

4.1 Ondernemer detailhandel

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De ondernemer detailhandel werkt als zelfstandige in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules binnen het MKB in zowel de food als non-food sector. De ondernemer detailhandel voert veel werkzaamheden in de winkel uit. Voor een aantal activiteiten, zoals enkele beleidsmatige taken en netwerken, zoekt de ondernemer buiten de winkel contacten met betrokkenen.
Typerende beroepshouding	De ondernemer detailhandel is klantgericht, sociaalvaardig, representatief, assertief en vakkundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Ook laat hij een ondernemende houding zien en toont betrokkenheid bij de onderneming. Hij anticipeert doelgericht, creatief en op flexibele wijze op veranderingen in de markt om de positie van de onderneming te versterken. Hij zorgt ervoor dat hij op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Verder neemt de ondernemer detailhandel overwogen risico's om zijn doel te behalen en houdt hij vast aan zijn plan tot hij zijn doel heeft bereikt. Verder laat de ondernemer detailhandel een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten en medewerkers. Bij al zijn werkzaamheden toont hij een groot verantwoordelijkheidsgevoel.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De ondernemer detailhandel heeft een uitvoerende en aansturende rol. De ondernemer detailhandel is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn onderneming. Hij voert taken op eigen initiatief uit. De ondernemer detailhandel is verantwoordelijk voor het uitzetten van lijnen op het gebied van commercie, financiën en logistiek, zodat de onderneming gezond is en blijft. Het assortiment en de voorraad zijn en ondernemingsdoelstellingen worden behaald. Ook is hij verantwoordelijk voor zijn eigen netwerk en een het opbouwen van een (organisatie) imago. Verder zorgt hij voor een goede werkomgeving en draagt hij verantwoordelijkheid voor een goed verloop van de operationele werkzaamheden.
Complexiteit	<p>De ondernemer detailhandel krijgt te maken met een aantal dilemma's. De ondernemer detailhandel heeft de opgave om tijdens het contact met klanten een juist evenwicht te vinden tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Hij heeft de taak zich klantvriendelijk op te stellen zonder zijn eigen onderneming te schaden. Dit geldt bij veel aspecten van zijn takenpakket, zoals bij het voeren van een verkoopgesprek, het bepalen en inkopen van het assortiment en het bepalen van de prijs van de artikelen. Verder moet de ondernemer detailhandel prioriteiten stellen in zijn werkzaamheden. Hij moet afwegen hoeveel tijd hij kan besteden aan de klant, zijn medewerkers, relaties, beleidstaken en operationele taken, zonder dat de belangen van de organisatie in het geding zijn. Hierbij speelt ook de afweging wanneer hij taken kan delegeren en wanneer hij ze zelf uit moet voeren. Tot slot is het bij het aansturen en begeleiden van medewerkers van belang dat de ondernemer detailhandel zich zowel laat leiden door de persoonlijke belangen van de werknemer als de belangen van de onderneming.</p> <p>Voor het uitoefenen van het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden, aangevuld met theoretische kennis van het werkveld en beroep nodig. Daarnaast zijn specialistische kennis en vaardigheden over bedrijfsvoering nodig ten aanzien van het ondernemerschap.</p>
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">• het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren.• het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <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>

2.1 Ondernemer detailhandel

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid

Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming															X									X	
1.2	Geeft de onderneming vorm	X																							X	X
1.3	Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming	X																								X
1.4	Maakt een exploitatie- en liquiditeitsbudget												X													X
1.5	Bewaakt de financiële positie van de onderneming																	X								X
1.6	Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie												X												X	X
1.7	Positioneert en/of innoveert de onderneming						X									X									X	

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		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 initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.8	Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)																								X	X
1.9	Bepaalt de personeelsbehoefte	X																								X
1.10	Voert overleg met medewerkers		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 Ondernemer detailhandel

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		
1.1 werkproces: Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming		
Omschrijving	De ondernemer oriënteert zich op de markt, klant en concurrentie en onderzoekt de mogelijkheden voor een onderneming. Hij vormt zich een beeld van de doelgroep en de keuzes van de doelgroep. Hij gaat na hoe (bv. met samenwerking met anderen) en waarin een eigen onderneming kan slagen en wat bij hem past. Hiervoor reflecteert hij op zijn ondernemersvaardigheden, ondernemende houding en drijfveren en bepaalt eigen sterke en zwakke punten. Tot slot bepaalt hij de slagingskansen van de onderneming, mogelijk door het maken van een SWOT-analyse, en neemt een besluit voor het wel of niet starten, continueren, groeien of krimpen van de onderneming.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een realistisch beeld van de slagingskansen en toekomst van de onderneming Het (toekomst)beeld van de onderneming geeft richting aan vervolgstappen voor de onderneming 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Actiepunten Arbozorg formuleren Concurrentie analyseren/bepalen Informatieve teksten lezen (t) Kleinschalig marktonderzoek uitvoeren/interpreteren Marketingstrategieën bepalen Marktgegevens verzamelen en gebruiken Politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen verzamelen en duiden Propositie bepalen Samenwerkingsvormen kiezen/beoordelen SWOT-analyse opstellen/analyse maken Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t) Wet- en regelgeving m.b.t. starten van een onderneming hanteren 	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> gebruikt verschillende invalshoeken om te kijken naar de kansen van een onderneming, om zaken in een onderneming op te pakken of om oplossingen te vinden voor (mogelijke) knelpunten om zo de slagingskansen en toekomst van de onderneming te vergroten.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> vormt een duidelijk (toekomst)beeld van de eigen onderneming, zijn eigen ondernemende houding en de markt, klant en concurrentie, weet welke kant hij op wil met zijn onderneming met oog voor kansen en bedreigingen (kritische succesfactoren) van de onderneming, zodat de onderneming concreet kan worden vormgegeven.

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.2 werkproces: Geeft de onderneming vorm**

Omschrijving	De ondernemer schetst het (toekomst)beeld van de onderneming door aan te geven wat het aanbod en de doelgroep van de onderneming zijn. Op basis van dit beeld maakt hij keuzes hoe hij het aanbod aan de doelgroep aanbiedt (via een vast vestigingspunt en/of andere verkoopkanalen, inzet van marketing en promotie en tegen welke prijs). Hij maakt tevens juridische en financiële keuzes over o.a. de ondernemingsvorm, vergunningen (commerciële) samenwerking en/of (externe) deskundigheid. Hij inventariseert welke noodzakelijke (administratieve) handelingen nodig zijn en wat hij daarvoor moet doen. Hij beschrijft al deze zaken in een (ondernemings)plan of actualiseert een bestaand (ondernemings)plan op basis van deze zaken.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Er zijn duidelijke en beargumenteerde keuzes gemaakt voor de ondernemingsvorm• Met het plan (gemaakte keuzes) kan gericht gewerkt worden aan de onderneming	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Bedrijfsformule samenstellen• Commercieel-economische berekeningen uitvoeren (r)• Concurrentie analyseren/bepalen• Consumentenprijs bepalen (r)• Doelgroep analyseren/bepalen• Doelstellingen SMART formuleren• Informatie inwinnen over verzekeringen, vergunningen, etc.• Marketinginstrumenten beoordelen/kiezen• Ondernemingsvorm beoordelen/kiezen• Samenwerkingsvormen kiezen/beoordelen• Verkoopformule samenstellen• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)• Wet- en regelgeving m.b.t. het exploiteren van een onderneming hanteren• Wet- en regelgeving m.b.t. starten van een onderneming hanteren	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• Afgewogen risico's nemen	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none">• ziet de noodzaak om risico's in te schatten, weegt deze af en neemt weloverwogen risico's om kansen te grijpen (starten, innoveren, etc.), zodat de onderneming vorm kan krijgen.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen• Kansen en mogelijkheden benutten	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none">• besteedt aandacht aan de ontwikkelingen in de markt en de wensen van de doelgroep, signaleert welke factoren de markt (kunnen) beïnvloeden, grijpt zakelijke kansen aan om op de wensen van de doelgroep aan te sluiten en vertaalt deze naar een plan voor de onderneming, zodat keuzes ten aanzien van de onderneming en doelgroep beargumenteerd zijn.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	De ondernemer:

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		
1.2 werkproces: Geeft de onderneming vorm		
		<ul style="list-style-type: none">• kent de financiële zaken en risico's die voortvloeien uit de keuze voor een ondernemingsvorm, zodat een duidelijke en beargumenteerde keuze voor een ondernemingsvorm gemaakt wordt.

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.3 werkproces: Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming**

Omschrijving	De ondernemer onderzoekt en/of beoordeelt de noodzaak (in relatie tot kosten en opbrengsten) voor investeringen. Hij berekent hoeveel financiële middelen nodig zijn. Hij onderzoekt en neemt besluiten over financieringsmogelijkheden/financiers. Tot slot maakt hij een investeringsbegroting en/of financieringsplan (plan waarin zichtbaar wordt hoe het financiële gedeelte wordt geregeld). Aan de hand hiervan bespreekt hij de mogelijkheden met investeerders om van hen liquide middelen te verkrijgen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Het plan (de gemaakte keuzes) maakt inzichtelijk hoe het financiële gedeelte wordt geregeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Financiële kengetallen beoordelen/berekenen (r)Financieringsplan opstellenFinancieringsplan opstellen (r)Interne en externe financieringsvormen beoordelen/kiezenInvesteringsbegroting opstellen (r)Wet- en regelgeving m.b.t. starten van een onderneming hanteren	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonenKostenbewust handelen	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none">laat zien begrip te hebben van de financiële zaken die invloed hebben op de organisatie en wat de financiële consequenties zijn van keuzes en bekijkt mogelijkheden om kosten te reduceren bij het opstarten van of investeren in de onderneming, zodat verantwoorde financiële keuzes worden gemaakt.
	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemenAfgewogen risico's nemenVerantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none">weegt (financiële) risico's, neemt weloverwogen beslissingen ten aanzien van investeringen, en neemt daar ook verantwoordelijkheid voor, zodat het (financiële) risico juist ingeschat is voor de ondernemer zelf en de onderneming.

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		
1.4 werkproces: Maakt een exploitatie- en liquiditeitsbudget		
Omschrijving	De ondernemer detailhandel maakt op basis van de investeringsbegroting en/of financieringsplan een exploitatie- en liquiditeitsbudget voor zijn detailhandelonderneming. Op basis van de opgestelde begrotingen stelt hij budgetten op. Hij controleert en bewaakt op basis van periodieke overzichten en de jaarrekening de budgetten. Indien nodig past hij de begroting aan na doorrekening van budgetaanpassing.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het exploitatie- en liquiditeitsbudget zijn een logische gevolg van de investeringsbegroting en/of financieringsplan. • De budgetten zijn vastgesteld op basis van de beschikbare informatie. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Btw-budget opstellen (r) • Exploitatiebudget opstellen (r) • Financieel beleid formuleren • Gegevens financiële administratie interpreteren (r) • Liquiditeitsbudget opstellen (r) 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • analyseert de cijfermatige gegevens grondig en maakt logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie en plannen m.b.t. investeringen, kosten en opbrengsten, zodat een duidelijke en realistische begrotingen en budgetten opgesteld worden.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen • Kostenbewust handelen 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • Kent de financiële en juridische zaken die invloed hebben op de onderneming, verwerkt deze kennis bij het opstellen van begrotingen en budgetten en maakt voortdurend een afweging tussen kosten en baten, zodat waar nodig begrotingen en budgetten aangepast worden.

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.5 werkproces: Bewaakt de financiële positie van de onderneming**

Omschrijving	De ondernemer documenteert financiële gegevens/informatie. Hij analyseert (periodiek) de financiële informatie/geldstromen (ontvangsten/uitgaven, opbrengsten/kosten) van de onderneming. Hij signaleert afwijkende gegevens en onderzoekt de oorzaak hiervan. Desgewenst vraagt hij extern advies over financiële kwesties. Hij levert tijdig de financiële gegevens aan bij relevante partijen, onder andere voor het samenstellen van de jaarrekening. Op basis van de balansen en jaarrekening maakt hij een inschatting van de financiële positie van de onderneming.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De financiële positie van de onderneming is juist en overzichtelijk in kaart gebracht.• Op basis van de financiële positie van de onderneming kunnen verantwoorde keuzes voor het voortbestaan van de onderneming gemaakt worden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Break-even-omzet bepalen (r)• Budget bewaken• Budgetverschillen analyseren/berekenen (r)• Financiële kengetallen berekenen (r)• Gegevens financiële administratie aanleveren• Gegevens financiële administratie interpreteren (r)• Informatie uitwisselen (t)• Informatieve teksten lezen (t)• Regels omzetbelasting toepassen• Veiligheidsmarge berekenen (r)	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none">• zorgt dat financiële informatie continu beschikbaar is, verzamelt deze, regelt ondersteuning op financieel vlak en bewaakt voortdurend de financiële situatie van de onderneming op basis van (ontvangsten/uitgaven, opbrengsten/kosten) en onderneemt wanneer nodig actie, zodat financiële problemen voorkomen kunnen worden en de onderneming financieel gezond blijft.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none">• analyseert de financiële cijfers door het berekenen van financiële kengetallen en maakt keuzes op basis van de uitkomsten van deze kengetallen, zodat een duidelijk beeld ontstaat van de financiële positie van de onderneming.

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.6 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel analyseert de verkoopcijfers, bepaalt goede en minder goede product(groep)en, onderzoekt de oorzaak en onderneemt actie, wanneer nodig. Hij relateert de verkoopcijfers aan de marktontwikkelingen en/of personele inzet en bepaalt of hij aanpassingen moet doen om de omzet en het rendement te kunnen verhogen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De analyse van de verkoopcijfers, prognoses en marktontwikkelingen geeft een beeld van de stand van zaken en vormt de basis voor het wel of niet actie ondernemen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">ICT-systemen hanterenOmzetberekeningen uitvoeren (r)Omzetprognoses maken (r)Statistische berekeningen uitvoeren (r)	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om inzicht te krijgen in resultaten van de onderneming en gaat na of het nodig is om actie te ondernemen, zodat de eigen positie afgezet wordt tegen ontwikkelingen in de markt en bij concurrenten.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">ziet op basis van de verkoopcijfers kansen om de omzetmogelijkheden te vergroten en vertaalt deze kansen in haalbare en verantwoorde acties.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">interpreteert op juiste wijze de consequenties van dalende of stijgende verkoopcijfers voor de doelstelling en omzet van de onderneming en volgt onder andere op basis daarvan de prestaties van de onderneming, zodat tijdig actie

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		
1.6 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie		
		ondernomen kan worden door verandering in verkoopcijfers.

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.7 werkproces: Positioneert en/of innoveert de onderneming**

Omschrijving	De ondernemer signaleert ontwikkelingen in de markt en vertaalt deze naar kansen voor de onderneming. Hij investeert tijd en middelen om verbeterpunten in de onderneming en bij zichzelf te signaleren en/of de onderneming of het aanbod daarvan te innoveren. Hij participeert in verschillende netwerken en/of neemt deel aan bijeenkomsten om ervaringen uit te wisselen, expertise te delen, opdrachten te verwerven en/of samenwerkingspartners te vinden. In deze bijeenkomsten creëert hij kansen om zichzelf en/of de onderneming te promoten of te profileren en zet middelen en/of actie in om naamsbekendheid te vergroten.	
Gewenst resultaat	•De positie van de onderneming wordt versterkt door reflectie, profilering/presentatie en/of innovatie.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Communicatiestrategie bepalen• Informatie uitwisselen (t)• Informatieve teksten lezen (t)• Marketingstrategie toepassen• Marktgegevens verzamelen en gebruiken• Persoonlijke presentatietechnieken inzetten• Politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen verzamelen en duiden• Relaties beoordelen/kiezen• Vormen van social media beoordelen/kiezen	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none">• Vernieuwend en creatief handelen• Verandering zoeken en introduceren	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none">• Is constant op zoek naar mogelijkheden voor verbetering/(promotie)kansen voor de onderneming of ondernemende houding en onderneemt actie om verbeteringen door te voeren in de (eigen) onderneming.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen• Kansen en mogelijkheden benutten	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none">• reageert pro-actief op de markt, klanten en concurrenten, grijpt verschillende kansen aan om naamsbekendheid voor de onderneming te vergroten en gebruikt daarvoor verschillende kanalen, zoekt naar netwerken en samenwerkingsverbanden om zaken samen op te pakken, expertise te delen en te reflecteren op het (eigen) ondernemerschap, zodat deze acties leiden tot een sterkere positie van de onderneming.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen• Relatienetwerk onderhouden en benutten	De ondernemer:

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		
1.7 werkproces: Positioneert en/of innoveert de onderneming		
		<ul style="list-style-type: none">• ziet en grijpt kansen om met mensen in contact te komen, die van pas kunnen komen bij het starten of groeien van de onderneming (door van te leren, door gebruik te maken van expertise of middelen, etc.) en onderhoudt dit contact op verschillende wijzen, zodat een netwerk rondom de ondernemer en/of onderneming ontstaat.

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		
1.8 werkproces: Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)		
Omschrijving	De ondernemer onderzoekt welke externe diensten en/of producten nodig zijn voor de onderneming en koopt/huurt op basis daarvan in. Hij inventariseert potentiële leveranciers, uitvoerders, partners, etc., vraagt offertes op, onderzoekt geschiktheid en betrouwbaarheid en maakt op basis van kwaliteit en prijs een keuze voor een geschikte partij. Desgewenst onderhandelt hij met derden over o.a. prijzen, kwaliteit en leveringsvoorwaarden. Hij maakt afspraken over prijs en kwaliteit en checkt deze gegevens in contracten. Hij berekent regelmatig de (financiële) consequenties van het zakendoen met derden en kijkt tijdig of de gemaakte afspraken nog actueel zijn.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De samenwerking met anderen is een meerwaarde voor de onderneming. • Gunstige voorwaarden (juiste prijs-kwaliteitverhouding) waar tegen producten/diensten afgenomen kunnen worden. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Contracten lezen en beoordelen • Diensten-/productenpakket beoordelen/kiezen • Informatie uitwisselen (t) • Informatieve teksten lezen (t) • Kosten-/batenanalyse maken (r) • Leveranciers/partners beoordelen/kiezen • Leverings-/betalingsvoorwaarden beoordelen • Onderhandelen over de prijs (r) 	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> • Zoekt naar nieuwe zakelijke mogelijkheden (klanten, leveranciers, partners), vertaalt deze naar concrete acties en bouwt op deze wijze de commerciële positie van de onderneming uit.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen • Kostenbewust handelen 	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> • benoemt voor- en nadelen van samenwerking met diverse partijen, maakt steeds een afweging tussen de kosten en baten en onderzoekt regelmatig of de samenwerking nog bijdraagt aan de ondernemingsdoelstellingen, zodat afspraken up-to-date zijn en passen bij de ontwikkeling van de onderneming.

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**1.9 werkproces: Bepaalt de personeelsbehoefte**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel bepaalt op basis van zijn doelstellingen, personeelsbudget en bedrijfsanalyse de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte. Hij gaat na aan welke eisen nieuwe medewerkers moeten voldoen. Op basis daarvan werft hij zelf kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De personeelsbehoefte is in kaart gebracht.• Er is actie ondernomen om aan de personeelsbehoefte te voldoen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)• Informatieve teksten lezen (t)• Inzicht in personeelsbeleid en -plan hebben• Kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte in kaart brengen• Kwantitatieve personeelsbehoefte bepalen (r)• Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Neemt op basis van de gesignaleerde personeelsbehoefte het besluit voor de aannahme van medewerkers, selecteert op grond van behoefte, (financiële) middelen en competenties van mensen, zodat hij op verantwoorde wijze voorziet in de personeelsbehoefte.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• calculeert financiële gevolgen in voor het in dienst nemen van medewerkers op basis van de huidige en toekomstige financiële situatie en ontwikkelingen in de onderneming, zodat verantwoorde en financiële afwegingen gemaakt kunnen worden bij het in dienst nemen van medewerkers.

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		
1.10 werkproces: Voert overleg met medewerkers		
Omschrijving	<p>De ondernemer detailhandel organiseert periodiek werkoverleg en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het functioneren. Hij stelt hen op de hoogte van de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de werkkuitvoering betekenen. Tevens evalueert hij met medewerkers de dagelijkse gang van zaken door opvallende gebeurtenissen en acties daarop te bespreken. Hij geeft in een formeel gesprek aan op welke wijze de medewerker zijn functioneren kan verbeteren. Hij stuurt zonodig de prestaties bij door de medewerker te coachen en extra begeleiding te geven.</p> <p>Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg en formele gesprekken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.</p>	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Gemotiveerde en vakkundige medewerkers die zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie. Medewerkers zijn op de hoogte van prioriteiten en werkzaamheden en handelen hiernaar 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Deelnemen aan discussie en overleg (t) Formele gesprekken voeren met medewerkers Informatie uitwisselen (t) Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t) 	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren Anderen ontwikkelen 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> gaat na welke competenties nodig zijn voor de onderneming, bekijkt bij wie deze competenties verder te ontwikkelen zijn en creëert mogelijkheden om deze competenties te ontwikkelen, coacht medewerkers, geeft hen feedback en motiveert hen, zodat het beste uit medewerkers en de onderneming wordt gehaald.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> deelt de eigen kennis en expertise met medewerkers, maakt melding van belangrijke zaken op het gebied van assortiment en serviceverlening, zodat medewerkers goed worden begeleid in hun vak.

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid

1.10 werkproces: Voert overleg met medewerkers

	<p>Aansturen</p> <ul style="list-style-type: none">• Richting geven• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• geeft duidelijke aanwijzingen over doelen en prioriteiten en werkinstructies, maakt afspraken, controleert de naleving daarvan en geeft informatie over de manier waarop medewerkers hun werkzaamheden uitvoeren, zodat medewerkers op de hoogte zijn van hun prestaties en de prestaties van de onderneming.
	<p>Plannen en organiseren</p> <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Voortgang bewaken	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• geeft prioriteiten aan, maakt afspraken met medewerkers, past deze waar nodig aan de situatie aan, bewaakt de voortgang en stelt doelen tijdens werkzaamheden en het overleg met medewerkers, zodat de werkzaamheden en het overleg volgens schema verlopen.

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Beheert en verzorgt goederenontvangst		x	x															x		
2.2	Beheert en verzorgt goederenopslag			x													x		x		
2.3	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze			x								x							x		x
2.4	Bewaakt de voorraad en bestelt													x					x		
2.5	Maakt inkoopplannen voor het assortiment																	x			x
2.6	Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte			x															x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad		
2.1 werkproces: Beheert en verzorgt goederenontvangst		
Omschrijving	De ondernemer detailhandel gaat na welke goederen binnenkomen en bepaalt waar deze opgeslagen moeten worden. In voorkomende gevallen verdeelt hij het werk over medewerkers, instrueert hen en begeleidt hen bij deze werkzaamheden. Vooraf aan de werkzaamheden informeert hij hen over prioriteiten en bijzonderheden, tijdens de werkzaamheden controleert hij de voortgang en kwaliteit en stuurt waar nodig bij. Hij maakt retouren verzendklaar en vult bijbehorende formulieren in. Hij zorgt er voor dat de interne transportmiddelen worden verzameld, ruimte wordt gemaakt voor de opslag van goederen in de ontvangstruimte en opslagruimte. Vervolgens controleert hij de geleidedocumenten en de geleverde goederen in bijzijn van de leverancier op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier en noteert deze. Hij zorgt dat de retouren meegegeven worden aan de leverancier.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De werkzaamheden zijn georganiseerd op basis van levering, prioriteiten en mogelijkheden. De werkzaamheden zijn correct (volgens wettelijke regels en zo efficiënt mogelijk) uitgevoerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Aantallen tellen/vergelijken (r) Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Derving voorkomen/verminderen Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) Informatie uitwisselen (t) Informatieve teksten lezen (t) Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken Managementvaardigheden toepassen Procedure goederenontvangst opstellen/uitvoeren RIE uitvoeren en actiepunten formuleren Werken conform de regels uit de arbowet 	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> pakt de voorbereiding, controle en administratieve verwerking van de goederenontvangst nauwkeurig en ordelijk aan en ziet er op toe dat de eisen/ bedrijfsprocedures wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu worden gehandhaafd, zodat de kans op fouten en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen Adviseren 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat medewerkers hun werkzaamheden correct uitvoeren en kunnen verbeteren.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren 	De ondernemer detailhandel:

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

2.1 werkproces: Beheert en verzorgt goederenontvangst

	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	<ul style="list-style-type: none">• maakt een werkverdeling op basis van prioriteiten en capaciteiten, communiceert deze naar medewerkers, controleert de uitvoering en stuurt bij waar nodig, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en tijdig worden uitgevoerd.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad		
2.2 werkproces: Beheert en verzorgt goederenopslag		
Omschrijving	De ondernemer detailhandel pakt de geleverde goederen om en verdeelt deze voor opslag van goederen of delegeert deze werkzaamheden aan medewerkers door hen te instrueren en te helpen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen (zicht- en onzichtbare schade) en noteert deze. Hij meldt de afwijkingen aan de vervoerder en/of leverancier. Hij en/of zijn medewerkers vervoeren de geleverde goederen naar de opslagruimte en slaan ze daar op.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De werkzaamheden zijn georganiseerd op basis van levering, prioriteiten en mogelijkheden. • De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd. • Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Afval scheiden • Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen • Brandpreventieve maatregelen nemen • Derving voorkomen/verminderen • Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) • Informatie uitwisselen (t) • Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken • Milieubewust werken • Procedure goederenopslag opstellen/uitvoeren • RIE uitvoeren en actiepunten formuleren • Werken conform de regels uit de arbowet 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • Brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de opslag, waar goederen opgeslagen moeten worden en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen zo efficiënt en effectief mogelijk opgeslagen kunnen worden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Systematisch werken 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • pakt het opslaan van goederen nauwkeurig en ordelijk aan en bewaakt de handhaving van wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op fouten of onveilige situaties geminimaliseerd wordt.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat medewerkers hun werkzaamheden correct uitvoeren en kunnen verbeteren.

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

2.2 werkproces: Beheert en verzorgt goederenopslag

	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.
--	---	--

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

2.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze

Omschrijving	De ondernemer detailhandel maakt presentatieplannen en bouwt artikelpresentaties volgens deze plannen op. Op de tijdelijke artikelpresentaties combineert hij op basis van de artikeleigenschappen artikelen en decoratie- en informatiematerialen. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de winkel, bepaalt indien nodig de artikelen of monteert deze, plaatst prijs- en tekstkaarten en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij de permanente artikelpresentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te veranderen. Hij begeleidt medewerkers bij het opbouwen en het verzorgen van artikelpresentaties door onder andere werkzaamheden voor te doen en uitleg te geven.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Het presentatieplan en de artikelpresentaties, winkel en -omgeving voldoen aan de commerciële uitgangspunten (of beleid) van de onderneming.• De expertise van medewerkers op het gebied van presentatietechnieken is vergroot.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Afval scheiden• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Brandpreventieve maatregelen nemen• Derving voorkomen/verminderen• Displayplan opstellen/uitvoeren• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)• Frontpresentatieplan opstellen/toepassen• ICT-systemen hanteren• Informatie uitwisselen (t)• Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken• Inzicht in winkelinrichting hebben• Presentatiebeleid uitvoeren• Reclame-invloeden op waarde schatten• RIE uitvoeren en actiepunten formuleren• Werken conform de regels uit de arbowet• Winkeldiefstalpreventieplan maken/uitvoeren	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Gevoel voor ruimte en richting tonen• Expertise delen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• toont begrip van constructies en ruimtegebruik, gebruikt en combineert diverse materialen, vormen en kleurstellingen, brengt dit begrijpelijk over aan medewerkers en werkt snel en bedreven bij het opbouwen, zodat de presentatie en -plan aan de commerciële uitgangspunten voldoen en de expertise van medewerkers is vergroot.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Kwaliteitsniveaus halen• Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Schrijft voor aan welke eisen de artikelpresentaties moeten voldoen, controleert voortdurend de staat van de artikelpresentaties aan de hand van deze eisen, signaleert afwijkingen en accepteert niet dat de presentaties niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad**2.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze**

		ondernemen om de afwijkingen te verhelpen.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• geeft heldere instructies en uitleg over presentatietechnieken, zodat medewerkers hun werkzaamheden correct uitvoeren en kunnen verbeteren.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren• Kansen en mogelijkheden benutten	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• ziet kansen om met artikelpresentaties omzet te verhogen, weet hoe de commerciële aantrekkelijkheid van presentaties verhoogd kan worden, past om deze reden presentatieplan en/of presentaties aan, zodat commerciële kansen gegrepen kunnen worden.

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

2.4 werkproces: Bewaakt de voorraad en bestelt

Omschrijving	De ondernemer detailhandel 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 andere vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij het assortiment om de voorraad op het gewenste niveau te brengen.	
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform richtlijnen bijgehouden. De bestelling is afgestemd op gewenste voorraadniveau waarbij rekening is gehouden met de gewenste servicegraad.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Bestelhoeveelheid bepalen (r)Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)ICT-systemen hanterenInventarisatie organiseren en uitvoerenOmzetsnelheid/-duur berekenen (r)Servicegraad berekenen (r)Soorten voorraad berekenen (r)Voorraad tellen (r)Voorraad(administratie) verzorgen/bijhouden	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadniveau en servicegraad, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenSystematisch werken	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Controleert zorgvuldig en op een systematische manier de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren.Plaatst tevens zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijke bestelde artikelen.

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

2.5 werkproces: Maakt inkoopplannen voor het assortiment

Omschrijving	De ondernemer detailhandel reflecteert op het assortiment, kijkt hoe hij met het assortiment (prijs en kwaliteit) het beste aansluit bij de doelgroep en bepaalt wat een optimale voorraadhoogte is. Hij verwerkt deze eisen en leveringsvoorwaarden en -tijden in inkoopplannen. Op basis van de inkoopplannen maakt hij een keuze voor een passende leverancier. Wanneer nodig past hij de inkoopplannen aan.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De inkoop van het assortiment is planmatig georganiseerd en afgestemd op de doelgroep.• De keuze van de leverancier is logisch op basis van de inkoopplannen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Assortiment beoordelen/kiezen• Informatie uitwisselen (t)• Informatieve teksten lezen (t)• Inkoopplan opstellen• Leveranciers/partners beoordelen/kiezen• Leverings-/betalingsvoorwaarden beoordelen• Marktgegevens verzamelen en gebruiken• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• toont inzicht in het aanbod van de concurrentie, vertaalt kansen in de markt naar keuzes voor het assortiment en vertaalt deze naar inkoopplannen, zodat de inkoop de onderneming versterkt.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• kijkt naar mogelijkheden om kosten en derving te reduceren bij het planmatig inkopen en de keuze van een leverancier en overziet de gevolgen van verandering in inkoop en/of leverancier, zodat de inkoopplannen (blijven) aansluiten bij de bedrijfsvoering.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• onderzoekt de behoeften van de klant, beoordeelt vanuit de behoeften van de klant het assortiment en kijkt naar mogelijkheden om met de inkoop van het assortiment een betere aansluiting te

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad		
2.5 werkproces: Maakt inkoopplannen voor het assortiment		
		krijgen met de doelgroep, zodat het aanbod bij de klant aansluit.

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad**2.6 werkproces: Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel verzorgt de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast maakt hij, eventueel met medewerkers, voor openingstijd de winkel gereed om klanten te ontvangen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De werkzaamheden zijn georganiseerd op basis van prioriteiten en eisen aan een optimale, commerciële uitstraling van de winkel.• De opslagruimte, de winkel en -omgeving zijn schoon en verzorgd.• Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Afval scheiden• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Calamiteiten signaleren/voorkomen• Derving voorkomen/verminderen• Energie besparen• Onderhoudsplan winkelinventaris opstellen/uitvoeren• Promotiemateriaal kiezen/toepassen• Reclame-invloeden op waarde schatten• Reinigingsplan opstellen/uitvoeren• Schoonmaakmaterialen en -middelen kiezen/gebruiken• Werken conform de regels uit de arbowet	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Kwaliteitsniveaus halen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Controleert in hoeverre de winkel en de opslagruimte aan de eisen met betrekking tot commerciële uitstraling voldoen, hanteert hierbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, accepteert niet dat de winkel en opslagruimte hier niet aan voldoen, en onderneemt actie zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat medewerkers hun werkzaamheden correct uitvoeren en kunnen verbeteren.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	De ondernemer detailhandel:

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad		
2.6 werkproces: Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte		
		<ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

		<ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.
--	--	---

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Ontvangt en benadert klanten			x															x		
3.2	Adviseert en voert verkoopgesprek			x					x			x							x		
3.3	Levert branchespecifiek maatwerk			x								x								x	
3.4	Verwerft opdrachten/klanten, stelt offertes op en/of onderhandelt	x							x												x
3.5	Plaatsst een bestelling voor de klant																		x	x	
3.6	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 Ondernemer detailhandel

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit		
3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
Omschrijving	De ondernemer detailhandel ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een 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 winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij begeleidt medewerkers hierbij door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klant kunnen ontvangen en bespreekt met hen de aandachtspunten bij het benaderen van klanten.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het winkelbezoek. • Het inspringmoment is juist bepaald. • Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd en het risico op (criminele) derving geminimaliseerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen • Calamiteiten signaleren/voorkomen • Consumentengedrag typeren • Consumententrends vertalen naar eigen situatie • Derving voorkomen/verminderen • Informatie uitwisselen (t) • Inzicht in verkoop- en distributiesystemen hebben • Klanten typeren • Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De ondernemer detailhandel <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek te beginnen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Adviseren • Coachen 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • geeft advies en feedback aan collega's over de manier waarop de klant wordt ontvangen en geobserveerd, zodat de klant zich (meer) welkom voelt in de winkel
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • schat de koopkansen bij de klant goed in, bepaalt het juiste inspringmoment en

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten

		benadert de klant op maat, zodat de klant openstaat om het gesprek aan te gaan.
--	--	---

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit**3.2 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel inventariseert door het stellen van vragen de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij onderzoekt ook of de klant gevoelig is voor prijs, merk, etc. en voor welke doeleinden het artikel gebruikt moet worden. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt, maakt een voorstel dat aansluit bij de wensen/behoefte van de klant of wijst de klant op alternatieven buiten het assortiment. Hij adviseert de klant op basis van parate en diepgaande product- en assortimentskennis over de toepassing, eigenschappen en verwerking van diverse artikelen. Wanneer relevant geeft hij uitleg over de totstandkoming/bereiding van of gebruikte materialen in het artikel om de klant beter te kunnen informeren en het (prijs)verschil tussen artikelen te verduidelijken. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Hij adviseert service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe. Naast het adviseren van de klant geeft hij ook aan medewerkers uitleg over het assortiment en verkooptechnieken. Hij begeleidt hen tijdens gesprekken met de klant door feedback te geven op hun handelingen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De wens en behoeften van de klant zijn op klantgerichte wijze geïnventariseerd.• Het advies en verkoopgesprek sluiten aan bij de wens en behoeften van de klant en de ondernemingsdoeleinden.• Het advies brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Een monoloog (verslag,presentatie) houden (t)• Informatie uitwisselen (t)• Inzicht in serviceverlening hebben• Klanten typeren• Marketingstrategieën bepalen• Marktsegmentatie toepassen• Product-, artikel- en assortimentskennis gebruiken• Productspecificaties gebruiken (r)• Verkoop- en adviesvaardigheden toepassen	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen• Overeenstemming nastreven	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met ideeën te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het advies.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• toont inzicht in het assortiment en het gebruik van verkooptechnieken en komt op basis daarvan vlot met een passend advies aan de klant, informeert de klant

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

3.2 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek

		<p>met behulp van parate product- en assortimentskennis, zodat de klant een juist advies wordt verstrekt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • draagt kennis en expertise over aan medewerkers door duidelijke uitleg of antwoord op hun vragen te geven en informeert hen actief over (nieuwe) artikelen en promotionele acties, zodat medewerkers op de hoogte zijn en klanten beter kunnen informeren.
	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ziet in het contact met de klant commerciële kansen als bijverkoop, stuurt daarop in het advies aan de klant en creëert voor de klant een aantrekkelijk koopaanbod, zodat voor beide partijen een commercieel aantrekkelijk en passende koopafspraken wordt gemaakt.
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stelt zich actief op door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen, maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang, zodat de klant een commercieel verantwoord advies op maat krijgt.
	<p>Begeleiden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	<p>De ondernemer detailhandel:</p>

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit		
3.2 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek		
		<ul style="list-style-type: none">• geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat medewerkers hun werkzaamheden correct uitvoeren en kunnen verbeteren.

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

3.3 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk

Omschrijving	De ondernemer detailhandel voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel (op maat) te kunnen verkopen. Wanneer nodig verricht hij metingen op het artikel of bij de klant, gebruikt hij branchespecifieke hulpmiddelen om het artikel te bewerken, te snijden, etc. en/of voegt hij verschillende artikelen bij elkaar. Wanneer gespecialiseerde kennis nodig is, geeft hij deze informatie aan collega's en helpt hen bij het op maat maken van het artikel. Hij geeft hen tips om het branchespecifiek maatwerk uit te voeren.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de kwaliteitseisen van de organisatie. Medewerkers zijn ondersteund bij het leveren van branchespecifiek maatwerk. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Branchewetgeving toepassen Derving voorkomen/verminderen Hoeveelheden afmeten en afwegen (r) Informatie uitwisselen (t) Product-, artikel- en assortimentskennis gebruiken Productspecificaties gebruiken (r) Werken conform de regels uit de arbowet 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De ondernemer detailhandel detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> verricht branchespecifiek maatwerk door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en gebruikt hierbij de juiste materialen en middelen, zodat de klant tevreden is en het artikel veilig en commercieel verantwoord op maat is gemaakt. draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze over op medewerkers, beantwoordt hun vragen, zodat zij correct branchespecifiek maatwerk kunnen verrichten.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> werkt ordelijk en systematisch bij het branchespecifiek maatwerk en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de kwaliteitseisen van de klant en de onderneming voldoet.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Adviseren 	De ondernemer detailhandel:

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit**3.3 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk**

		<ul style="list-style-type: none">• geeft aan medewerkers tips en adviezen bij het branchespecifiek maatwerk, zodat medewerkers de werkzaamheden goed kunnen uitvoeren.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren• Kansen en mogelijkheden benutten	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• zoekt naar mogelijkheden om de werkzaamheden beter en efficiënter uit te voeren, serviceverlening op dit gebied uit te breiden en deze door te voeren binnen zijn onderneming, zodat de onderneming op dit punt verbeterd wordt.

Kerntaak 3 Begeleid verkoopactiviteiten en voert deze ook uit**3.4 werkproces: Verwerft opdrachten/klanten, stelt offertes op en/of onderhandelt**

Omschrijving	De ondernemer informeert (potentiële) klanten over het aanbod van de onderneming, schat het potentieel van de klant in en bepaalt de vervolgstappen richting de (potentiële) klant. Hij doet een aanbod aan de klant op basis van de behoefte van de klant, klantenbinding en promotie van de onderneming. Wanneer nodig, beschrijft hij het aanbod in een offerte. Wanneer nodig onderhandelt hij met de klant over prijs en kwaliteit en bepaalt hij op basis van behoeftepeiling een hernieuwd aanbod aan de klant. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het de klant en het ondernemingsbelang.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Algemene verkoopvoorwaarden toepassenCalculaties maken (r)Contracten beoordelen/opstellenFormulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)Informatie uitwisselen (t)Klantpotentieel inschatten/beoordelenLeverings-/betalingsvoorwaarden beoordelenOffertes beoordelen/opstellenOnderhandelings technieken toepassenUiteindelijke prijs bepalen (r)	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">Afgewogen risico's nemen	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none">neemt weloverwogen risico's in de manier van het verwerven van klanten, het offrenen en het onderhandelingsproces, zodat recht wordt gedaan aan het belang van de klant en/of de onderneming.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">Emoties aansprekenIdeeën en meningen naar voren brengen en onderbouwenOnderhandelenOvereenstemming nastreven	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none">Gebruikt onderhandelings technieken 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.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none">signaleert kansen tijdens het contact met (potentiële) klanten en de onderhandeling om met een offerte en/of het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commercieel overeenstemming uit te onderhandelen,

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit		
3.4 werkproces: Verwerft opdrachten/klanten, stelt offertes op en/of onderhandelt		
		zodat het eindresultaat in het voordeel van de onderneming is.

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit**3.5 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor de bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.• De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Aflevertijd voor bestelling bepalen (r)• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)• Informatie uitwisselen (t)• Voorraad- en bestelgegevens lezen (r)	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• 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
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Systematisch werken	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• hanteert de bestelprocedures nauwkeurig en administreert de bestellingen systematisch, zodat de bestelling correct is geplaatst en geadministreerd.

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

3.6 werkproces: Handelt klachten af

Omschrijving	De ondernemer detailhandel neemt klachten aan van klanten. Hij onderzoekt de klacht, beoordeelt of de klachten gegrond zijn, handelt ze af en administreert de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld. Bij de wijze van klachtenafhandeling is een afweging gemaakt tussen klant vriendelijkheid en (financiële) consequenties voor de onderneming. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Consumentenrecht toepassen Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) Garantiebewijs uitschrijven ICT-systemen hanteren Informatie uitwisselen (t) Inzicht in serviceverlening hebben Klachtenbeleid formuleren/uitvoeren Tegood-/reparatiebon uitschrijven 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> 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 onderneming.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken Gegevens controleren en aannames toetsen 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen met behulp van (wettelijke) richtlijnen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, waarbij een afweging is gemaakt tussen ondernemingsbelang en klantvriendelijkheid.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> 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

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit**3.6 werkproces: Handelt klachten af**

		heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• schat de financiële consequenties van de klachtenafhandeling realistisch is, benoemt kosten en opbrengsten en betreft deze afweging in de wijze van klachtenafhandeling, zodat de financiële consequenties voor de onderneming duidelijk zijn.

Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		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																					
4.1	Beheert het afrekenstelsel											x		x							
4.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																		x		
4.3	Bedient het afrekenstelsel		x																	x	
4.4	Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie											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 Ondernemer detailhandel

Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		
4.1 werkproces: Beheert het afrekenstelsel		
Omschrijving	De ondernemer detailhandel beheert het afrekenstelsel door te zorgen dat het stelsel gebruiksklaar gemaakt wordt, hulpmiddelen beschikbaar zijn en te controleren of veiligheidsmaatregelen en het afrekenstelsel optimaal werken. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het afrekenstelsel en de waardepapieren worden veilig en volgens procedures beheerd, zodat derving en afwijkingen voorkomen kunnen worden. • Afwijkingen zijn gesignaleerd en oorzaken zijn onderzocht. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Derving voorkomen/verminderen • Kassaprocedures opstellen/naleven • RIE uitvoeren en actiepunten formuleren • Werken conform de regels uit de arbowet • Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren • Winkeldiefstalpreventieplan maken/uitvoeren 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • beheert het afrekenstelsel en de opvolging van de veiligheidsmaatregelen, leest gegevens nauwkeurig en neemt snel informatie in zich op om het afrekenstelsel en de veiligheidsmaatregelen volgens voorgeschreven (werk)procedures en veilig te hanteren, afwijkingen te signaleren en oorzaken te onderzoeken, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • Bedenkt bij afwijkingen van het afrekenstelsel en na analyse van de oorzaak passende oplossingen om (verdere) problemen te voorkomen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewust handelen • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, naleving arboregelgeving, voorkoming van derving

Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		
4.1 werkproces: Beheert het afrekenstelsel		
		en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		
4.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling		
Omschrijving	De ondernemer detailhandel schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij verwijst de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. In dit laatste contactmoment met de klant gaat hij door het stellen van vragen, observeren, etc. de tevredenheid van de klant na en op welke wijze de tevredenheid vergroot kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klant is op klantvriendelijke de hoogte gebracht over de manier waarop de verkoop wordt afgehandeld met inachtneming van consumentenrecht en verkoopvoorwaarden. Het contact bij de kassa is ook gebruikt om klantbinding tot stand te brengen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Algemene verkoopvoorwaarden toepassen Belastingwetgeving toepassen Betalingscondities toelichten Btw berekenen/btw-bon uitschrijven (r) Consumentenrecht toepassen Contracten beoordelen/opstellen Derving voorkomen/verminderen Informatie uitwisselen (t) 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant, consumentenrecht en verkoopvoorwaarden en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> handelt alert en attent in het laatste contact met de klant en grijpt waar mogelijk een kans aan om de vraag in het voordeel van de organisatie om te buigen, zodat er een sterke(re) klantbinding ontstaat.

Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**4.3 werkproces: Bedient het afrekensysteem**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de aanwezige apparatuur van het afrekensysteem om de betaling van de klant te verwerken. Hij controleert tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties onderneemt hij passende actie. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna afscheid van de klant. Wanneer mogelijk delegeert hij deze taken aan medewerkers. Hij instrueert hen, controleert of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen corrigeert hij medewerkers of geeft hen nieuwe instructies.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De aankopen zijn correct verwerkt en betaald door de klant.• Medewerkers voeren de werkzaamheden correct uit.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Afval scheiden• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Berekeningen maken met geld (r)• Btw berekenen/btw-bon uitschrijven (r)• Derving voorkomen/verminderen• ICT-systemen hanteren• Informatie uitwisselen (t)• Managementvaardigheden toepassen• RIE uitvoeren en actiepunten formuleren• Werken conform de regels uit de arbowet	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• werkt zoveel mogelijk volgens de geldende kwaliteitseisen, heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig, zodat de kans op fouten geminimaliseerd wordt en klanten tevreden zijn.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• delegeert taken op basis van prioriteiten en competenties van medewerkers, communiceert deze naar de medewerkers, instrueert hen over de manier waarop de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, controleert de uitvoering en stuurt bij waar nodig, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de onderneming en tijdig worden uitgevoerd.

Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**4.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem en verzorgt de geldadministratie**

Omschrijving	De ondernemer detailhandel zorgt voor het afsluiten van het afrekensysteem, de opslag van waardepapieren en de administratie daar omheen. Bij kasverschillen spoort hij de oorzaak en onderneemt actie om dit te voorkomen. Hij verzorgt de geldadministratie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Hij zorgt tevens voor het geldtransport.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De geldadministratie en financiële overzichten zijn volgens procedures verzorgd en gereed voor controle en verdere bewerking.Het geld en de waardepapieren zijn veilig opgeborgen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Derving voorkomen/verminderenFormulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)Geld afromenGeld stortenGeldadministratie verzorgen (r)ICT-systemen hanterenInhoud geldlade tellen (r)Kassaregistratie verzorgen/controlerenKassa's afmeldenKasstaat invullen (r)Kasverschillen analyseren (r)Kasverschillen voorkomenKluis beherenRekenvaardigheid	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">telt het geld en andere waardepapieren nauwkeurig, verwerkt, interpreteert en registreert nauwkeurig de gegevens met betrekking tot de verkoopafhandeling voor correcte en realistische overzichten en rapportages.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Conclusies trekkenGegevens controleren en aannames toetsen	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">toetst de financiële gegevens op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid, spoort de oorzaak op van de afwijkingen en bepaalt welke actie ondernomen moet worden, om de oorzaak aan te pakken.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenSystematisch werken	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none">werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is en gebruikt kan worden voor de bedrijfsvoering.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Kostenbewust handelen	De ondernemer detailhandel:

Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**4.4 werkproces: Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie**

	<ul style="list-style-type: none">• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	<ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.
--	---	---