

4.1 Aankomend verkoopmedewerker

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De aankomend verkoopmedewerker werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-foodsector. Hij heeft werkzaamheden in het magazijn en in de winkel.
Typerende beroepshouding	De aankomend verkoopmedewerker heeft een klantvriendelijke houding. Hij stelt zich dienstbaar en servicegericht op: wanneer de klant hulp nodig heeft, biedt hij de helpende hand. Hij moet echter wel de afweging maken of hij dat mag doen met oog op zijn verantwoordelijkheden. Wanneer hij een afspraak maakt met de klant komt hij deze na. Daarnaast zorgt hij ervoor dat de klant bij zijn werkzaamheden op het gebied van verwerken van goederen zo min mogelijk last van hem ondervindt. Verder zorgt hij ervoor dat hij zijn werkzaamheden veilig en volgens instructie uitvoert en houdt daarbij het juiste werktempo aan. Ook werkt hij netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De aankomend verkoopmedewerker toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen. Bij veranderingen/afwijkingen stelt hij zich flexibel op. In de samenwerking met zijn collega's biedt en vraagt hij op aanwijzing hulp en vraagt en geeft hij feedback. De aankomend verkoopmedewerker toont motivatie om te leren, door onder begeleiding te reflecteren op zijn functioneren en door zijn werkwijze te laten zien dat hij van zijn fouten heeft geleerd.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 1
Rol en verantwoordelijkheden	De aankomend verkoopmedewerker heeft een assisterende en uitvoerende rol. Hij voert de werkzaamheden uit onder direct toezicht en/of begeleiding van zijn leidinggevende en/of ervaren collega.
Complexiteit	De uitvoering van de werkzaamheden vraagt van de aankomend verkoopmedewerker toepassing van standaardprocedures. Bij afwijkingen in de werkzaamheden zal de aankomend verkoopmedewerker begeleid worden: hij hoeft in geen enkel geval zelf oplossingen te verzinnen voor afwijkingen. De aankomend verkoopmedewerker moet over taakgerichte kennis en vaardigheden beschikken om zijn werkzaamheden uit te voeren.
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. 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.

2.1 Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen		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																					
1.1	Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag					X							X							X	X
1.2	Onderhoudt artikelpresentaties					X							X							X	X
1.3	Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn					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 Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen		
1.1 werkproces: Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag		
Omschrijving	<p>De aankomend verkoopmedewerker neemt de opdracht van zijn leidinggevende aan om collega's voorbereidingen te assisteren bij de goederenontvangst en –opslag. Hij brengt op aanwijzing van de leidinggevende/ervaren collega interne transportmiddelen en/of andere hulpmiddelen naar de losplaats, maakt ruimte in het magazijn en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Hij verzamelt de benodigde hulpmiddelen om de goederen om te pakken en te transporteren.</p> <p>Hij controleert de vracht op zichtbare schade en telt de verpakkingseenheden. Op aanwijzing en onder supervisie van een ervaren collega of leidinggevende vergelijkt hij aantallen met de gegevens op het geleidedocument. Na de controle pakt hij de geleverde goederen uit. Hij verdeelt de goederen en slaat de goederen op de juiste plaats in het magazijn op. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende.</p>	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De werkzaamheden zijn correct en volgens aanwijzing en onder supervisie uitgevoerd. • Bij afwijkingen is volgens instructies gehandeld. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Aantallen vergelijken (r) • Afval verwerken • Derving voorkomen/reducen • Goederen verdelen (r) • Goederen vinden in magazijn (r) • Informatieve teksten lezen (t) • Instructies lezen (t) • Naar instructies luisteren (t) • Soorten afval(materialen) herkennen • Verpakkingseenheden tellen (r) • Werken conform regels uit de arbowet 	<p>Samenwerken en overleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Aanpassen aan de groep 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • neemt collega's als voorbeeld, vraagt tijdig extra verduidelijking, tips en hulp aan collega's, biedt hulp als dat gevraagd wordt, zodat hij de goederen volgens de richtlijnen van de organisatie in een vlot tempo kan controleren en opslaan.
	<p>Materialen en middelen inzetten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebruikt de interne transportmiddelen en hulpmiddelen waarvoor ze zijn bedoeld, zodat de ontvangst en opslag van goederen verantwoord en zonder onnodige schade en derving zijn uitgevoerd.
	<p>Kwaliteit leveren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p>

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen**1.1 werkproces: Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag**

	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken	<ul style="list-style-type: none">• controleert nauwkeurig en gestructureerd, meldt afwijkingen direct en houdt hierbij een goed tempo aan, zodat met de juiste houding en werkwijze de werkzaamheden correct worden uitgevoerd.
	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures• Discipline tonen	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none">• toont discipline door het werk volgens instructies en op aanwijzingen van een (ervaren) collega of leidinggevende uit te voeren en zich te houden aan de bedrijfsprocedures zodat de goederenontvangst- en opslag volgens de richtlijnen van de organisatie, veilig en arbo-verantwoord gebeuren.

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen**1.2 werkproces: Onderhoudt artikelpresentaties**

Omschrijving	De aankomend verkoopmedewerker vult in opdracht en volgens instructies samen met collega's of alleen de artikelpresentatie aan. Hij vervoert de artikelen naar de winkel. Hij kijkt voor het aanvullen in de presentatie of er afwijkingen zijn aan de artikelen. Hierbij let hij op kwaliteit, kwantiteit, prijsstelling en de aanwezigheid van prijssetiketten, beveiligingslabels en/of andere labels. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende. Verder brengt hij in opdracht promotiemateriaal aan.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De artikelpresentatie voldoet na aanvulling en verzorging aan de richtlijnen van de organisatie.• De werkzaamheden zijn op basis van aanwijzingen veilig, zonder onnodige derving en zonder last voor klanten uitgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Afval verwerken• Artikelcodering en prijzen controleren/plaatsen• Artikelen vinden in de winkel (r)• Derving voorkomen/reducen• Displays opvullen• Goederen tellen (balansen)/winkelvoorraad opnemen (r)• Informatieve teksten lezen (t)• Instructies lezen (t)• Naar instructies luisteren (t)• Presentatievoorschriften toepassen• Promotiemateriaal aanbrengen• Schappen/vakken spiegelen/schuiven• Soorten afval(materialen) herkennen• Werken conform regels uit de arbowet	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Aanpassen aan de groep	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• neemt collega's als voorbeeld, vraagt tijdig extra verduidelijking, tips en hulp aan collega's, biedt hulp als dat gevraagd wordt, zodat hij de artikelpresentatie volgens de richtlijnen van de organisatie in een vlot tempo kan aanvullen en verzorgen.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• gebruikt op verantwoorde wijze de interne transportmiddelen en de hulpmiddelen voor het aanbrengen van promotiemateriaal, prijssetiketten, beveiligingslabels en/of andere materialen en ruimt ze na afloop zorgvuldig op, zodat schade aan artikelen en hulpmiddelen wordt voorkomen en er geen onveilige situaties ontstaan.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De aankomend verkoopmedewerker:

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen

1.2 werkproces: Onderhoudt artikelpresentaties

	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	<ul style="list-style-type: none">• pakt de presentatiewerkzaamheden ordelijk aan, controleert de artikelpresentaties zorgvuldig op kwaliteit, kwantiteit en (prijs)informatie en meldt afwijkingen direct, zodat de presentaties voldoen aan de richtlijnen van de organisatie en klanten zo min mogelijk overlast hebben ondervonden van de werkzaamheden.
	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures• Discipline tonen	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none">• toont discipline door het werk volgens instructies en op aanwijzingen van een (ervaren) collega of leidinggevende uit te voeren en zich te houden aan de bedrijfsprocedures zodat de artikelpresentaties volgens de richtlijnen van de organisatie, veilig en arbo-verantwoord worden verzorgd.

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen		
1.3 werkproces: Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn		
Omschrijving	Als de aankomend verkoopmedewerker klaar is met zijn werkzaamheden ruimt hij, op aanwijzing van een leidinggevende en/of ervaren collega, de gebruikte middelen en de werkplek op. In het magazijn betekent dit dat hij ook het afval en de emballage verwerkt. Ook voert hij samen met collega's of alleen schoonmaakwerkzaamheden uit in het magazijn, de winkel en de omgeving van de winkel.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Het magazijn, de winkel en de directe winkelomgeving zijn volgens de richtlijnen van de organisatie opgeruimd en schoon. De werkzaamheden zijn op basis van aanwijzingen veilig, zonder onnodige schade en zonder last voor klanten uitgevoerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afval verwerken Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Energie besparen Instructies lezen (t) Naar instructies luisteren (t) Promotiemateriaal aanbrengen Reinigingsplan uitvoeren Schappen/vakken spiegelen/schuiven Schoonmaakmaterialen en -middelen kiezen en gebruiken Soorten afval(materialen) herkennen Werken conform regels uit de arbowet 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Aanpassen aan de groep 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> neemt collega's als voorbeeld, vraagt tijdig extra verduidelijking, tips en hulp aan collega's, biedt hulp als dat gevraagd wordt, zodat hij de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie in een vlot tempo kan uitvoeren.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> kiest met ondersteuning van een collega de passende schoonmaakmiddelen, gebruikt deze waarvoor ze bedoeld zijn, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op, zodat het schoonmaakproces en -resultaat voldoen aan de richtlijnen van de organisatie en eisen op het gebied van arbo en veiligheid.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	De aankomend verkoopmedewerker:

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen

1.3 werkproces: Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn

	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures• Discipline tonen	<ul style="list-style-type: none">• toont discipline door op te ruimen en schoon te maken volgens instructies en aanwijzingen van een (ervaren) collega of leidinggevende en houdt zich daarbij aan de richtlijnen van de organisatie, zodat het magazijn en de winkel voldoen aan de gestelde eisen en klanten zo min overlast ondervinden.
--	---	--

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service

Proces-competentie-matrix Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Bedrijven en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Ontvangt de klant in de winkel																		X		X
2.2	Assisteert collega's bij het verkoopgesprek																		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 Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service		
2.1 werkproces: Ontvangt de klant in de winkel		
Omschrijving	De aankomend verkoopmedewerker begroet de klant en laat de klant weten dat hij de klant heeft opgemerkt. Hij beantwoordt vragen van klanten of verwijst hen door. Hij loopt hierbij met de klant mee.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Bij binnenkomst is de klant begroet. • De klant wordt volgens de richtlijnen van de organisatie geïnformeerd of doorverwezen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Calamiteiten signaleren/voorkomen • Derving voorkomen/verminderen • Informatie uitwisselen (t) • Kennis van verkoop- en distributiesystemen toepassen • Klanten observeren 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • kijkt de klant aan, beantwoordt vragen passend en beleefd en neemt een actieve houding aan, zodat hij hulpvaardig en attent op de klant overkomt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • helpt de klant zoveel mogelijk binnen zijn verantwoordelijkheid en op aanwijzing van een (ervaren) collega en/of leidinggevende, zodat de klant volgens de richtlijnen van de organisatie wordt geïnformeerd of doorverwezen.

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service**2.2 werkproces: Assisteert collega's bij het verkoopgesprek**

Omschrijving	De aankomend verkoopmedewerker krijgt opdracht om te assisteren bij het verkopen. Hij assisteert door informatiemateriaal mee te geven aan de klant en artikelen op te zoeken, aan te wijzen en/of te brengen.	
Gewenst resultaat	De klant is op een klantvriendelijke en correcte wijze geholpen volgens de richtlijnen van de organisatie.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Artikelen inpakkenArtikelen vinden in de winkel (r)Informatie uitwisselen (t)Kennis van assortimentssamenstelling toepassenKlanten aansprekenKlanten doorverwijzen	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">kijkt de klant aan, geeft passend en beleefd informatie aan de klant over de plaats van een artikel of hoe hij de vraag van de klant oppakt, loopt mee bij verwijzing of overhandigt de klant correct het artikel of informatie, zodat hij hulpvaardig en attent op de klant overkomt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">volgt aanwijzingen van een (ervaren) collega en/of leidinggevende correct op en handelt bij afwijkingen volgens instructies, zodat de klant volgens de richtlijnen van de organisatie wordt geholpen.