

4.1 Verkoopmedewerker showroom

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De verkoopmedewerker showroom werkt met name bij de afdeling Verkoop in de technische groothandel en groothandel voor bouwmaterialen. De werkzaamheden van de verkoopmedewerker showroom vinden voornamelijk plaats in de showroom, maar eventueel ook deels op kantoor.
Typerende beroepshouding	De verkoopmedewerker showroom heeft een commerciële en professionele instelling. De verkoopmedewerker showroom is klantgericht, representatief, dienstverlenend, sociaal- en communicatief vaardig, verkoopgericht, pro-actief, creatief en flexibel. De verkoopmedewerker showroom laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopmedewerker showroom heeft voornamelijk een uitvoerende rol. In enkele gevallen heeft hij ook een aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij voert een aantal taken op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Complexiteit	<p>Voor de werkzaamheden van de verkoopmedewerker showroom gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. De verkoopmedewerker showroom krijgt te maken met een aantal dilemma's. De verkoopmedewerker showroom moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Hij heeft de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid, ondernemingsbelang en veiligheid. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden, de veiligheid 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. De verkoopmedewerker showroom moet een juiste afweging maken wanneer hij hulp van zijn leidinggevende inroept bij het verzorgen en beheren van de presentaties. Hij moet daarbij rekening houden dat hij zelfstandig kan opereren binnen zijn verantwoordelijkheid, maar wanneer hij beslissingen moet nemen buiten zijn verantwoordelijkheid moet hij tijdig hulp inroepen. Verder heeft de verkoopmedewerker showroom bij het uitvoeren van het offerte- en ordertraject te maken met niet-standaardwensen van klanten, het niet op voorraad zijn van artikelen en logistieke problemen die de afhandeling van de offerte en order kunnen bemoeilijken. De verkoopmedewerker showroom moet hier op kunnen inspelen.</p> <p>Voor zijn werkzaamheden heeft de verkoopsspecialist 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.

2.6 Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

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	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	Verzorgt goederenontvangst																									
1.2	Verzorgt goederenopslag																									
1.3	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze										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							

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze		
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom 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.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De artikelpresentaties, winkel en -omgeving voldoen aan de commerciële uitgangspunten (of beleid) 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: Afval scheiden Derving voorkomen/verminderen Displayplan uitvoeren Frontpresentatieplan uitvoeren Goederen tellen (r) ICT-systemen hanteren Informatie uitwisselen (t) Inzicht in artikelpresentatie tonen Inzicht in het inrichten en aanlichten van de showroom tonen Lezen van informatieve teksten (t) Presentatieplannen lezen en gebruiken (r) Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen (r) Verlichting plaatsen 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 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> toont begrip van constructies en ruimtegebruik, gebruikt en combineert diverse materialen, vormen en kleurstellingen en werkt snel en bedreven bij het opbouwen, zodat de presentatie aan de commerciële uitgangspunten voldoet.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopmedewerker showroom: <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		
1.5 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)		
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom 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 verkoopmedewerker showroom: <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 • Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom verzorgt de showroom en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, showroom en/of –omgeving te signaleren en uit te voeren. Daarnaast maakt hij voor openingstijd de showroom gereed om klanten te ontvangen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De opslagruimte, de showroom 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 bpv plaatsvindt: Afval scheiden 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 verkoopmedewerker showroom: <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.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

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		
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 Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten

Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom ontvangt klanten in de showroom, 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 showroom 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 showroom 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 showroombezoek. 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 Derving voorkomen/verminderen Informatie uitwisselen (t) Klanten/afnemers typeren Onderscheid klant-afnemer inschatten 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom: <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 showroom.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	De verkoopmedewerker showroom:

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
		<ul style="list-style-type: none">• schat de koopkansen bij de klant goed in, bepaalt het juiste inspringmoment en benadert de klant op maat, zodat de klant openstaat om het gesprek aan te gaan.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek

Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom 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. .	
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">• (technische) product , artikel- en assortimentskennis gebruiken• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Artikelen vinden in de winkel (r)• Artikelspecificaties gebruiken (r)• Gesprekstechnieken toepassen• ICT-systemen hanteren• Informatie uitwisselen (t)• Onderscheid inkoop- en koopmotieven maken• Productspecificaties gebruiken (r)	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen• Overeenstemming nastreven	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none">• stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met idee en 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.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De verkoopmedewerker showroom: <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 met behulp van parate product- en

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek

		assortimentskennis, zodat de klant een juist advies wordt verstrekt.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De verkoopmedewerker showroom: <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 koopafsprake wordt gemaakt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	De verkoopmedewerker showroom: <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.

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

Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom 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 verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom 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: ICT-systemen hanteren 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 verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom:</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 Verkoopmedewerker showroom

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
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begleiden	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																				
4.3	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																				
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 Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.1 werkproces: Stelt offertes op		
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom 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 Tekeningen maken (r) 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> verwerkt de wensen van de klant in de offerte en legt afspraken vast, maar houdt hierbij ook rekening met het organisatiebelang.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.4 werkproces: Stelt verkooporders op		
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom stelt op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbetaling 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 verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom 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	·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"> • Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) • Informatie uitwisselen (t) • Klanten helpen • Leverings-/betalingsvoorwaarden beoordelen/opstellen 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	De verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom: <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 • Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker showroom:

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

	<ul style="list-style-type: none">• 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 Verkoopmedewerker showroom

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
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
5.1	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 Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment		
5.1 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment		
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom 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 verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom 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">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Artikelpresentaties beoordelenDoorrekenen verbetervoorstellen (r)Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)Gevoel voor ruimte tonen bij opstellen presentaties (r)Routing beoordelenSchappenplan beoordelenVerslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)Visual merchandisingmix beoordelenWinkellay-out beoordelen	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	De verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom 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 verkoopacties, 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 verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom 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 verkoopmedewerker showroom: <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 verkoopmedewerker showroom: <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.