de geleidedocumenten de levering. Hij telt de levering en meldt afwijkingen op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De goederen zijn op efficiënte en effectieve wijze ontvangen. Bij afwijkingen heeft de verkoopmedewerker tankstation volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Overlegt bij het ontvangen van goederen tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Inzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's toepassen Veiligheid/Veiligheidsprocedures Werken volgens de regels uit de arbowet Werken volgens hygiënenormen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Kiest de geschikte hulpmiddelen voor de ontvangst van goederen en gebruikt ze effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en de ontvangst en opslag zo efficiënt mogelijk verloopt. 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Controleert nauwkeurig en gestructureerd, signaleert afwijkingen en probeert een goed tempo aan te houden, waarbij hij met de juiste houding en werkwijze zoveel mogelijk derving voorkomt. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	De verkoopmedewerker tankstation:	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.1 werkproces: Ontvangt goederen			
	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	<ul style="list-style-type: none">• Toont discipline om zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig uitgevoerd wordt.	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.2 werkproces: Slaat goederen op			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation zet samen met collega's hulpmiddelen klaar en maakt ruimte in de opslagruimte voor de opslag van goederen. Vervolgens pakt de verkoopmedewerker tankstation de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag van de goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen en meldt deze afwijkingen aan zijn leidinggevende. Bij maatwerk controleert de verkoopmedewerker tankstation of de levering aan de juiste specificaties voldoet. Hij slaat na de controle de goederen op in de opslagruimte of transporteert de goederen direct naar de winkel.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De goederen zijn op juiste wijze gehanteerd en opgeslagen. Bij afwijkingen heeft de verkoopmedewerker tankstation volgens procedures gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Overlegt bij het opslaan van goederen tijdig en regelmatig, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Inzicht in opslagkenmerken en -mogelijkheden toepassen Inzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's toepassen Veiligheid/Veiligheidsprocedures Werken volgens de regels uit de arbowet Werken volgens hygiënenormen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Kiest de geschikte hulpmiddelen voor de opslag van goederen en gebruikt ze effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en de ontvangst en opslag zo efficiënt mogelijk verloopt. 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Controleert en administreert ordelijk en systematisch en is alert op afwijkingen, zodat de controle en administratie daarvan juist uitgevoerd wordt. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	De verkoopmedewerker tankstation:	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen**1.2 werkproces: Slaat goederen op**

	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	<ul style="list-style-type: none">Toont discipline om zich te houden aan instructies, aanwijzingen en voorgeschreven (werk)procedures, zodat het werk veilig en volgens voorschriften uitgevoerd wordt.	
--	--	---	--

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen**1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan**

Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation vult artikelen aan nadat hij heeft gesignaleerd dat de voorraad op peil gebracht moet worden of nadat hij hiervoor de opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de artikelen verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de artikelen, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten en gaat na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt zonodig beveiligingslabels aan. Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de artikelen op afwijkingen, verwerkt de afwijkende artikelen en meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Optimale goed verzorgde voorraad in de winkel. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het op peil brengen van de voorraad.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAanpassen aan de groep	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Stelt zich in de samenwerking hulpvaardig en meegaand op, zodat hij positieve bijdrage levert in de samenwerking en de uitvoering van de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none">Calamiteiten signaleren/voorkomenDerving voorkomen/verminderenInzicht in opslagkenmerken en -mogelijkheden toepassenInzicht in retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten en winkelformule toepassenInzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's toepassenPresentatietechnieken toepassenVeiligheid/VeiligheidsproceduresWerken volgens de regels uit de arbowet
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Gebruikt de hulpmiddelen veilig, effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op derving gereduceerd wordt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenProductiviteitsniveaus halenSystematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Vult in een juist tempo artikelen 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">Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures in het kader van arbo, veiligheid, fifo, etc., zodat de werkzaamheden veilig worden	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan			
		uitgevoerd en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Werken volgens hygiënenormen

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation bouwt tijdelijke presentaties op in de winkel. Binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en de instructies combineert de verkoopmedewerker tankstation de displays/etalages, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij brengt volgens instructie promotiemateriaal aan in de winkel.		
Gewenst resultaat	Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties op basis van het presentatieplan en instructies. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van opbouwen van de presentaties.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Maakt op basis van de opdracht de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie. 	<ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Inzicht in retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten en winkelformule toepassen Inzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en -logo's toepassen Presentatieplan lezen/toepassen Veiligheid/Veiligheidsprocedures Werken volgens de regels uit de arbowet Werken volgens hygiënenormen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Werkt ordelijk en systematisch, toont inzet om werk van hoge kwaliteit af te leveren en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen een optimaal resultaat wordt behaald en klanten zo min mogelijk overlast ondervinden. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan, zodat de presentatie aan de eisen voldoet. 	

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
1.5 werkproces: Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation verzorgt de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de winkel gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de winkel te optimaliseren.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde en schone winkel en/of de opslagruimte om in te werken en klanten in te ontvangen. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Overlegt bij het verzorgen van de winkel en/of de opslagruimte tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Inzicht in opslagkenmerken en -mogelijkheden toepassen Inzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's toepassen Schoonmaakmaterialen en –middelen kiezen/gebruiken Veiligheid/Veiligheidsprocedures Werken volgens de regels uit de arbowet Werken volgens hygiënenormen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Maakt op basis van de opdracht de juiste keuze voor materiaal, hij gebruikt hulpmiddelen effectief, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op voor een goed schoonmaakresultaat. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures met betrekking tot werkwijze en volgt veiligheidsvoorschriften op in het kader van het gebruik van schoonmaakmiddelen, zodat de werkzaamheden veilig uitgevoerd worden. 	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

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
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Ontvangt en benadert klanten									x									x		
2.2	Voert verkoopgesprek								x			x							x		x
2.3	Levert branchespecifiek maatwerk																				
2.4	Plaatsst een bestelling voor een klant												x						x	x	
2.5	Neemt klachten aan					x													x	x	
2.6	Neemt deel aan werkoverleg				x																

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation ontvangt klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de verkoopmedewerker tankstation. De verkoopmedewerker tankstation heeft op het juiste moment het verkoopgesprek 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 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt en weet dat de verkoper klaarstaat voor de klant. 	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten en winkelformule toepassen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant gaat 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 verkoopmedewerker tankstation inventariseert, door het stellen van vragen in het verkoopgesprek, de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van de product- en assortimentskennis beantwoordt de verkoopmedewerker tankstation vragen van de klanten en informeert hen over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Hij informeert daarbij de klant over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen, bestelprocedure, service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, verwijst hij de klant door naar een collega of de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker tankstation heeft op een klantvriendelijke wijze en bij de onderneming passende de specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten geïnventariseerd. De verkoopmedewerker tankstation heeft op vakkundige en klantvriendelijke wijze de klant geïnformeerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt in relatie tot de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Emoties aansprekenIdeeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Gebruikt verschillende argumenten om emoties aan te spreken en de klant mogelijkheden aan te reiken, zodat de klant overtuigd wordt van de aankoop.	<ul style="list-style-type: none">Artikel en assortimentskennis gebruikenCalamiteiten signaleren/voorkomenInzicht in functiedetailhandel, soorten winkelbedrijven, verkoopsystemen, distributievormen t.b.v. (niet-) winkelverkoop en kenmerken branches tonenInzicht in retailmix, marketingstrategieën, marktsegmentatie en -fragmentatie, consumentengedrag, relatie tussen koopgedrag consumenten, retail instrumenten en winkelformule toepassen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Wekt vertrouwen bij de klant door inzicht te tonen in het assortiment, gebruikt verkooptechnieken en relateert de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop en onderneemt daarvoor passende actie richting de klant.	

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">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stelt zich actief op door te vragen om de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen en op basis daarvan het vervolg en insteek van het verkoopgesprek te bepalen.• Sluit daarbij met de informatie, de mogelijkheden, uiterlijke en verbale presentatie zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	
---	--	--	--

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.4 werkproces: Plaatst een bestelling voor een klant**

Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation bestelt het artikel als deze niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelsysteem en –procedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.		
Gewenst resultaat	De juiste bestelling is volgens de bestelprocedures geplaatst. De klant is juist geïnformeerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Toont inzicht in het bestelsysteem door de bestelling zo te plaatsen, dat de gewenste bestellingen op de juiste wijze wordt geplaatst.	<ul style="list-style-type: none">Artikel en assortimentskennis gebruikenCalamiteiten signaleren/voorkomenDerving voorkomen/verminderenInzicht in functiedetailhandel, soorten winkelbedrijven, verkoopsystemen, distributievormen t.b.v. (niet-) winkelverkoop en kenmerken branches tonen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Past de bestelprocedures en richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.5 werkproces: Neemt klachten aan			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation neemt, naast het verkopen van artikelen, klachten van klanten aan en rapporteert deze aan zijn leidinggevende. Standaardklachten handelt de verkoopmedewerker tankstation zelf af. Andere klachten of signalen neemt de verkoopmedewerker tankstation aan, maar hij zorgt ervoor dat deze aan een collega worden doorgespeeld.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker tankstation neemt op klantvriendelijke wijze klachten aan en behandelt deze volgens de bedrijfsprocedures.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten signaleren/voorkomen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Geeft prioriteit aan de zorgen van klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van klachten. 	

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.6 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg**

Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker tankstation is op de hoogte van alle ontwikkelingen. De leidinggevende is op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">• Luistert aandachtig naar de uitleg van zijn leidinggevende, onderbreekt anderen niet en stelt vragen ter verduidelijking en toont belangstelling voor ideeën en opvattingen van anderen, zodat het voor zijn leidinggevende duidelijk is dat hij actief deelneemt aan de bijeenkomst.	<ul style="list-style-type: none">• Artikel en assortimentskennis gebruiken• Inzicht in verkoopbeleid tonen
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">• Luistert aandachtig naar de uitleg van zijn leidinggevende, onderbreekt anderen niet en stelt vragen ter verduidelijking en toont belangstelling voor ideeën en opvattingen van anderen, zodat het voor zijn leidinggevende duidelijk is dat hij actief deelneemt aan de bijeenkomst.	

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties 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 Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af			
3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation zorgt dat het afrekenstelsel gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen.		
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 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Is op de hoogte te zijn van de werking van het afrekenstelsel, zodat het systeem doeltreffend wordt ingezet. 	<ul style="list-style-type: none"> Derving voorkomen/verminderen Inzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's toepassen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Veilig werken Werken volgens de regels uit de arbowet Werken volgens hygiënenormen

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af**3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling**

Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoopmedewerker tankstation 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 verkoopmedewerker tankstation heeft de klant tijdens de verkoopafhandeling op klantvriendelijke wijze geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenBetrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenEnthousiasme uitstralen	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">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.Legt daarbij 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">Calamiteiten signaleren/voorkomenDerving voorkomen/verminderenWerken volgens de regels uit de arbowetWerken volgens hygiënenormen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Maakt gebruik van het contact met de klant om de organisatie en het assortiment nogmaals positief onder de aandacht te brengen, zodat het kan resulteren in klantenbinding of vervolgaankopen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none">Sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.	

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af			
3.3 werkproces: Bedient het afrekensysteem			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation 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.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker tankstation heeft volgens de bedrijfsprocedures en op klantvriendelijke 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 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hanteert het afrekensysteem doeltreffend en gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, waardoor er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden 	<ul style="list-style-type: none"> BTW berekenen Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Werken volgens de regels uit de arbowet Werken volgens hygiënenormen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo. En werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. Pakt daarnaast een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures. 	

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af			
3.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem af			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation 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.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker tankstation 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 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem, zodat er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden 	<ul style="list-style-type: none"> Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Inzicht in vermindering afval, afvalscheiding, energiebesparing, milieukeurmerken en –logo's toepassen Veilig werken Werken volgens de regels uit de arbowet Werken volgens hygiënenormen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> 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 5 Coördineert de levering van brandstoffen

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen		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	Peilt de voorraad												x							x	x
5.2	Controleert de positie van de tankauto en ziet toe op koppeling van de aardkabel		x																	x	
5.3	Controleert aanwezigheid van de chauffeur tijdens levering		x																	x	
5.4	Controleert de levering en tekent 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 Verkoopmedewerker tankstation

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen			
5.1 werkproces: Peilt de voorraad			
Omschrijving	Nadat de chauffeur van een tankauto zich heeft gemeld voor een levering van brandstoffen, controleert de verkoopmedewerker tankstation de actuele voorraad. Deze meting kan handmatig of elektronisch (afhankelijk van het type tankstation) worden gedaan.		
Gewenst resultaat	De juiste voorraad brandstoffen is bekend, voorafgaand aan een levering. De meting is volgens bedrijfsprocedures/instructies efficiënt uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kiest het juiste meetmiddel bij het peilen van de voorraad brandstoffen, indien wordt gekozen voor de peilstok gebruikt hij deze effectief en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden en de beperkingen zodat het meetresultaat zo nauwkeurig mogelijk is. 	<ul style="list-style-type: none"> kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu toe
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkt systematisch en ordelijk en voert het meten van de voorraad brandstoffen zorgvuldig uit, opdat de aanwezige voorraad bekend is. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De verkoopmedewerker tankstation:</p> <ul style="list-style-type: none"> Volgt de door het bedrijf vastgestelde werkprocedures voor het meten van de voorraad brandstoffen waardoor het werk efficiënt verloopt 	

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen			
5.2 werkproces: Controleert de positie van de tankauto en ziet toe op koppeling van de aardkabel			
Omschrijving	De verkoopmedewerker tankstation ziet erop toe dat de tankauto juist op het vulpunt wordt geparkeerd en dat de chauffeur de aardkabel aankoppelt. Klanten die op dat moment bij het tankstation aanwezig zijn, worden door de verkoopmedewerker geïnstrueerd. Hij controleert of klanten zich houden aan deze instructies. Verder is hij alert op het vertonen van vreemd gedrag.		
Gewenst resultaat	De levering kan veilig plaatsvinden, de veiligheid is gewaarborgd. Klanten zijn geïnformeerd. Bij afwijkingen van parkeren, aankoppelen en gedrag van klanten zijn acties ondernomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Controleert of klanten tijdens levering van brandstoffen zich houden aan de door hem gegeven aanwijzingen en gemaakte afspraken, herkent vreemd gedrag en onderneemt zonodig actie. 	<ul style="list-style-type: none"> kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu toe
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Volgt de door het bedrijf vastgestelde werkprocedures en veiligheidsvoorschriften voor levering van brandstoffen, waardoor het werk efficiënt verloopt. De verkoopmedewerker past zijn kennis toe op het terrein van persoonlijke veiligheid en die van anderen zodat hij de risico's minimaliseert. 	

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen			
5.3 werkproces: Controleert aanwezigheid van de chauffeur tijdens levering			
Omschrijving	Bij de levering van brandstoffen wijst de verkoopmedewerker tankstation de chauffeur erop dat hij tijdens de levering bij de tankauto aanwezig moet blijven. Hij ziet toe dat de milieunormen in acht worden genomen.		
Gewenst resultaat	De levering vindt plaats in aanwezigheid van bekwaam personeel, waardoor de veiligheid en milieuaspecten zijn gewaarborgd. Bij afwijkingen van gedrag van de chauffeur zijn acties ondernomen. De levering is volgens bedrijfsprocedures/instructies efficiënt uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Controleert of de chauffeur zich houdt aan de gemaakte afspraken, tijdens het leveren van brandstoffen, herkent ineffectief gedrag en onderneemt zonodig actie. 	<ul style="list-style-type: none"> kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu toe
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Volgt de door het bedrijf vastgestelde werkprocedures voor levering van brandstoffen waardoor het werk efficiënt verloopt. 	

Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen			
5.4 werkproces: Controleert de levering en tekent af			
Omschrijving	Na de levering controleert de verkoopmedewerker tankstation de geleverde voorraad brandstoffen door middel van een meting en tekent voor akkoord. Deze meting kan handmatig of elektronisch (afhankelijk van het type tankstation) worden gedaan.		
Gewenst resultaat	De levering van brandstoffen is veilig uitgevoerd en komt overeen met de bestelde hoeveelheid. Bij afwijkingen zijn acties ondernomen. De meting is volgens bedrijfsprocedures/instructies efficiënt uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Rapporteert de meetresultaten van de geleverde brandstoffen accuraat en verwerkt deze in het verslag, zodat verliezen beperkt worden en bij afwijkingen maatregelen geïnitieerd kunnen worden. 	<ul style="list-style-type: none"> kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu toe
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Kiest het juiste meetmiddel, indien wordt gekozen voor een peilstok gebruikt hij deze effectief en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden en de beperkingen zodat het meetresultaat zo nauwkeurig mogelijk is. 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Werkt systematisch en ordelijk en voert het meten van geleverde brandstoffen zorgvuldig uit waardoor de veiligheid gewaarborgd is. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker tankstation: <ul style="list-style-type: none"> Volgt de door het bedrijf vastgestelde werkprocedures voor controle en levering van brandstoffen waardoor het werk efficiënt. 	

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Kassamedewerker*

3.1 Nadere specificatie Kassamedewerker

Certificeerbare eenheid

De kassamedewerker werkt met name in het GWB en in zowel de food- als non-food sector. De verkoper valt onder de hiërarchische verantwoordelijkheid van de chef kassa, afdelings-, filiaalmanager of de ondernemer.

De belangrijkste taak van de kassamedewerker is dat de financiële afhandeling correct verloopt. Hij zorgt ervoor dat het afrekenpunt functioneel is en er netjes en verzorgd uitziet. De kassamedewerker verstrekt de nodige informatie aan de klant en stelt vast hoeveel de klant moet betalen. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant. Tot slot sluit hij het afrekensysteem af en transporteert hij de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats.

De kassamedewerker heeft een uitvoerende rol en past standaardprocedures toe of combineert deze met elkaar. Verder is hij verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket.

Gedurende zijn werk is de kassamedewerker voortdurend alert op derving, afwijkingen en mogelijke calamiteiten. Hij heeft een commerciële en professionele instelling. De kassamedewerker is nauwkeurig en betrouwbaar. Verder heeft hij een klantgerichte houding en is hij sociaalvaardig. De kassamedewerker laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden.

De keuze voor een certificeerbare eenheid binnen het dossier Verkoper ligt gelegen in het feit dat vanuit bedrijven een duidelijke vraag is naar deze functionaris. Met name de supermarktbranche, maar bijvoorbeeld ook de grotere winkelketens in de doe-het-zelfbranche en woonbranche, hebben vacatures voor kassamedewerkers. Het volledige takenpakket van een verkoper is niet nodig voor het uitoefenen van deze functie: een gedeelte van dit takenpakket voldoet.

De certificeerbare eenheid Kassamedewerker is gewijzigd ten opzichte van 2007-2008. De taal- en rekeneisen en de eisen voor Leren, Loopbaan en burgerschap zijn niet van toepassing op de kassamedewerker. Met ingang van schooljaar 2011-2012 zullen de taal- en rekeneisen uitgedrukt worden in de prestatie-indicatoren en vakkennis/vaardigheden bij de werkprocessen.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Kassamedewerker

Proces-competentie-matrix Kassamedewerker

Kerntaak	Werkproces	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
Kerntaak 3: Handelt kassatransacties af																										
	3.1	Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar											X								X					
	3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																	X						X	
	3.3	Bedient het afrekenstelsel												X						X	X					
	3.4	Sluit het afrekenstelsel af												X							X					

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is de verantwoordelijkheid van KenniscentrumHandel, afdeling Educatieve Dienstverlening en Projecten. Bij de ontwikkeling en het onderhoud van het dossier zijn zowel vertegenwoordigers uit de branche als het middelbaar beroepsonderwijs betrokken.

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

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

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

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

2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Verkoper liggen de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Verkoper (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008)
- Verkoper (brom)fiets (gelegitimeerd door bestuur Bevam in maart 2004)
- Medewerker tankstation (gelegitimeerd door bestuur Bevam in maart 2004)

De bovenstaande beroepscompetentieprofielen vertonen op basis van vergelijking substantiële overlap met elkaar op de gebieden met betrekking tot klant-, goederen- en geldstroom.

De beroepscompetentieprofielen vertonen over het algemeen overlap op de volgende gebieden:

- werkomgeving
- werkprocessen
- verantwoordelijkheid
- complexiteit

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

Op basis van de vergelijking is de conclusie getrokken dat de context en werkzaamheden voor een groot deel gelijk aan elkaar zijn en dat de beroepscompetentieprofielen gecombineerd zijn in één kwalificatiedossier.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

De kerntaken uit de beroepscompetentieprofielen zijn in het kwalificatiedossier geclusterd in vijf kerntaken. De drie kerntaken zijn gericht op de stromen: goederen, klanten en geld. Daarnaast zijn er twee kwalificatiespecifieke kerntaken geformuleerd.

Kerntaken in de beroepscompetentieprofielen	Kerntaken in het kwalificatiedossier				
	Ontvangt en verwerkt goederen	2. Verkoopt en verleent service	3. Handelt verkooptransacties af	4. Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen	5. Coördineert de levering van brandstoffen
BCP verkoper					
Ontvangt en verwerkt goederen	x				
Verkoopt en verleent service		x			
Handelt verkooptransacties af			x		
BCP Verkoper (brom)fiets					
Adviseert de klant		x			
Voert kassawerkzaamheden uit			x		
Houdt de voorraad in de winkel op orde	x				
Verzorgt de winkel	x				
Taxeert gebruikte fietsen				x	
BCP medewerker tankstation					
Voert kassawerkzaamheden uit			x		
Verzorgt de winkel en het buitenterrein	x				
Beheert de voorraad in de winkel					x
Adviseert en helpt de klanten	x				
Coördineert het bijvullen van de vulbak					x

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

Binnen dit kwalificatiedossier is de certificeerbare eenheid Kassamedewerker opgenomen. De keuze voor een certificeerbare eenheid binnen het dossier Verkoper ligt gelegen in het feit dat vanuit bedrijven een duidelijke vraag is naar deze functionaris. Met name de supermarktbranche, maar bijvoorbeeld ook de grotere winkelketens in de doe-het-zelfbranche en woonbranche, hebben vacatures voor kassamedewerkers. Het volledige takenpakket van een verkoper is niet nodig voor het uitoefenen van deze functie: een gedeelte van dit takenpakket voldoet.

De taal- en rekeneisen voor de certificeerbare eenheid Kassamedewerker zijn uitgedrukt in de prestatie-indicatoren en vakkennis/vaardigheden bij de werkprocessen.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Verkoper detailhandel

Nederlands

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

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

Toelichting:

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

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

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

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

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

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

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

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

Rekenen

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

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

Toelichting:

Het subdomein Getallen heeft binnen dit beroep betrekking op tellen en vergelijken van aantallen (met name binnen goederenstroom), het afmeten en afwegen bij branchespecifiek maatwerk leveren en het rekenen met geld. Deze taken variëren op niveau 1F en 2F.

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

Het subdomein Meten en meetkunde heeft binnen dit beroep betrekking op plaats bepalen, weg vinden, presentatieplan lezen en gebruiken en meten/wegen in het kader van branchespecifiek maatwerk leveren. Hiervoor geldt niveau 2F.

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

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

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

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

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A1
- Schrijven: A1

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de verkoper detailhandel:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens presentaties en bij het gebruik van multimedia)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociaal contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken, telefoneren, etc.)
- spreken: standaardinformatie geven over een bekend onderwerp uit het vakgebied (bv. tijdens presentaties, informeren/adviseren van klant)
- schrijven: met standaardformuleringen aantekeningen maken of formulieren invullen met betrekking tot het vakgebied

2.4.2 Verkoper fiets/bromfiets

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoper fiets/bromfiets zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

SD = Subdomein:

1 Mondeling: Gesprekken

2 Mondeling: Luisteren

3 Mondeling: Spreken

4 Lezen (in Referentiekader onderverdeeld in Zakelijke en Fictionele teksten; voor mbo alleen Zakelijke teksten)

5 Schrijven.

Verkoper Fiets/Bromfiets niveau 2			
Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
Werkproces	Concreet voorbeeld	SD	Niveau
1.1 Ontvangt goederen	Lezen van de geleidedocumenten; noteren van afwijkingen;	4,5	2F
1.2 Slaat goederen op	Melden van afwijkingen; controleren van specificaties	1,4,5	2F
1.3 Vult vaste artikelpresentatie aan	Melden van afwijkingen	1,5	2F
1.4 Bouwt tijdelijke presentaties op	Instructies opvolgen	4	2F
1.5 Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte	Geen taalvaardigheden vereist		
Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 Ontvangt en benadert klanten	Klanten ontvangen en aanspreken	1	2F
2.2 Voert verkoopgesprek	Vragen stellen om de behoefte van de klant te achterhalen; vragen beantwoorden; Informatie verstrekken over prijzen, mogelijkheden e.d.	1,2	2F
2.4 Plaatst een bestelling voor een klant	Informatie invoeren in het bestelsysteem; procedure uitleggen aan de klant	1,5	2F

2.5 Neemt klachten aan	Vraagt goed door bij een klacht en reageert gepast. Formuleert de klacht duidelijk en geeft een gepaste reactie.	1,2,5	2F
2.6 Neemt deel aan werkoverleg	Luistert aandachtig, stelt vragen, geeft informatie door	1,2	2F
Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.1 Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar	Geen taalvaardigheden vereist		
3.2 Informeert de klant over de verkoopafhandeling	Informeren over betaalmogelijkheden, de prijs en spaarsystemen.	1	2F
3.3 Hanteert het afrekensysteem	Neemt op gepaste wijze afscheid van de klant	1	2F
3.4 Sluit het afrekensysteem af	Noteert het bedrag uit de geldlade en voert administratie uit	5	2F
Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen			
4.1 Stelt identiteit van de (brom) fiets vast en controleert deze gegevens	Verzamelt en raadpleegt relevante informatie. Lezen en interpreteren van gegevens	4, 5	2F
4.2 Controleert de (brom)fiets op gebreken en berekent de reparatiekosten	Noteren van bevindingen	5	2F
4.3 Stelt taxatieprijs vast	Waardevergelijking uitvoeren door informatie op te zoeken in bronnen	4,5	2F

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoper fiets/bromfiets zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

D = Subdomein:

1 Getallen

2 Verhoudingen

3 Meten en meetkunde

4 Verbanden.

Verkoper Fiet/Bromfiets niveau 2

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
Werkproces	Concreet voorbeeld	SD	Niveau
1.1 Ontvangt goederen	Natellen van de levering, bonnen controleren	1	2F
1.2 Slaat goederen op	Verdeelt goederen over de opslag; controleert specificaties	1,2,4	2F
1.3 Vult vaste artikelpresentatie aan	Controleert hoeveelheden in de schappen; prijst artikelen	1	2F
1.4 Bouwt tijdelijke presentaties op	Houdt rekening met ruimte en grootte van de displays	2,3	2F
1.5 Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte	Geen rekenvaardigheden vereist		
Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 Ontvangt en benadert klanten	Geen rekenvaardigheden vereist		
2.2 Voert verkoopgesprek	Informatie verstrekken over prijzen	1	2F
2.4 Plaatst een bestelling voor een klant	Voert de bestelling in in het systeem	1	2F
2.5 Neemt klachten aan	Inschatten van kosten/tijd om klant tevreden te stellen	1/4	
2.6 Neemt deel aan werkoverleg	Geen rekenvaardigheden vereist		
Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.1 Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar	Geen rekenvaardigheden vereist		
3.2 Informeert de klant over de verkoopafhandeling	Geen rekenvaardigheden vereist		
3.3 Hanteert het afrekensysteem	Geeft aan hoeveel de klant moet betalen, rekent eventueel wisselgeld af, controleert de prijs	1,2,3	2F
3.4 Sluit het afrekensysteem af	Telt het geld uit de geldlade	1	2F
Kerntaak 4 Taxeert gebruikte fietsen/bromfietsen			
4.1 Stelt identiteit van de (brom) fiets vast en controleert deze	Verzamelt en raadpleegt relevante informatie. Lezen en interpreteren van cijfermatige gegevens.	1	2F

gegevens			
4.2 Controleert de (brom)fiets op gebreken en berekent de reparatiekosten	Berekenen van een schadebedrag Berekenen van kosten voor herstel	1,3	2F
4.3 Stelt taxatieprijs vast	Inschatten van een waarde Waarden (bedragen) met elkaar vergelijken	1,2	2F

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoper fiets/bromfiets zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A1
- Schrijven: A1

Toelichting:

Het niveau voor de moderne vreemde talen (MVT) van deze kwalificatie is vastgesteld op basis van een analyse van het beroep.

2.4.3 Verkoopmedewerker tankstation

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopmedewerker tankstation zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

SD = Subdomein:

1 Mondeling: Gesprekken

2 Mondeling: Luisteren

3 Mondeling: Spreken

4 Lezen (in Referentiekader onderverdeeld in Zakelijke en Fictionele teksten; voor mbo alleen Zakelijke teksten)

5 Schrijven.

Verkoper Tankstation niveau 2			
Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
Werkproces	Concreet voorbeeld	SD	Niveau
1.1 Ontvangt goederen	Lezen van de geleidedocumenten; noteren van afwijkingen;	4,5	2F
1.2 Slaat goederen op	Melden van afwijkingen; controleren van specificaties	1,4,5	2F
1.3 Vult vaste artikelpresentatie aan	Melden van afwijkingen	1,5	2F
1.4 Bouwt tijdelijke presentaties op	Instructies opvolgen	4	2F
1.5 Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte	Geen taalvaardigheden vereist		
Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 Ontvangt en benadert klanten	Klanten ontvangen en aanspreken	1	2F
2.2 Voert verkoopgesprek	Vragen stellen om de behoefte van de klant te achterhalen; vragen beantwoorden; Informatie verstrekken over prijzen, mogelijkheden e.d.	1,2	2F
2.4 Plaatst een bestelling voor een klant	Informatie invoeren in het bestelsysteem; procedure uitleggen aan de klant	1,5	2F

2.5 Neemt klachten aan	Vraagt goed door bij een klacht en reageert gepast. Formuleert de klacht duidelijk en geeft een gepaste reactie.	1,2,5	2F
2.6 Neemt deel aan werkoverleg	Luistert aandachtig, stelt vragen, geeft informatie door	1,2	2F
Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.1 Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar	Geen taalvaardigheden vereist		
3.2 Informeert de klant over de verkoopafhandeling	Informeren over betaalmogelijkheden, de prijs en spaarsystemen.	1	2F
3.3 Hanteert het afrekensysteem	Neemt op gepaste wijze afscheid van de klant	1	2F
3.4 Sluit het afrekensysteem af	Noteert het bedrag uit de geldlade en voert administratie uit	5	2F
Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen			
5.1 Peilt de voorraad			
5.2 Controleert de positie van de tankauto en ziet toe op koppeling van de aardkabel	Geeft instructie aan klanten	3	2F
5.3 Controleert aanwezigheid van de chauffeur tijdens levering	Wijst de chauffeur erop dat hij bij de tankauto aanwezig met blijven	3	2F
5.4 Controleert de levering en tekent af	Controleert de hoeveelheid brandstof en tekent af.	4,5	2F

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopmedewerker tankstation zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

D = Subdomein:

1 Getallen

2 Verhoudingen

3 Meten en meetkunde

4 Verbanden.

Verkoper Tankstation niveau 2			
Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen			
Werkproces	Concreet voorbeeld	SD	Niveau
1.1 Ontvangt goederen	Natellen van de levering, bonnen controleren	1	2F
1.2 Slaat goederen op	Verdeelt goederen over de opslag; controleert specificaties	1,2,4	2F
1.3 Vult vaste artikelpresentatie aan	Controleert hoeveelheden in de schappen; prijst artikelen	1	2F
1.4 Bouwt tijdelijke presentaties op	Houdt rekening met ruimte en grootte van de displays	2,3	2F
1.5 Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte	Geen rekenvaardigheden vereist		
Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 Ontvangt en benadert klanten	Geen rekenvaardigheden vereist		
2.2 Voert verkoopgesprek	Informatie verstrekken over prijzen	1	2F
2.4 Plaatst een bestelling voor een klant	Voert de bestelling in in het systeem	1	2F
2.5 Neemt klachten aan	Inschatten van kosten/tijd om klant tevreden te stellen	1/4	
2.6 Neemt deel aan werkoverleg	Geen rekenvaardigheden vereist		
Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.1 Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar	Geen rekenvaardigheden vereist		
3.2 Informeert de klant over de verkoopafhandeling	Geen rekenvaardigheden vereist		
3.3 Hanteert het afrekensysteem	Geeft aan hoeveel de klant moet betalen, rekent eventueel wisselgeld af, controleert de prijs	1,2,3	2F
3.4 Sluit het afrekensysteem af	Telt het geld uit de geldlade	1	2F
Kerntaak 5 Coördineert de levering van brandstoffen			

5.1 Peilt de voorraad	Controleren van de actuele voorraad (handmatig of elektronisch)	3	2F
5.2 Controleert de positie van de tankauto en ziet toe op koppeling van de aardkabel	Geen rekenvaardigheden vereist		
5.3 Controleert aanwezigheid van de chauffeur tijdens levering	Geen rekenvaardigheden vereist		
5.4 Controleert de levering en tekent af	Controleert de geleverde hoeveelheid brandstof (handmatig of elektronisch)	3	2F

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopmedewerker tankstation zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A1

Toelichting:

Het niveau voor de moderne vreemde talen (MVT) van deze kwalificatie is vastgesteld op basis van een analyse van het beroep.

2.5 Discussiepunten

Vanuit Kenniscentrum Handel en geldend voor de kwalificatie Verkoper detailhandel:

Bij de ontwikkeling en onderhoud van dit dossier zijn de volgende discussiepunten gesignaleerd. Wat betreft deze punten is er voor indiening 2011-2012 een besluit genomen en waar mogelijk verwerkt in het dossier:

- Het verschil tussen het verkoop- en adviesgesprek in de dossiers Handel is aangescherpt: bij het verkopen gaat het met name om het beantwoorden van vragen, informeren op basis van basale artikel- en assortimentskennis, verwijzen, etc.
- Bij de reductie van de competenties is besloten om in de dossiers van Handel de competentie Leren te laten vervallen. Deze competentie is niet als essentieel voor de Handel aangeduid en komt voldoende aan de orde bij drievoudige kwalificering vanuit Leren, Loopbaan en Burgerschap.
- Deel C heeft een kwaliteitsslag ondergaan: er is gekeken welke competenties essentieel zijn voor de beroepsbeoefenaren. Hierbij zijn enkele competenties vervallen, zoals Overtuigen en beïnvloeden.
- In 2010 heeft er een evaluatie van de taal- en rekeneisen plaatsgevonden: de resultaten hebben geen aanleiding gezien om aanpassingen voor taal en rekenen te verrichten. Er zijn dus geen punten meegenomen in de vertaling naar de Referentiekaders.
- Tijdens het vertalen van de beroepsspecifieke eisen voor Nederlands en rekenen naar het Referentiekader Taal en het Referentiekader Rekenen (paragraaf 2.4 in Deel D van het kwalificatiedossier) is gediscussieerd over de vereiste niveaus van de subdomeinen. In de toelichting bij deze beroepseisen is aangegeven welke taal- dan wel rekentaken kenmerkend zijn voor het beroep en hoe deze zich verhouden tot het referentiekader. De beschreven niveaubepaling is indicatief. Op de website <http://www.kchandel.nl/> zijn alle rekentaken weergegeven samen met het subdomein en het niveau van deze taak. Het aangeven dat deze beroepseisen op een bepaald niveau staan, doet geen uitspraken over de mate waarin het gehele domein binnen deze gehele kwalificatie wordt afgedekt.
- Er is voor gekozen om de relevante taaltaken uit het Referentiekader taal te gebruiken om in de kolom vakkennis en vaardigheden aan te geven welke taaltaken bij het werkproces gelden. Deze taken zijn met een (t) aangegeven. De rekentaken, die bij de vorige en huidige versies kwalificatiedossiers zijn gebruikt om het niveau per subdomein te bepalen, zijn opgenomen in de kolom vakkennis en vaardigheden. Deze taken zijn met een (r) aangegeven.
- De vertegenwoordigers vanuit vmbo en hbo in de PCBB en buiten de PCBB hebben omtrent dit dossier geen discussiepunten ingebracht.
- In 2011 zullen KCH en Innovam in overleg gaan om de samenhang tussen de kwalificaties beter op elkaar af te stemmen.

Vanuit Kenniscentrum Innovam en geldend voor de kwalificatie Verkoper fiets/bromfiets en de kwalificatie Verkoopmedewerker tankstation

- Het aantal competenties voor de kwalificaties Verkoper fiets/bromfiets en Verkoopmedewerker tankstation is meer dan de afgesproken bandbreedte (8 competenties). Voor 2011 staat een herziening op het programma en bespreekt Innovam onder andere de geselecteerde competenties met haar Paritaire Commissie en branchevertegenwoordigers.
- In 2011 zal Innovam het onderdeel Moderne Vreemde Taal verder uitwerken in deel C.

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 wijzigingen in de kwalificatie Verkoper detailhandel betreffen:

- Competentiereductie, aanscherping prestatie-indicatoren en de kolom vakkennis en vaardigheden.
- Vertaling van de beroepseisen op het gebied van Nederlands en rekenen/wiskunde naar de Referentiekaders Taal en Rekenen.
- Actualisering van de gegevens voor de Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming.
- Actualisering en aanpassing van de discussiepunten en de onderhoudsagenda in deel D aan de landelijke ontwikkelingen en de besproken punten in de PCBB.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier met ontwikkel- en onderhoudsagenda	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatie klankbordgroepen, docentenpanels, evaluatiebijeenkomsten en/of klanttevredenheidsonderzoeken • Verwerking n.a.v. (mogelijke) aanpassingen Toetsingskader • Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering bcp's, trends en innovaties binnen beroep en sector 	KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven Innovam en KCHandel bespreken samen de nadere afstemming tussen de kwalificaties van beide kenniscentra.	Continu
Acties/afspraken ter bevordering in-, door- en kwalificatie in vmbo, mbo en hbo	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarisatie van knelpunten, mogelijkheden kwalificatiestructuur en/of andere oplossingen • Uitvoeren afgesproken acties (binnen of buiten het dossier) 	KCH in samenwerking met PCBB, met name met vertegenwoordiging vmbo en hbo, onderwijs en bedrijfsleven	Continu
Evaluatie relevantie en uitvoerbaarheid competenties in de kwalificaties Verkoper Fiets/Bromfiets en Verkoper Tankstation	In 2011 bespreekt Innovam de geselecteerde competenties met haar Paritaire Commissie en branchevertegenwoordigers.	Innovam	Gereed bij indiening cohort 2012-2013

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