

4.1 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel is werkzaam in zowel MKB als GVB, die gespecialiseerd zijn in de verkoop van elektrotechnische producten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende productgroepen: groot huishoudelijke apparatuur klein huishoudelijk en personal care audio en video personal computers en multimedia telefonie verlichting De verkoopsspecialist detailhandel voert werkzaamheden uit in de winkel en het magazijn. Daarnaast voert hij kleine reparaties zelf uit en installeert hij soms apparatuur bij de klanten thuis.
Typerende beroepshouding	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen. Hij is bedreven in de omgang met klanten: hij kan deze als de beste adviseren over en overtuigen van de aankoop. Hij weet als geen ander hoe hij de klant kan beïnvloeden door presentatie en promotie en dient als expert op het gebied van het assortiment.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel heeft voornamelijk een uitvoerende rol. In enkele gevallen heeft hij ook een aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en soms ook voor dat van anderen. Hij voert een aantal taken op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Complexiteit	<p>Voor de werkzaamheden van de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel krijgt te maken met een aantal dilemma's. Hij moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Hij heeft de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid en ondernemingsbelang. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden en het ondernemingsbelang te kort te doen. Ook moet hij bij binnen zijn taken een evenwicht zien te vinden tussen het belang voor de klanten en het belang voor de onderneming. Verder moet de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel de afweging maken of een verkoper zelf het verkoopsgesprek met de klant kan voeren of dat de verkoopsspecialist de verkoper moet ondersteunen en het gesprek met de klant moet overnemen. Hij moet bij elke keuze daarin een steun voor de verkoper zijn en klantvriendelijk naar de klant toe zijn.</p> <p>Voor zijn werkzaamheden heeft de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel specialistische kennis en vaardigheden nodig.</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 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

2.4 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Verzorgt goederenontvangst			x		x														x	
1.2	Verzorgt goederenopslag			x		x														x	
1.3	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze			x								x								x	
1.4	Verzorgt 'visual merchandising'																				
1.5	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)													x						x	
1.6	Verzorgt verkoopruimte en/of 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 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.1 werkproces: Verzorgt goederenontvangst		
Omschrijving	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst. Hij gaat na welke goederen binnenkomen en geretourneerd moeten worden. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult de bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen op kwaliteit en kwantiteit in bijzijn van de leverancier cq. vervoerder of hij laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder. In voorkomende situaties begeleidt hij collega's tijdens de werkzaamheden door hen (extra) uitleg en instructies te geven en werkzaamheden voor te doen. Hij geeft feedback over de uitgevoerde werkzaamheden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> 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 vergelijken (r) Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Derving voorkomen/verminderen Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) Informatie uitwisselen (t) Interne transportmiddelen kiezen en gebruiken Lezen van informatieve teksten (t) Verpakkingseenheden tellen (r) Werken conform de regels uit de arbowet 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> helpt en vraagt ondersteuning van collega's, spreekt zaken af over de uitvoering van de werkzaamheden en houdt zich aan de afspraken, zodat de werkzaamheden prettig en vlot verlopen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopsspecialist elektrotechnische 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 goederen en de werkzaamheden voldoen aan de gestelde eisen en wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op fouten en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.1 werkproces: Verzorgt goederenontvangst		
	<ul style="list-style-type: none">• Adviseren	<ul style="list-style-type: none">• geeft heldere en constructieve feedback en duidelijke instructies, zodat collega's hun werkzaamheden optimaal uitvoeren of verbeteren.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.2 werkproces: Verzorgt goederenopslag

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel bereidt de goederenopslag voor door zelf of dat een collega de interne transportmiddelen verzamelt en ruimte maakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij informeert de collega's over de prioriteiten en begeleidt hen waar nodig. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd.• Goederen zijn opgeslagen en 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• Derving voorkomen/verminderen• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)• Goederen verdelen (r)• Goederen vinden in magazijn (r)• Informatie uitwisselen (t)• Interne transportmiddelen kiezen en gebruiken• Werken conform de regels uit de arbowet	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• helpt en vraagt ondersteuning van collega's, spreekt zaken af over de uitvoering van de werkzaamheden en houdt zich aan de afspraken, zodat de werkzaamheden prettig en vlot verlopen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• pakt de controle en opslag ordelijk en in een goed tempo aan en ziet er op toe dat de goederen en de werkzaamheden voldoen aan de gestelde eisen en de wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op fouten of onveilige situaties geminimaliseerd worden.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat collega's hun

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.2 werkproces: Verzorgt goederenopslag		
		werkzaamheden correct uitvoeren of kunnen verbeteren.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel bouwt de artikelpresentaties volgens het presentatieplan. Op de tijdelijke artikelpresentaties combineert hij op basis van de artikelinformatie de juiste artikelen en de daarbij benodigde decoratiematerialen. Hij transporteert de artikelen naar de winkel, beprijst indien nodig de artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij permanente artikelpresentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te verbeteren. Hij begeleidt collega's bij het opbouwen en het verzorgen van de artikelpresentaties door onder andere hen werkzaamheden voor te doen en uitleg te geven.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De artikelpresentaties, winkel en -omgeving voldoen aan de commerciële uitgangspunten (of beleid) van de organisatie. 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 bpm plaatsvindt: Afval scheiden Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Derving voorkomen/verminderen Displayplan uitvoeren Frontpresentatieplan uitvoeren Goederen tellen (r) ICT-systemen hanteren Informatie uitwisselen (t) Inzicht in artikelpresentatie tonen Lezen van informatieve teksten (t) Presentatieplannen lezen en gebruiken (r) Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen (r) Werken conform de regels uit de arbowet 	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 verkoopspecialist elektrotechnische 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 aan de commerciële uitgangspunten voldoet en de expertise van medewerkers is vergroot.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> controleert voortdurend de staat van de presentaties volgens de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen en accepteert niet dat de presentaties en de voorraad niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze**

	<p>Begeleiden</p> <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• geeft heldere instructies en uitleg over presentatietechnieken, zodat collega's hun werkzaamheden optimaal kunnen uitvoeren of verbeteren.
--	---	--

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.5 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische 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 dit wanneer het nodig is. Hij plaatst bestellingen en/of formuleert voorstellen om de voorraad op het vereiste niveau te brengen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform de richtlijnen bijgehouden. • De bestelling of het voorstel is afgestemd op het gewenste voorraadniveau waarbij rekening gehouden is 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 hanteren • Informatie uitwisselen (t) • Inventarisatie uitvoeren • Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t) • Voorraad tellen (r) • Voorraad(administratie) bijhouden 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	De verkoopspecialist elektrotechnische 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 bewaken • Systematisch werken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren, • plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.6 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische 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 zorgt hij dat voor openingstijd de verkoopruimte gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de verkoopruimte te optimaliseren.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De opslagruimte, de winkel en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. • Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpm plaatsvindt: • Afval scheiden • Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen • Calamiteiten signaleren/voorkomen • Derving voorkomen/verminderen • Energie besparen • Informatie uitwisselen (t) • Promotiemateriaal kiezen/toepassen • Reinigingsplan uitvoeren • Schappen/vakken/displays verzorgen • 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 verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • controleert in hoeverre de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, en in hoeverre de wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu worden toegepast, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen en onderneemt actie, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat collega's hun werkzaamheden correct uitvoeren of kunnen verbeteren.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Ontvangt en benadert klanten			x															x		
2.2	Voert verkoopgesprek																				
2.3	Adviseert en voert verkoopgesprek			x					x			x							x		
2.4	Geeft stylingadvies																				
2.5	Levert branchespecifiek maatwerk																				
2.6	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor																				
2.7	Plaats een bestelling voor de klant																		x		x
2.8	Neemt klachten aan en/of handelt deze af					x								x					x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
Omschrijving	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp 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 de collega's door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De 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. 	
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 • Derving voorkomen/verminderen • Informatie uitwisselen (t) • Inzicht in consumentengedrag tonen • Inzicht in consumententrends tonen • Inzicht in verkoop- en distributiesystemen tonen • Inzicht in wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief tonen • Klanten typeren 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • geeft advies en feedback aan collega's over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benadert, 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 verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • schat de koopkansen bij de klant goed in, bepaalt het juiste inspringmoment en

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
		benadert de klant op maat, zodat de klant openstaat om het gesprek aan te gaan.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij onderzoekt ook of de klant gevoelig is voor prijs, merk, etc. Ook onderzoekt hij door het stellen van gerichte vragen 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/behoeften 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 van/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 informeert de klant over 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 collega's 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 de 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 klantbinding 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:• Artikelen vinden in de winkel (r)• Artikelspecificaties gebruiken (r)• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Informatie uitwisselen (t)• Klanten typeren• Product-, artikel en assortimentskennis gebruiken• Productspecificaties gebruiken (r)• Inzicht in soorten serviceverlening tonen• Verkoop- en adviesvaardigheden toepassen	<p>Overtuigen en beïnvloeden</p> <ul style="list-style-type: none">• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen• Overeenstemming nastreven	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant en verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het advies.
	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <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

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek

		<p>advies aan de klant, informeert de klant 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 verkoopspecialist elektrotechnische 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 verkoopspecialist elektrotechnische 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 organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord advies op maat krijgt.
	<p>Begeleiden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p>

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek		
		<ul style="list-style-type: none">• geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat collega's hun werkzaamheden correct uitvoeren en kunnen verbeteren.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.7 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische 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 bezorgd of opgehaald kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.• De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.	
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 (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 verkoopspecialist elektrotechnische 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
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• past de bestelprocedure en –richtlijnen juist toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.8 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af, vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende of draagt de klacht over. In ieder geval administreert hij 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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) ICT-systemen hanteren Informatie uitwisselen (t) Inzicht in consumentenrecht tonen Inzicht in klachtenbeleid tonen Reparatie-/tegoedbon uitschrijven 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> roept tijdig hulp in van zijn leidinggevende, maakt op eigen initiatief melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken Gegevens controleren en aannames toetsen 	De verkoopspecialist elektrotechnische 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 en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, waarbij een afweging is gemaakt tussen organisatiebelang 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 verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.8 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af**

	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtenmanagementsysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.
--	--	--

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Stelt offertes op											x							x		
4.2	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming								x												x
4.3	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																		x	x	
4.4	Stelt verkooporders op																	x		x	
4.5	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 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.1 werkproces: Stelt offertes op		
Omschrijving	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel stelt op verzoek van de klant een offerte 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.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een taalkundig correcte, verzorgde offerte waarin de juiste gegevens zijn opgenomen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Bemonsterde offerte/maatwerkofferte/standaardofferte opstellen Calculaties maken (r) Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) ICT-systemen hanteren Offerteprijs berekenen Offertestructuur kiezen Soorten prijskortingen toepassen 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De verkoopsspecialist electrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> maakt accurate berekeningen/tekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar is.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> maakt accurate berekeningen/tekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar is.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.2 werkproces: Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming		
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen 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.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het ondernemingsbelang. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Informatie uitwisselen (t) Onderhandelingstechnieken toepassen Uiteindelijke prijs bepalen (r) 	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven Onderhandelen 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> 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.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden benutten 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commercieel overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.3 werkproces: Handelt aanvullende dienstverlening administratief af		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel elektrotechnische detailhandel handelt administratief aanvullende dienstverlening als 'kopen op krediet', verzekeringen en extra garantie af door de benodigde gegevens in te vullen of in te voeren in het systeem. Hij overhandigt de klant de benodigde bescheiden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De gegevens zijn correct en volgens procedures ingevuld of ingevoerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: BTW berekenen/BTW-bon uitschrijven Derving voorkomen/verminderen Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) Inzicht in "kopen op krediet" tonen Inzicht in betalingscondities tonen Inzicht in consumentenrecht tonen Verkoopvoorwaarden uitleggen/toepassen 	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen Systematisch werken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> werkt nauwkeurig, zorgvuldig en zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, zodat fouten bij het invullen en invoeren van gegevens voorkomen kunnen worden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> past de formulieren en procedures toe, zodat de aanvullende dienstverlening volgens de gestelde procedures is geadministreerd.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.4 werkproces: Stelt verkooporders op		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel 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/het klantendossier.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De order is correct en volledig. • De order is geregistreerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) • ICT-systemen hanteren • Informatie uitwisselen (t) • Inschatting maken van orderbedrag (r) • Orderbevestiging opstellen/beoordelen • Orders nummeren • Verkooporder controleren/opstellen • Verkooporder registreren 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • plant op basis van de verkooporder (samen met de klant) wanneer afbetaling en levering plaatsvindt en geeft dat aan op de verkooporder/in de administratie, zodat de afspraken helder zijn en het proces bewaakt kan worden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • past de formulieren en systeem toe voor het opstellen en registreren van de verkooporder, zodat de order uitgevoerd kan worden en is geregistreerd volgens de eisen van de organisatie.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.5 werkproces: Handelt verkooporders af		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel verwerkt de verkooporder in sommige branches 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.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De orders zijn volgens afspraak afgehandeld. • Het ordertraject is correct geadministreerd. • De klant is op de hoogte gesteld van het verloop van de verkoopafhandeling. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) • ICT-systemen hanteren • Informatie uitwisselen (t) • Klantenbestand bijwerken 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • plant, regelt en/of bestelt de benodigde zaken voor het volgens afspraak leveren van de goederen en signaleert tijdig knelpunten die het ordertraject kunnen verstoren en zoekt in overleg met zijn leidinggevende mogelijke oplossingen om producten geleverd te krijgen, zodat orders vlot en correct worden afgehandeld.
	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 verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • onderhoudt contact met de klant over de voortgang van het ordertraject en informeert de klant over mogelijke wijzigingen, zodat de klant goed geïnformeerd is.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af**4.5 werkproces: Handelt verkooporders af**

	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken conform veiligheidsvoorschriften	<ul style="list-style-type: none">• past de procedures toe voor het afhandelen van de order en administreert volgens procedures de benodigde gegevens, zodat de orderafhandeling in de administratie te volgen is en eenduidig verloopt.
--	--	--

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Bedrijven en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
5.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment											x									
5.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties											x									
5.3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel																				
5.4	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen											x									
5.5	Neemt deel aan werkoverleg					x						x									

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment		
5.1 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment		
Omschrijving	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen en vormt zich een beeld van de gewenste assortimentssamenstelling en de opbouw daarbinnen. In de analyse neemt hij ook zaken als voorraadbeheer, omzetsnelheid en brutorendement mee. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot het assortiment, gericht op verbetering van het financiële resultaat en de logistieke processen (waaronder voorraadbeheer) van de organisatie. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Assortiment typeren Assortimentsopbouw beoordelen Belang van keurmerken beoordelen Doorrekenen verbetervoorstellen (r) Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t) Lezen van informatieve teksten (t) Merkenpolitiek beoordelen Soorten voorraad beoordelen Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t) Voorraad kengetallen berekenen Voorraadkengetallen berekenen (r) 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Expertise delen 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen, rekent deze vlot voor, kan deze kennis en voorstellen duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn verbetervoorstellen, zodat de leidinggevende inzicht heeft in de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> maakt voorstellen ten aanzien van het assortiment, zodat inzichtelijk is hoe de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd.

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment**5.2 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentaties en het winkelbeeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Doorrekenen verbetervoorstellen (r)Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)Gevoel voor ruimte tonen bij opstellen presentaties (r)Presentatietechnieken kiezen/toepassenVerslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">toont bij het maken/aanpassen van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm en inzicht in de eisen van de organisatie, legt zijn ideeën en verwachte resultaat uit en baseert zich daarbij op zijn expertise, zodat de leidinggevende inzicht heeft in de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">laat in zijn voorstellen zien oog te hebben voor commerciële kansen en maakt deze concreet in het voorstel, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd.

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment**5.4 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen**

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen voor het verbeteren van de verkoopcijfers.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopcijfers, gericht op verbetering van het resultaat van 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:Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)ICT-systemen hanterenOmzetberekeningen uitvoerenOmzetprognoses makenVerkoopcijfers berekenen (r)Verkoopcijfers presenteren en interpreteren (r)Verkoopprognoses maken (r)Verkooprapportages makenVerslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">toont cijfermatig inzicht door zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses weer te geven, verklaart verschillen en maakt het groeipotentieel inzichtelijk met behulp van marktinzicht, zodat in het voorstel duidelijk is hoe de verkoopcijfers verbeterd kunnen worden.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De verkoopspecialist elektronische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">presenteert de financiële consequenties van verschillende keuzes en voorstellen en gebruikt financiële informatie van de organisatie, zodat de haalbaarheid van voorstellen financieel onderbouwd zijn.

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

5.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel bereidt het werkoverleg voor door de agendapunten door te nemen en na te gaan bij welk agendapunt hij inbreng kan en moet hebben. Tijdens het werkoverleg verwerkt hij informatie over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie, vraagt om verduidelijking en/of licht hij zaken toe. Hij brengt knelpunten, opvallende gebeurtenissen, vragen en klachten van klanten in om te bespreken geeft hierbij tevens aan hoe naar zijn mening deze zaken het best aangepakt kunnen worden. Hij verbindt de uitkomsten van het overleg aan zijn eigen werkuitvoering en brengt hier desgewenst in een volgend overleg verslag van uit.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De leidinggevende en de medewerkers zijn op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Deelnemen aan discussie en overleg (t)Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)Inzicht in overlegvormen tonenKennis van wettelijk geregelde medezeggenschap hebbenVerslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Expertise delen	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">doet in het werkoverleg concrete voorstellen over hoe iets het beste gedaan kan worden, geeft voorbeelden en duidelijke uitleg om de voorstellen over te brengen, zodat collega's begrijpen wat er bedoeld wordt.

Kerntaak 6 Repareert en installeert apparatuur

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 6 Repareert en installeert apparatuur		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																					
6.1	Analyseert oorzaak van technisch mankement											x		x							
6.2	Voert eenvoudige reparaties uit											x	x								
6.3	Installeert apparatuur											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 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 6 Repareert en installeert apparatuur		
6.1 werkproces: Analyseert oorzaak van technisch mankement		
Omschrijving	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel beoordeelt vragen en klachten van klanten met betrekking tot de werking van aangekochte apparatuur. Door het stellen van vragen en het testen van de apparatuur probeert hij de oorzaak van het probleem te achterhalen.	
Gewenst resultaat	Op basis van analyse is de juiste conclusie getrokken ten aanzien van het technisch mankement.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • (oorzaak) Technisch mankement achterhalen en vaststellen • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • ICT-systemen hanteren • Inzicht in consumentenrecht tonen • Technische productkennis gebruiken 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • Toont technisch inzicht in de apparatuur, relateert de beschrijving en antwoorden van de klant aan de werking van de apparatuur, zodat hij een juiste analyse van de oorzaak van het technisch mankement kan maken.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • Legt relaties tussen de kenmerken van de apparatuur en de informatie van de klant, vraagt na bij de klant om aannames te toetsen en informatie volledig te krijgen, zodat er logische conclusies over het technisch mankement worden getrokken uit beschikbare informatie.

Kerntaak 6 Repareert en installeert apparatuur		
6.2 werkproces: Voert eenvoudige reparaties uit		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel voert eenvoudige reparaties aan apparatuur uit. Hij bepaalt de oorzaak van het defect en op welke wijze hij het defect kan oplossen. In het kader van kosten en garantiebepalingen onderzoekt verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel, voordat hij de reparatie gaat uitvoeren, de mogelijkheden voor en consequenties van het opsturen van het apparaat of het zelf repareren. Na de analyse voert hij de eenvoudige reparatie uit.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een technisch verantwoorde en volgens de procedures van de organisatie uitgevoerde reparatie. Een verantwoorde afweging tussen zelf repareren of terugsturen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> (Reparatie)kosten inschatten (r) * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: ICT-systemen hanteren Kostenafweging maken repareren/nieuw product kopen (r) Reparatiebonnen invullen Technische kennis van hulpmiddelen en -materialen gebruiken Technische productkennis gebruiken 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> repareert het apparaat op basis van technisch inzicht in de apparatuur, zodat op efficiënte wijze de reparatie wordt uitgevoerd.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> kiest de juiste materialen en (hulp)middelen, zodat de reparatie op een technisch verantwoorde wijze uitgevoerd kan worden.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> maakt een afweging om het apparaat zelf te repareren of terug te sturen op basis van de meest kostenbesparende methode en de procedures van de organisatie.

Kerntaak 6 Repareert en installeert apparatuur		
6.3 werkproces: Installeert apparatuur		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel installeert apparatuur bij klanten thuis. Hij plaatst de apparatuur, sluit deze aan en stelt deze in voor de klant. Hij adviseert de klant over het gebruik en onderhoud van de apparatuur en beantwoordt vragen van klanten. Hij overhandigt de klant de productbeschrijvingen en gebruikshandeling en neemt verpakkingsmateriaal en eventuele oude apparatuur mee.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De apparatuur is correct geïnstalleerd. • De klant is geïnformeerd over het gebruik en onderhoud van de apparatuur. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Gebruik/onderhoud toelichten aan de klant • ICT-systemen hanteren • Producten testen • Technische productkennis gebruiken 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Expertise delen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • Installeert op basis van technisch inzicht in de apparatuur en de ruimte, zodat met de installatie een optimaal effect wordt bereikt. • Legt de klant op begrijpelijke wijze uit hoe de apparatuur werkt en onderhouden moet worden, zodat de klant weet hoe deze om moet gaan met de apparatuur.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • Kiest de juiste materialen en (hulp)middelen, zodat de apparatuur op een verantwoorde manier geïnstalleerd kan worden.