

## 4.1 Vestigingsmanager groothandel

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De vestigingsmanager groothandel komt in het MKB binnen de groothandelssector in uiteenlopende bedrijfsformules voor. De vestigingsmanager beheert een vestiging die onder een centrale organisatie valt en in de meeste gevallen een regiofunctie heeft. De vestigingsmanager kan in verschillende formules en branches voorkomen. De formule en branche bepalen voor een deel de benodigde kennis, inzicht en vaardigheden. De vestigingsmanager beheert een vestiging tot ongeveer 25 medewerkers.
Typerende beroepshouding	De vestigingsmanager groothandel heeft een grote mate van zelfstandigheid met betrekking tot de bedrijfsvoering in zijn vestiging. Als regionale speler ontplooit hij commerciële activiteiten, werkt oplossingsgericht en heeft een ondernemend houding met het doel om de resultaten van vestiging positief te beïnvloeden. Hij geeft op motiverende en stimulerende wijze leiding aan zijn team van medewerkers en is klantgericht in het contact met klanten.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De vestigingsmanager heeft een aansturende en uitvoerende rol. De vestigingsmanager is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn vestiging. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de centrale organisatie.
Complexiteit	De vestigingsmanager combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving past hij oplossingen of nieuwe procedures toe. Voor het beroep zijn algemene (specialistische) kennis en vaardigheden van de branche en verkoopvak nodig, en ook specialistische kennis en vaardigheden op het gebied van bedrijfsvoering en leidinggeven en theoretische kennis van het werkveld zijn onmisbaar voor uitoefening van het beroep.
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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren.</li> <li>• het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.</li> </ul> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.</p>

## 2.4 Vestigingsmanager groothandel

### Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit

#### Proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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	Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie													X				X			
1.2	Vertaalt ondernemingsbeleid naar plannen voor de afdeling																				
1.3	Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen	X												X							X
1.4	Voert activiteiten uit binnen het ondernemingsbeleid																				
1.5	Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers											X		X							
1.6	Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover											X						X			

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.7	Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau	x						x																	x	
1.8	Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur												x													x
1.9	Werft en selecteert medewerkers	x																	x							x
1.10	Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep		x	x																						
1.11	Organiseert ontwikkeling van medewerkers			x									x					x								
1.12	Verzorgt de personeelsadministratie																x		x							
1.13	Organiseert en leidt werkoverleg		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 Vestigingsmanager groothandel**

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>		
<b>1.1 werkproces: Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel bepaalt samen met een vertegenwoordiger van het hoofdkantoor of de centrale organisatie de korte- en lange-termijndoelstellingen voor zijn eigen situatie. In een activiteiten-, jaar- of kwartaalplan geeft hij de doelstellingen weer en beschrijft in hoofdlijnen hoe deze doelen bereikt worden, welke activiteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor nodig en/of beschikbaar zijn. Hij maakt het organisatiebeleid verder concreet door het beleid naar zijn eigen situatie te vertalen in combinatie met lokale activiteiten. Afhankelijk van de richtlijnen van het hoofdkantoor/centrale organisatie heeft hij de mogelijkheid om plannen op het gebied van presentatie en promotie in meer of mindere mate te ontwikkelen of aan te passen, om (voor een deel) assortiment en prijs te bepalen en/of personeelsplannen op te stellen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heldere, haalbare en binnen de bedrijfsformule/centrale beleid passende doelstellingen, plannen en activiteiten.</li> <li>• Activiteiten die zijn afgestemd op de lokale situatie.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbobeleid concretiseren</li> <li>• Assortimentsbeleid concretiseren</li> <li>• Doelstellingen SMART formuleren</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Inzicht in management- en besluitvormingsproces toepassen</li> <li>• Inzicht in marketingstrategie tonen</li> <li>• Jaar- of kwartaalplan opstellen/doorrekenen (r)</li> <li>• Marktgegevens verzamelen en gebruiken</li> <li>• Milieubeleid concretiseren</li> <li>• Personeelsbeleid concretiseren</li> <li>• Presentatiebeleid concretiseren</li> <li>• Prijsbeleid concretiseren</li> <li>• Promotiebeleid concretiseren</li> <li>• Verkoopbeleid concretiseren</li> <li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> </ul>	<b>Analyseren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• verwerkt kennis van de bedrijfsformule in combinatie met branchekennis en ontwikkelingen op de (lokale) markt in de plannen en activiteiten, rekent plannen door en combineert activiteiten, zodat de doelstellingen, plannen en activiteiten haalbaar zijn en getuigen van inzicht in de branche en de bedrijfsformule.</li> </ul>
	<b>Plannen en organiseren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doelen en prioriteiten stellen</li> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• beschrijft duidelijk en nauwkeurig welke doelen hij wil bereiken, brengt de uit te voeren activiteiten in kaart, geeft aan hoe die uitgevoerd moeten worden en bepaalt de nodige mensen en middelen, zodat het</li> </ul>

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.1 werkproces: Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie		
		activiteiten, jaar of kwartaalplan leidend is voor uitvoering en bewaking van beleid en activiteitn.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bekijkt de commerciële kansen en risico's op basis van inzicht in trends, marktontwikkelingen en bij concurrenten, formuleert uitdagende doelstellingen (op het gebied van presentatie, promotie en assortiment) en grijpt kansen om de bestaande activiteiten uit te bouwen, zodat de beleidsplannen kunnen leiden tot vergroting van winst en/of omzet.</li> </ul>

**Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit****1.3 werkproces: Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel bewaakt de uitvoering van de plannen en de activiteiten. Hij vergelijkt de (tussen)resultaten met de voorafgestelde doelstelling en gaat na wat de resultaten en kosten van de activiteiten zijn en in hoeverre deze afwijken van het oorspronkelijke plan. Hij evalueert klachten, omzet, omloopsnelheden en het gevoerde beleid om inzicht te krijgen in de resultaten. Ook gaat hij na of veranderingen in de markt en de doelgroep aanpassing van plan en/of activiteiten vragen. Hij brengt zijn bevindingen in overleg met zijn leidinggevende en/of collega's in en doet verbetervoorstellen. Waar nodig stuurt hij direct bij door activiteiten aan te passen. Hij verantwoordt de resultaten aan zijn leidinggevende en licht gemaakte keuzes toe.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De uitvoering van het beleid (in de vestiging) is accuraat bewaakt en er is tijdig geanticipeerd op afwijkingen en ontwikkelingen.</li><li>• Realistische verbetervoorstellen die passen bij de gehanteerde bedrijfsformule.</li></ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Arbobeleid bewaken</li><li>• Assortimentsbeleid bewaken</li><li>• Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)</li><li>• Fysieke distributie bewaken</li><li>• Kleinschalig marktonderzoek interpreteren/uitvoeren</li><li>• Kwaliteitszorg bewaken</li><li>• Informatieve teksten lezen (t)</li><li>• Milieubeleid bewaken</li><li>• Personeelsbeleid bewaken</li><li>• Presentatiebeleid bewaken</li><li>• Prijsbeleid bewaken</li><li>• Promotiebeleid bewaken</li><li>• SWOT-analyse opstellen/analyse maken</li><li>• Verbetervoorstellen doorrekenen (r)</li><li>• Verkoopbeleid bewaken</li><li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li><li>• Vestigingspunt beoordelen</li></ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Afgewogen risico's nemen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• neemt duidelijke beslissingen om activiteiten aan te passen aan de situatie of om doelstellingen alsnog te halen, brengt de consequenties van de eigen keuzes in beeld en onderneemt actie, zodat in de vestiging tijdig wordt geanticipeerd op veranderingen.</li></ul>
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• verbindt juiste conclusies aan de evaluatiegegevens en onderbouwt zijn keuzes en voorstellen met behulp van branche- en marktkennis, zodat realistische en passende keuzes en voorstellen worden gemaakt.</li></ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"><li>• De markt en de spelers daarin kennen</li><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel:

## Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit

### 1.3 werkproces: Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen

		<ul style="list-style-type: none"><li>• zoekt continu naar mogelijkheden voor optimalisering van de activiteiten in de vestiging, voert deze door en maakt zijn leidinggevende attent op organisatiebrede kansen en risico's in de verbetervoorstellen, zodat kansen voor meer commerciële successen worden aangegrepen.</li></ul>
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenbewust handelen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• signaleert bij het evalueren van het beleid verbeterpunten, die gericht zijn op het reduceren van kosten, zodat de verbetervoorstellen ook gericht zijn op kostenbeweust handelen binnen de vestiging.</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>		
<b>1.5 werkproces: Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel hanteert registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers en relateert de verkoopcijfers aan het beleid. Op basis van deze analyse beoordeelt hij het uitgevoerde beleid in de vestiging.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Door een betrouwbare en nauwkeurige analyse van de verkoopcijfers zijn juiste conclusies getrokken over het gevoerde beleid.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT-systemen hanteren</li> <li>Omzetberekeningen uitvoeren (r)</li> <li>Omzetprognoses maken (r)</li> <li>Statistische berekeningen uitvoeren (r)</li> <li>Verkooprapportages maken</li> <li>Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>interpreteert de verkoopcijfers in relatie tot de resultaten van andere filialen/afdelingen, marktwerking, concurrentiepositie, trends en ontwikkelingen in de branche, verbindt conclusies hieraan, zodat de succes- en faalfactoren kunnen worden bepaald.</li> </ul>
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de vestiging.</li> </ul>
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>beoordeelt de consequenties van afwijkende verkoopcijfers voor het te voeren beleid, zodat inzichtelijk wordt of (financiële) aanpassingen in de uitvoering van het beleid gedaan moeten worden.</li> </ul>



<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>		
<b>1.6 werkproces: Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel zorgt ervoor dat de financiële gegevens ingevoerd en geanalyseerd worden. Hij controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten, analyseert periodiek de financiële informatie en rapporteert hierover aan de centrale organisatie. Bij afwijkingen overlegt hij met de centrale organisatie en/of neemt hij zelf direct maatregelen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Bewaking en rapportage van de budgetten en begroting om tijdig afwijkingen te signaleren en problemen te voorkomen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Break-even-omzet bepalen</li> <li>• Budget bewaken</li> <li>• Budgetverschillen analyseren (r)</li> <li>• Exploitatiebudget interpreteren/beoordelen (r)</li> <li>• Exploitatiebudget opstellen (r)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Informatieve teksten lezen (t)</li> <li>• Veiligheidsmarge berekenen (r)</li> <li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• rapporteert op basis van de gemaakte budgetten en de gerealiseerde cijfers, relateert hieraan de markt- en/of organisatieontwikkelingen, zodat duidelijk wordt op welke punten het financieel beleid bijgestuurd moet worden.</li> </ul>
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Bewaakt de financiële situatie door tijdig afwijkingen te signaleren en actie te ondernemen, zodat het budget niet wordt overschreven.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• analyseert de financiële situatie en resultaten, maakt rapportages waarin ingegaan wordt op de financiële consequenties van het gevoerde beleid, zodat verbetervoorstellen gericht zijn op verbetering van de financiële situatie en aanpassing van budgetten</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>		
<b>1.7 werkproces: Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel inventariseert lokale activiteiten voor diverse doelgroepen. Hij gaat na of met het filiaal/de vestiging deelgenomen kan worden aan deze activiteiten en op welke manier en doet een voorstel om aan deze activiteiten deel te nemen. Met verschillende activiteiten presenteert hij zijn filiaal en zichzelf onder diverse doelgroepen in overleg met het hoofdkantoor/de centrale organisatie. Na deze activiteiten evalueert hij het resultaat en koppelt dit terug aan zijn leidinggevende.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De positie van de vestiging wordt versterkt in marktgebied.</li> <li>• De activiteiten passen binnen bij de bedrijfsformule.</li> <li>• De deelname aan (lokale) activiteiten dragen bij aan naamsbekendheid en/of klantbinding.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demografische en maatschappelijke ontwikkelingen verzamelen en duiden</li> <li>• Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Inzicht in marketingstrategie tonen</li> <li>• Marktgegevens verzamelen en gebruiken</li> <li>• Relaties beoordelen/kiezen</li> <li>• Vormen van social media beoordelen/toepassen</li> </ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• neemt zelf initiatief of initieert acties om in contact te komen met (lokale) partners, zodat deze contacten ingezet kunnen worden voor verschillende doeleinden ten behoeve van de organisatie.</li> </ul>
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ziet en grijpt kansen om met mensen in contact te komen, die van pas kunnen komen bij het ontplooiën van (lokale) activiteiten.</li> </ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> <li>• Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li> </ul>	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• stelt zich op de hoogte van (lokale) activiteiten via diverse kanalen, zoekt naar samenwerking met (lokale) winkeliers en grijpt kansen aan om met eigen activiteiten aan te sluiten op de (lokale) markt, zodat</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>		
<b>1.7 werkproces: Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau</b>		
		de commerciële positie van de organisatie uitgebouwd wordt.

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>		
<b>1.8 werkproces: Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel signaleert een tijdelijke of structurele behoefte aan nieuwe medewerkers op basis van de (verwachte) omzet en werkzaamheden. Hij bekijkt de mogelijkheden binnen het personeelsbudget voor het aannemen van extra medewerkers en brengt in kaart aan welke soort medewerker behoefte is. Hij verwerkt deze gegevens in een voorstel aan de centrale organisatie.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realistisch personeelsplan op basis van de personeelsbehoefte, passend binnen het personeelsbudget en de organisatiestructuur.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwalitatieve personeelsbehoefte in kaart brengen</li> <li>Kwantitatieve personeelsbehoefte bepalen (r)</li> <li>Informatieve teksten lezen (t)</li> <li>Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren</li> <li>Personeelsplan maken</li> <li>Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> <li>Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven</li> </ul>	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Oplossingen voor problemen bedenken</li> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>verzamelt en gebruikt alle beschikbare gegevens, verwerkt deze in een personeelsplan en geeft ook alternatieven aan, zodat de centrale vestiging toestemming geeft om het plan te implementeren.</li> </ul>
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>beoordeelt of het financieel haalbaar en verantwoord is om personeel in dienst te nemen op basis van de huidige en toekomstige situatie, zodat een verantwoorde keuze kan worden gemaakt voor het wel of niet aannemen van personeel.</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>		
<b>1.9 werkproces: Werft en selecteert medewerkers</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel bekijkt op basis van de gesignaleerde personeelsbehoefte of het personeelsplan de teambezetting en de financiële mogelijkheden hoe een vacature vervuld kan worden. Hij beschrijft aan welke eisen medewerkers moet voldoen. Hij werft met ondersteuning van de centrale organisatie kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Binnen de gegeven voorwaarden is voorzien in de personeelsbehoefte.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>Functieomschrijving maken/gebruiken</li> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> <li>Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren</li> <li>Productiviteitskengetallen berekenen (r)</li> <li>Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven</li> </ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>bepaalt op basis van de gestelde voorwaarden en de benodigde kwaliteiten wie in aanmerking kan komen voor de functie en beargumenteert de keuze en de consequenties hiervan, zodat een verantwoorde keuze wordt gemaakt.</li> </ul>
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>baseert de keuze van een medewerker ook op de financiële consequenties en kijkt naar mogelijkheden om kosten zo laag mogelijk te houden, zodat een verantwoorde keuze wordt gemaakt.</li> </ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>stelt bij gesprekken met de kandidaat de juiste vragen om een goed beeld te krijgen, neemt daarbij de wettelijke richtlijnen en organisatiespecifieke regels en procedures</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>		
<b>1.9 werkproces: Werft en selecteert medewerkers</b>		
		in acht, zodat de selectieprocedure goed en correct wordt uitgevoerd.

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>		
<b>1.10 werkproces: Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel begeleidt en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het beroepsfunctioneren. Gedurende een langere periode observeert hij medewerkers, signaleert hij sterke en zwakke punten van de medewerkers en geeft hij aanwijzingen voor verbetering van de werkkuitvoering. In gesprekken met de medewerker reflecteert en evalueert hij samen met de medewerkers, hij geeft feedback op het functioneren en samen kijken ze naar ontwikkelmogelijkheden. Tijdens de gesprekken maakt hij afspraken met de medewerker over ontwikkelpunten voor de volgende periode, zo ook over mogelijke extra begeleiding.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De medewerkers hebben inzicht in hun functioneren.</li> <li>• De medewerkers worden binnen de gestelde normen begeleid.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemen aan discussie en overleg (t)</li> <li>• Formele gesprekken met personeel voeren</li> <li>• Functieomschrijving maken/gebruiken</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren</li> <li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> </ul>	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• observeert of medewerkers naar behoren functioneren en onderneemt actie als zij niet voldoen aan de afspraken, zodat zij begeleid worden in hun beroepsfunctioneren.</li> </ul>
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> <li>• Motiveren</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en zich inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>		
<b>1.11 werkproces: Organiseert ontwikkeling van medewerkers</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel onderzoekt ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en –noodzaak bij medewerkers om aan de doelstellingen van de organisatie te kunnen (blijven) voldoen. Hij werkt hiervoor (nieuwe) medewerkers in en stelt opleidingsplannen op.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe medewerkers zijn ingewerkt en functioneren volgens de eisen van de organisatie.</li> <li>• Opleidingsbehoeften en het ontwikkeltraject zijn weergegeven in een opleidingsplan op basis van mogelijkheden en noodzaak.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Opleidingsbehoefte bepalen</li> <li>• Opleidingsplan beoordelen/opstellen</li> <li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> </ul>	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> <li>• Anderen ontwikkelen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• rapporteert op basis van de gemaakte budgetten en de gerealiseerde cijfers, relateert hieraan de markt- en/of organisatieontwikkelingen, zodat duidelijk wordt op welke punten het financieel beleid bijgestuurd moet worden.</li> </ul>
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• achterhaalt de ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en –noodzaak bij de medewerker en relateert deze aan de eisen vanuit de organisatie, zodat duidelijk is of, waarin en hoe de medewerker zich kan ontwikkelen.</li> </ul>
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• geeft opleidingsbehoeften en het ontwikkeltraject weer in een opleidingsplan, zodat het plan inzicht geeft in de stappen die ondernomen moeten worden en de rolverdeling van betrokkenen</li> </ul>



<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>		
<b>1.11 werkproces: Organiseert ontwikkeling van medewerkers</b>		
		ten behoeve van de ontwikkeling van de medewerker.

**Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit****1.12 werkproces: Verzorgt de personeelsadministratie**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel verzorgt de (personeels)administratie bij de in-, door- en kwalificatie van medewerkers. Met betrekking tot personele aangelegenheden rapporteert hij verder aan de centrale organisatie de urenplanning, het ziekteverzuim en de omzet per gewerkt uur.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>De personeelsadministratie en de personeelsdossiers zijn volgens de eisen van de organisatie op orde.</li></ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li><li>Gegevens personeelsadministratie aanleveren</li><li>Personeelsdossiers inrichten/bijhouden</li><li>Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven</li></ul>	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"><li>Voortgang bewaken</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>controleert eigen werkzaamheden en voortgang in het bijhouden van de personeelsadministratie, signaleert afwijkingen (overschrijdingen, informatietekort, etc.) en neemt hierop actie, zodat de personeelsadministratie voldoet aan wettelijke eisen, opvraagbaar en inzichtelijk is.</li></ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteitsniveaus halen</li><li>Systematisch werken</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>verwerkt gegevens zorgvuldig en systematisch in een systeem, zodat zowel voor hemzelf als voor de organisatie de gegevens voor procesbewaking op te roepen zijn.</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit</b>		
<b>1.13 werkproces: Organiseert en leidt werkoverleg</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel organiseert periodiek werkoverleg met medewerkers door agendapunten te bepalen en het overleg in te plannen. Hij leidt het overleg, bewaakt de tijd en moedigt inbreng van medewerkers aan. Hij stelt medewerkers op de hoogte van de bedrijfsdoelstellingen en de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de werkuitvoering betekenen. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg vast en komt hierop terug in een volgend overleg. Hij evalueert met medewerkers de verkoopactiviteiten door klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen met elkaar te bespreken en te bespreken hoe hierop geanticipeerd kan worden. Ook bespreekt hij zaken die betrekking hebben op samenwerking, collegialiteit en werksfeer.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een gestructureerd werkoverleg, waarin inhoudelijke en procedurele onderwerpen aan de orde komen.</li> <li>• Het werkoverleg draagt bij aan commitment van medewerkers en een goede werksfeer.</li> <li>• Op basis van evaluatie van de werkzaamheden worden verbeteringen geïnitieerd/geïmplementeerd.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemen aan discussie en overleg (t)</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> <li>• Werkoverleg organiseren/leiden</li> <li>• Wettelijk geregelde medezeggenschap naleven</li> </ul>	<b>Aansturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Richting geven</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• geeft aan welke bedrijfsdoelstellingen behaald moeten worden en vraagt om inbreng van de medewerkers om werkzaamheden te evalueren en bepaalt in overleg met de medewerkers op welke wijze met de aangegeven klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen omgegaan kan worden, zodat de dienst- en serviceverlening verbeterd worden.</li> </ul>
	<b>Samenwerken en overleggen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Bevorderen van de teamgeest</li> <li>• Bijdrage van anderen waarderen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bespreekt plannen binnen het team, geeft in het werkoverleg ruimte voor iedereen, moedigt medewerkers aan om standpunten in te brengen en complimenteert medewerkers voor hun inbreng, zodat medewerkers betrokken zijn</li> </ul>

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.13 werkproces: Organiseert en leidt werkoverleg		
		bij elkaar, de veranderingen en de onderneming.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijd indelen</li> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: Bewaakt tijdens het overleg de tijd en de onderwerpen door zich te houden aan de agenda en discussies in goede banen te leiden, zodat het werkoverleg gestructureerd verloopt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise delen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• deelt de eigen kennis en expertise met medewerkers, maakt melding van belangrijke zaken op het gebied van assortiment en serviceverlening, zodat medewerkers goed begeleid worden in hun vak.</li> </ul>

## Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

### Proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Beheert het magazijn	x	x									x								x	
2.2	Stuurt het logistieke proces van de vestiging aan								x									x			
2.3	Beheert goederenontvangst en –opslag																				
2.4	Beheert artikelpresentaties																				
2.5	Bewaakt de voorraad en bestelt													x						x	
2.6	Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte		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 Vestigingsmanager groothandel**

<b>Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad</b>		
<b>2.1 werkproces: Beheert het magazijn</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel bepaalt binnen de kaders van de centrale organisatie de lay-out van het magazijn en de aanschaf van benodigd materieel en hulpmiddelen. Hij bepaalt procedures en werkwijzen ten aanzien van de goederenontvangst, opslag, interne expeditie en orderproductie en communiceert deze aan medewerkers. Hij analyseert de werking van de procedures en de voorgeschreven werkwijzen, signaleert knelpunten in het magazijn of bij de levering aan klanten, neemt maatregelen of past procedures en werkwijzen aan om knelpunten op te lossen en stelt daar waar nodig de klant of de centrale organisatie op de hoogte van aanpassing van procedures, werkwijzen of levering aan de klant.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De inrichting van en de materialen in het magazijn dragen bij aan efficiency van de organisatie.</li> <li>De werkzaamheden in het magazijn zijn georganiseerd op basis van procedures en voorgeschreven werkwijzen.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Actiepunten arbozorg formuleren</li> <li>Afval scheiden</li> <li>Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> <li>Besluit fysieke belasting toepassen</li> <li>Brandpreventieve maatregelen nemen</li> <li>Derving voorkomen/verminderen</li> <li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> <li>Interne transportmiddelen kiezen/verzorgen/gebruiken</li> <li>Magazijn indelen/inrichten</li> <li>Magazijnlocatie kiezen (r)</li> <li>Pqrst-sleutel gebruiken</li> <li>RIE uitvoeren en actiepunten formuleren</li> <li>Werken conform de regels uit de arbowet</li> </ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>maakt duidelijke keuzes ten aanzien van inrichting, lay-out, geldende procedures en/of voorgeschreven werkwijzen, waarbij een realistische inschatting gemaakt wordt van de voor- en nadelen van de keuzes, zodat het beheer van het magazijn weloverwogen is.</li> </ul>
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>toont inzicht in logistieke processen en stemt op basis daarvan inrichting, lay-out, procedures en werkwijzen op elkaar af, zodat werkzaamheden efficiënt kunnen verlopen.</li> </ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel:

## Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

### 2.1 werkproces: Beheert het magazijn

		<ul style="list-style-type: none"><li>bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de magazijnwerkzaamheden en –processen aan de hand van gestelde eisen en signaleert afwijkingen tijdig, zodat de magazijnwerkzaamheden en –processen volgens de eisen van de organisatie verlopen.</li></ul>
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"><li>Instructies en aanwijzingen geven</li><li>Functioneren van mensen controleren</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>geeft duidelijke instructies over procedures en voorgeschreven werkwijzen, controleert of deze instructies worden opgevolgd, onderneemt actie of onderzoekt de reden waarom niet voldaan wordt aan de gemaakte afspraken, zodat werkzaamheden als voorgeschreven worden uitgevoerd.</li></ul>
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"><li>Kostenbewust handelen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>bekijkt voortdurend de mogelijkheden om kosten te reduceren of de productiviteit te verhogen en is alert op onnodige derving, zodat de efficiency van het magazijn optimaal is.</li></ul>

## Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

### 2.2 werkproces: Stuur het logistieke proces van de vestiging aan

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsvestigingsmanager groothandel coördineert het logistieke proces binnen de kaders van de onderneming. Hij vertaalt de beleidsplannen ten aanzien van de logistiek voor de situatie in de vestiging. Hij zorgt voor een transportplanning, onderhandelt met transportondernemingen of regelt het eigen transport met de daarbijbehorende zaken als verzekeringen en transportschades.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efficiënt en vlot lopend logistiek proces.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Extern transport kiezen/verzorgen</li> <li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>Goederen coderen</li> <li>Goederenaanvoer/-doorvoer aansturen</li> <li>ICT-systemen hanteren</li> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> <li>Interne transportmiddelen kiezen/verzorgen/gebruiken</li> <li>Kostenbesparing inschatten (r)</li> <li>Logistieke administratieve procedures opstellen</li> <li>Methode van orderpicking kiezen</li> <li>Orderverzamelsysteem gebruiken</li> <li>Procedure goederenontvangst/-opslag controleren</li> <li>Transport plannen (r)</li> <li>Transportverzekering kiezen/afsluiten</li> <li>Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> <li>Werken conform de regels uit de arbowed</li> </ul>	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> <li>Onderhandelen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>onderzoekt verschillende mogelijkheden om knelpunten op te lossen, zet zich in voor de meest ideale oplossing en weet met zijn standpunt belangen van zichzelf en/of de centrale organisatie goed te behartigen in onderhandeling met transportonderneming, zodat een goed onderhandelingsresultaat wordt behaald.</li> </ul>
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Doelen en prioriteiten stellen</li> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>formuleert in de (transport)planning duidelijke en concrete doelen en bepaalt prioriteiten, vertaalt deze gegevens in een planning waarbij hij rekening houdt met de beschikbaarheid van mensen en middelen en veranderende omstandigheden, zodat de (transport)planning effectief en werkbaar is.</li> </ul>
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>houdt rekening met de financiële consequenties van gemaakte keuzes en kijkt naar mogelijkheden om kosten te</li> </ul>



<b>Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad</b>		
<b>2.2 werkproces: Stuur het logistieke proces van de vestiging aan</b>		
		besparen en/of te beperken, zodat het logistieke proces zo efficiënt mogelijk georganiseerd wordt.

**Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad****2.5 werkproces: Bewaakt de voorraad en bestelt**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of criminele derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij het assortiment.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform de richtlijnen bijgehouden.</li><li>• De bestelling is afgestemd op het gewenste voorraadniveau waarbij rekening is gehouden met de gewenste servicegraad.</li></ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Bestelhoeveelheid bepalen (r)</li><li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li><li>• ICT-systemen hanteren</li><li>• Inventarisatie organiseren/uitvoeren</li><li>• Omzetsnelheid/-duur berekenen (r)</li><li>• Servicegraad berekenen (r)</li><li>• Soorten voorraad berekenen (r)</li><li>• Voorraad tellen (r)</li><li>• Voorraad(administratie) bijhouden (r)</li></ul>	Analyseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadniveau en servicegraad, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert.</li></ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"><li>• Systematisch werken</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren,</li><li>• plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijke bestelde artikelen.</li></ul>

## Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

### 2.6 werkproces: Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel zorgt dat de vestiging, –omgeving en opslagruimte aan de eisen van de organisatie voldoen. Hij signaleert afwijkingen in de verzorging van de vestiging, –omgeving en opslagruimte en zorgt dat deze afwijkingen worden opgelost. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de vestiging gereedgemaakt wordt door medewerkers aan te sturen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De vestiging en de opslagruimte zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit.</li> <li>Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Afval scheiden</li> <li>Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> <li>Calamiteiten signaleren/voorkomen</li> <li>Derving voorkomen/verminderen</li> <li>Energie besparen</li> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> <li>Managementvaardigheden toepassen</li> <li>Onderhoudsplan inventaris uitvoeren/opstellen</li> <li>Promotiemateriaal kiezen/aanbrengen</li> <li>Reclame-invloeden op waarde schatten</li> <li>Reinigingsplan opstellen/uitvoeren</li> <li>Schappen/vakken/displays verzorgen</li> <li>Schoonmaakmaterialen en -middelen gebruiken</li> <li>Werken conform de regels uit de arbowet</li> </ul>	<b>Kwaliteit leveren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>controleert in hoeverre de afdeling en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie en arbo, accepteert niet dat de afdeling en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen en onderneemt actie, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.</li> </ul>
	<b>Bedrijfsmatig handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>bepaalt de meeste efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.</li> </ul>
	<b>Aansturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Taken delegeren</li> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, geeft instructies over de taakuitvoering, controleert de taakuitvoering van de taken</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad</b>		
<b>2.6 werkproces: Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte</b>		
		en stuurt bij waar nodig, zodat de taken tijdig en correct worden uitgevoerd door medewerkers.

### Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

#### Proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		Competenties																				
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen
Werkprocessen																						
3.1	Voert acquisitieactiviteiten uit	x							x										x			
3.2	Ontvangt en benadert klanten		x	x															x			
3.3	Voert verkoopgesprek									x		x							x			
3.4	Levert branchespecifiek maatwerk																					
3.5	Onderhandelt met de klant	x							x													
3.6	Plaatst een bestelling voor de klant																		x	x		
3.7	Handelt klachten af	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 Vestigingsmanager groothandel**

<b>Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit</b>		
<b>3.1 werkproces: Voert acquisitieactiviteiten uit</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel voert acquisitieactiviteiten uit. Hij maakt afspraken met (potentiële) klanten. Tijdens gesprekken met de klant brengt hij de organisatie en het assortiment onder de aandacht en onderzoekt of de klant interessant is voor de organisatie en/of tot de doelgroep van de organisatie behoort. Wanneer hij de klant als passend kwalificeert, probeert hij de klant over te halen om een vervolgspraak te maken. Hij legt de acquisitieactiviteiten en afspraken met de klant vast in het klantendossier.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De acquisitieactiviteiten leiden tot een correcte kwalificatie van de (potentiële) klant en/of vervolgspraken met de (potentiële) klant.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Acquisitieplan opstellen/uitvoeren</li> <li>Bezoekfrequentie berekenen</li> <li>Bezoekfrequentie berekenen (r)</li> <li>Break-even ordergrootte berekenen (r)</li> <li>De rollen van de DMU inschatten</li> <li>Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)</li> <li>Fasen van het acquisitietraject doorlopen</li> <li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> <li>Klanten categoriseren</li> <li>Koude acquisitie toepassen</li> <li>KVVB-matrix maken</li> <li>Informatieve teksten lezen (t)</li> <li>Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t)</li> <li>Prospectbestand aanleggen</li> <li>Prospects beoordelen</li> <li>Telefoonscript schrijven</li> <li>Warme acquisitie toepassen</li> </ul>	<b>Beslissen en activiteiten initiëren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Op eigen initiatief handelen</li> <li>Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	<b>De vestigingsmanager groothandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>neemt binnen de kaders van het verkoopbeleid en vanuit de kennis van de regio zelf het initiatief en de beslissing een potentiële klant te benaderen door hemzelf of een medewerker opdat op het meest geschikte en tactische moment contact wordt gelegd met de potentiële klant.</li> </ul>
	<b>Overtuigen en beïnvloeden</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indruk maken op anderen</li> <li>Gesprekken richting geven</li> <li>Emoties aanspreken</li> <li>Overeenstemming nastreven</li> </ul>	<b>De vestigingsmanager groothandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>stuurt in het gesprek aan op een vervolgspraak door een positieve indruk van zichzelf en de organisatie achter te laten bij de klant, verschillende argumenten te gebruiken om de klant te overtuigen van de voordelen van de organisatie en het assortiment, zodat de klant instemt met het maken van vervolgspraken.</li> </ul>
	<b>Ondernemend en commercieel handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	<b>De vestigingsmanager groothandel:</b>

### Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

#### 3.1 werkproces: Voert acquisitieactiviteiten uit

		<ul style="list-style-type: none"><li>• maakt een goede inschatting van het belang van de potentiële klant voor de organisatie en past de inzet om de klant te overtuigen hierop aan, zodat met name in zee wordt gegaan met klanten die commercieel interessant zijn voor de organisatie.</li></ul>
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• achterhaalt door het stellen van vragen en het letten op signalen of de potentiële klant interesse heeft in of behoefte heeft aan wat de organisatie te bieden heeft, zodat snel een beeld wordt gevormd van de mogelijkheden van en voor de klant (kwalificatie van de klant).</li></ul>

**Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit****3.2 werkproces: Ontvangt en benadert klanten**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel ontvangt klanten in de vestiging, 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 vestiging aanwezig is, stelt hij of een medewerker zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de vestiging verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij stelt medewerkers zichtbaar op en begeleidt de medewerkers door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderd.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het bezoek.</li><li>• Het inspringmoment is juist bepaald.</li><li>• Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd.</li></ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li><li>• Binnendienst/buitendienst organiseren</li><li>• Calamiteiten signaleren/voorkomen</li><li>• Consumentengedrag typeren</li><li>• Consumententrends vertalen naar eigen situatie</li><li>• Conversiepercentage berekenen (r)</li><li>• Derving voorkomen/verminderen</li><li>• Inzicht in bedrijfsformule tonen</li><li>• Inzicht in retailmix tonen</li><li>• Inzicht in verkoop- en distributiesystemen tonen</li><li>• Klantbenadering per (telefonische) verkoopactiviteit kiezen</li><li>• Klanten typeren</li><li>• Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren</li></ul>	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li></ul>	De manager handel: <ul style="list-style-type: none"><li>• geeft duidelijke instructies aan medewerkers over de plaats waar zij hun werkzaamheden uitvoeren en hoe klanten ontvangen en benaderd dienen te worden, zodat medewerkers voor de klant zichtbaar zijn.</li></ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel:



**Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit****3.2 werkproces: Ontvangt en benadert klanten**

		<ul style="list-style-type: none"><li>• schat de koopkansen bij de klant goed in, bepaalt het juiste inspringmoment en benadert de klant op maat, zodat de klant openstaat om het gesprek aan te gaan.</li></ul>
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"><li>• Adviseren</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• geeft advies en feedback aan medewerkers over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benaderd, zodat de klant zich (meer) welkom voelt.</li></ul>

## Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

### 3.3 werkproces: Voert verkoopgesprek

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel 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 hij 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 medewerker, 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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De klantvragen zijn naar tevredenheid van de klant beantwoord of de klant is juist doorverwezen.</li> <li>Het contact met de klant brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantbinding tot stand: de vestigingsmanager groothandel mag een offerte uitbrengen of een order uitschrijven.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Artikel- en assortimentskennis gebruiken</li> <li>Artikelspecificaties gebruiken (r)</li> <li>Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> <li>Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)</li> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> <li>Inkoopmotieven klanten/afnemers inschatten</li> <li>Invloedsfactoren verkoopgesprek beoordelen</li> <li>Inzicht in marketingstrategie tonen</li> <li>Inzicht in marktsegmentatie tonen</li> <li>Inzicht in soorten serviceverlening tonen</li> <li>Klanten typeren</li> <li>Koopsignalen opvangen</li> <li>Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t)</li> <li>Telefoonrendement berekenen (r)</li> <li>Verkoopvaardigheden toepassen</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.</li> </ul>
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>stelt zich actief op bij het beantwoorden van klantvragen, doorverwijzen van de</li> </ul>

### Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

#### 3.3 werkproces: Voert verkoopgesprek

		klant en het doen van koopsuggesties die passen bij de klantvraag, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.
	<p>Presenteren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	<p>De vestigingsmanager groothandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• wekt vertrouwen bij de klant door het stellen van relevante vragen, stemt zijn benadering af op de klant, reageert passend op antwoorden en signalen van de klant, zodat de klant tevreden is met de wijze van benaderen, informeren en/of doorverwijzen.</li></ul>

**Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit****3.5 werkproces: Onderhandelt met de klant**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel onderhandelt over de prijs met de klant. Hij gaat na hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt op basis van de bandbreedte hoeveel korting hij de klant mag geven en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het ondernemingsbelang.</li></ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Calculaties maken (r)</li><li>Contracten beoordelen/opstellen</li><li>Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t)</li><li>Onderhandelingsgesprek voorbereiden, uitvoeren en evalueren</li><li>Onderhandelingstechnieken toepassen</li><li>Uiteindelijke prijs bepalen (r)</li></ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"><li>Afgewogen risico's nemen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>neemt weloverwogen risico's in het onderhandelingsproces, zodat recht wordt gedaan aan het belang van de klant en/of de organisatie.</li></ul>
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"><li>Onderhandelen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>gebruikt onderhandelingstechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen, zodat de klant akkoord gaat met het eindvoorstel van de onderhandeling.</li></ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"><li>Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commerciële overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.</li></ul>

<b>Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit</b>		
<b>3.6 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.</li> <li>• De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aflevertijd voor bestelling bepalen (r)</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Voorraad- en bestelgegevens lezen (r)</li> </ul>	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling</li> </ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• hanteert de bestelprocedures nauwkeurig en administreert de bestellingen systematisch, zodat de bestelling correct is geplaatst en geadministreerd.</li> </ul>

### Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

#### 3.7 werkproces: Handelt klachten af

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel handelt klachten af die medewerkers niet kunnen afhandelen. Hij onderzoekt de klacht, schat de ernst van de klacht in, bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld, communiceert dit naar de klant, onderneemt actie om de klacht af te handelen en administreert de klacht in het systeem.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumentenrecht toepassen</li> <li>Deelnemen aan discussie en overleg (t)</li> <li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>Garantiebewijs uitschrijven</li> <li>ICT-systemen hanteren</li> <li>Inzicht in soorten serviceverlening tonen</li> <li>Klachtenbeleid beoordelen/uitvoeren</li> <li>Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t)</li> <li>Tegood-/reparatiebon uitschrijven</li> </ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de organisatie.</li> </ul>
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusies trekken</li> <li>Oplossingen voor problemen bedenken</li> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, waarbij een afweging is gemaakt tussen organisatiebelang en klantvriendelijkheid.</li> </ul>
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspreken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.</li> </ul>

**Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit****3.7 werkproces: Handelt klachten af**

	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	<p>De vestigingsmanager groothandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• maakt bij de keuze van oplossingen ook een financiële afweging en kan deze keuze verantwoorden aan zijn leidinggevende, zodat de organisatie zo min mogelijk schade oploopt op korte én lange termijn.</li></ul>
--	---	---

## Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit

### Proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit		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																					
5.1	Stelt offertes op											x							x		
5.2	Stelt verkooporders op																	x		x	
5.3	Handelt verkooporders af																	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 Vestigingsmanager groothandel**

<b>Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit</b>		
<b>5.1 werkproces: Stelt offertes op</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel stelt op verzoek van de klant offertes op. Hij maakt noodzakelijke artikelcombinaties, inventariseert juiste artikelcodes, maatvoering en prijzen, maakt berekeningen en zorgt indien nodig voor tekeningen, monsters, foto's, specificaties e.d. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een taalkundig correcte, verzorgde offerte waarin de juiste gegevens zijn opgenomen.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bemonsterde offerte/maatwerkofferte/standaardofferte opstellen</li> <li>Calculaties maken (r)</li> <li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>ICT-systemen hanteren</li> <li>Offerteprijs vaststellen (r)</li> <li>Offertestructuur kiezen</li> <li>Orderkans bepalen</li> <li>Soorten prijskorting toepassen (r)</li> <li>Tekeningen maken (r)</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>maakt accurate berekeningen/tekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar is.</li> </ul>
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>verwerkt de wensen van de klant in de offerte en legt afspraken vast, maar houdt hierbij ook rekening met het organisatiebelang.</li> </ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>signaleert kansen bij de klant en beschrijft dit in de offerte of bespreekt dit met de klant, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.</li> </ul>

<b>Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit</b>		
<b>5.2 werkproces: Stelt verkooporders op</b>		
<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel stelt op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbesteding en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het systeem. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De order is correct en volledig.</li> <li>De order is geregistreerd.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>ICT-systemen hanteren</li> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> <li>Magazijnopdrachten opstellen/versturen</li> <li>Orderbevestiging opstellen/versturen</li> <li>Orders nummeren</li> <li>Verkooporder controleren/opstellen</li> <li>Verkooporder registreren/verwerken</li> </ul>	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>plant op basis van de verkooporder (samen met de klant) wanneer afbetaling en levering plaatsvinden en geeft dat aan op de verkooporder/in de administratie, zodat de afspraken helder zijn en het proces bewaakt kan worden.</li> </ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> <li>Systematisch werken</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>past de formulieren en systemen zorgvuldig toe voor het opstellen en registreren van de verkooporder en signaleert door systematisch werken onvolledigheden, zodat de order uitgevoerd kan worden en is geregistreerd volgens de eisen van de organisatie</li> </ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>signaleert kansen om verkooporders snel uit te voeren en/of de klanttevredenheid te verhogen/de klantbinding te vergroten in</li> </ul>

<b>Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit</b>
---

<b>5.2 werkproces: Stelt verkooporders op</b>
---

		het contact met de klant, zodat de klant verbonden blijft aan de organisatie.
--	--	---

**Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit****5.3 werkproces: Handelt verkooporders af**

<b>Omschrijving</b>	De vestigingsmanager groothandel verwerkt de verkooporder door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De orders zijn volgens afspraak afgehandeld.</li><li>• Het ordertraject is correct geadministreerd.</li><li>• De klant is op de hoogte gesteld van het verloop van de verkoopafhandeling.</li></ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Factuursysteem beoordelen/kiezen</li><li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li><li>• ICT-systemen hanteren</li><li>• Informatie uitwisselen (t)</li><li>• Klantenbestand bijwerken</li><li>• Kredietbeperkingstoeslag en/of kredietlimiet vaststellen</li><li>• Kwantumkorting toekennen</li><li>• Orderverzamellijst samenstellen</li><li>• Pakbonnen opstellen/controleren</li><li>• Saldilijst debiteuren bewaken</li><li>• Uitleveringspercentage berekenen (r)</li><li>• Verkoopfactuur opstellen/controleren</li><li>• Verkooporders (administratief) afhandelen</li><li>• Vrachtbrief maken/controleren</li></ul>	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Mensen en middelen organiseren</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• plant, regelt en/of bestelt de benodigde zaken voor het volgens afspraak leveren van de goederen, signaleert tijdig knelpunten die het ordertraject kunnen verstoren en anticipeert hier op, zodat orders vlot en correct worden afgehandeld.</li></ul>
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• onderhoudt contact met de klant over de voortgang van het ordertraject en informeert de klant over mogelijke wijzigingen, zodat de klant goed geïnformeerd is.</li></ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li><li>• Systematisch werken</li><li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• zorgt er voor dat de werkzaamheden voldoen aan de eisen door systematisch, nauwkeurig en zorgvuldig te werken en</li></ul>

**Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit****5.3 werkproces: Handelt verkooporders af**

		knelpunten te voorkomen, zodat de order volgens afspraak kan worden afgehandeld.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenbewust handelen</li></ul>	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• kijkt naar mogelijkheden om werkprocessen beter op elkaar aan te sluiten en de productiviteit te verhogen, zodat kosten verlaagd kunnen worden.</li></ul>