

## 4.1 Assistent verkoop/retail

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De assistent verkoop/retail werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het midden- en kleinbedrijf als het grootwinkelbedrijf en in zowel de food- als nonfoodsector. Zijn werk speelt zich af in het magazijn en in de winkel.
Typerende beroepshouding	De assistent verkoop/retail assisteert bij de uitvoering van werk in de winkel en het magazijn. Hij heeft assisterende taken op het gebied van ontvangst en opslag van goederen, presentatie van artikelen, verzorging van de winkel en het helpen van de klant. Hij heeft een klantvriendelijke houding. Hij stelt zich dienstbaar en servicegericht op. Wanneer de klant hulp nodig heeft, biedt hij de helpende hand. Hij maakt echter wel de afweging of hij dat mag doen met oog op zijn verantwoordelijkheden. Wanneer hij een afspraak maakt met de klant, komt hij deze na. Daarnaast zorgt hij ervoor dat de klant bij zijn werkzaamheden op het gebied van verwerken van goederen zo min mogelijk last van hem ondervindt. Hij zorgt ervoor zijn werkzaamheden veilig en volgens instructie uit te voeren in een goed werktempo. Hij werkt netjes, nauwkeurig en gestructureerd. Hij toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen. Bij veranderingen/afwijkingen stelt hij zich flexibel op.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 1
Rol en verantwoordelijkheden	De assistent verkoop/retail heeft een assisterende en uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen productiviteit en de kwaliteit van zijn werkzaamheden. Hij werkt onder verantwoordelijkheid en (indirecte) begeleiding van leidinggevende of ervaren collega. Hij meldt wanneer er veranderingen zijn die zijn verantwoordelijkheid of deskundigheid te boven gaan.
Complexiteit	De assistent verkoop/retail voert eenvoudige taken uit op basis van instructies en standaardprocedures. Bij afwijkingen in zijn werk wordt hij begeleid. Hij beschikt over de bijbehorende taakgerichte basale vakkennis en vaardigheden. Hij voert zijn taken binnen de gestelde tijd en van voorgeschreven kwaliteit uit.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

## 2.5 Assistent verkoop/retail

### Kerntaak 1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

#### Proces-competentie-matrix Assistent verkoop/retail

Kerntaak 1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie		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	Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor					x											x	x			
1.2	Voert (assisterende) werkzaamheden uit					x											x		x	x	
1.3	Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden 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 Assistent verkoop/retail**

<b>Kerntaak 1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie</b>		
<b>1.1 werkproces: Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor</b>		
<b>Omschrijving</b>	De assistent verkoop/retail krijgt van zijn leidinggevende of ervaren collega informatie over het uit te voeren werk, over de werkvolgorde, de te volgen procedures, de beschikbare tijdsduur, het te bereiken resultaat en de kwaliteit ervan. De assistent (groene) verkoop/retail gaat na of hij alles begrepen heeft en wat hij voor het werk nodig heeft. Als iets nog niet duidelijk is, leest hij aanvullende informatie en/of vraagt hij door en/of schakelt hij hulp in van zijn leidinggevende of ervaren collega. Zo nodig vraagt hij hen voor te doen hoe hij het werk het beste aan kan pakken. In voorkomende gevallen kiest hij een volgorde voor de uitvoering van zijn werk en laat hij deze checken door een collega of leidinggevende.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De assistent verkoop/retail heeft de opdracht goed begrepen. Hij is op de hoogte van de werkprocedures, kwaliteitsnormen en verwachte productiviteit (eindtijd).  Hij heeft een plan hoe het werk aan te pakken	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers</li> <li>• bezit basale kennis van arbo-, veiligheids- en milieuregels</li> <li>• bezit basale kennis van de organisatie van een bedrijf</li> <li>• kan benoemen waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is</li> <li>• kan benoemen wat het voordeel is van samenwerken</li> <li>• kan bij de juiste personen vragen over het werk formuleren en wensen en problemen aan de orde stellen</li> <li>• kan eenvoudige en feitelijke schriftelijke en mondelinge opdrachten en informatie relevant voor het werk lezen en begrijpen</li> <li>• bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers</li> </ul>	<b>Samenwerken en overleggen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De assistent verkoop/retail luistert actief naar zijn leidinggevende of ervaren collega en stelt uit eigen beweging vragen als iets niet duidelijk is.  Hij stemt zijn gekozen werkvolgorde af met zijn leidinggevende of ervaren collega
	<b>Leren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zichzelf verder willen ontwikkelen</li> </ul>	Hij let goed op en leert snel als handelingen worden voorgedaan.
	<b>Plannen en organiseren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijd indelen</li> </ul>	Hij deelt zijn werk op in stappen en brengt er een logische volgorde in aan op basis van de instructie die hij heeft gekregen.

<b>Kerntaak 1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie</b>		
<b>1.2 werkproces: Voert (assisterende) werkzaamheden uit</b>		
<b>Omschrijving</b>	De assistent verkoop/retail voert alleen of samen met anderen (eenvoudige) werkzaamheden uit. Hij bespreekt twijfel, onduidelijkheden of problemen tijdens het werk met zijn collega of leidinggevende. Dit doet hij ook als het werk anders verloopt dan gepland. Hij legt uit wat het probleem is of wat onduidelijk is. Hij komt eventueel zelf met een oplossing. Wanneer collega's hem op gemaakte fouten wijzen, verbetert hij op hun aanwijzing zijn werk. Hij beantwoordt vragen van derden waarmee hij in zijn werk te maken kan hebben of verwijst hen door.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>Het werk is efficiënt, verantwoord en veilig uitgevoerd.</p> <p>Eventuele samenwerking is in een collegiale sfeer verlopen.</p> <p>Twijfel, onduidelijkheden en problemen zijn gemeld, besproken en zo mogelijk opgelost.</p>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers</li> <li>• bezit basale kennis van arbo-, veiligheids- en milieuregels</li> <li>• bezit basale kennis van de organisatie van een bedrijf</li> <li>• kan benoemen waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is</li> <li>• kan benoemen wat het voordeel is van samenwerken</li> <li>• kan bij de juiste personen vragen over het werk formuleren en wensen en problemen aan de orde stellen</li> <li>• kan eenvoudige en feitelijke schriftelijke en mondelinge opdrachten en informatie relevant voor het werk lezen en begrijpen</li> <li>• kan een eenvoudig werkformulier invullen</li> <li>• kan voor het werk relevante (digitale) registratiesystemen en ICT-toepassingen gebruiken</li> <li>• bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers</li> </ul>	<b>Kwaliteit leveren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> </ul>	De assistent verkoop/retail komt altijd stipt op tijd, werkt ordelijk en doet zijn werk binnen de afgesproken tijd
	<b>Instructies en procedures opvolgen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>Hij werkt volgens gemaakte afspraken, gegeven instructies en de voorschriften, (kwaliteits)normen en waarden van zijn bedrijf.</p> <p>Hij houdt zich aan relevante richtlijnen van arbo, veiligheid en milieu.</p>
	<b>Samenwerken en overleggen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Afstemmen</li> </ul>	<p>Hij vraagt tijdig en aan de juiste personen om verduidelijking, tips of om hulp wanneer zich onduidelijkheden of problemen voordoen.</p> <p>Als hij met één of meer collega's werkt, stemt hij zijn aandeel in het werk met hen af.</p>
	<b>Omgaan met verandering en aanpassen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanpassen aan veranderde omstandigheden</li> <li>• Met diversiteit (tussen mensen) omgaan</li> </ul>	<p>Hij blijft rustig bij veranderingen in het werk of als er door problemen druk ontstaat.</p> <p>Hij past zijn gedrag en stijl van omgang met collega's, leidinggevend en derden aan op mogelijke verschillende achtergronden, respecteert culturele en religieuze verschillen en gaat correct met iedereen om.</p>

**Kerntaak 1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie****1.2 werkproces: Voert (assisterende) werkzaamheden uit**

	<p>Leren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zichzelf verder willen ontwikkelen</li></ul>	<p>Hij houdt vertrouwen in eigen kunnen als een opdracht niet in één keer goed blijkt te zijn uitgevoerd. Bij feedback van collega's luistert hij goed naar opmerkingen en kritiek en vraagt hij wat hij beter kan doen.</p>
--	---	--

**Kerntaak 1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie****1.3 werkproces: Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af**

<b>Omschrijving</b>	Nadat de assistent verkoop/retail de opgedragen werkzaamheden klaar heeft, meldt hij dit aan zijn leidinggevende of ervaren collega. Hij meldt daarbij ook eventuele bijzonderheden. Hij vraagt of hij zijn werkzaamheden naar behoren heeft uitgevoerd. Zo nodig doet hij op indicatie van de leidinggevende of ervaren collega aanvullend afrondend werk. Afhankelijk van het uitgevoerde werk vult hij (digitale)formulieren in. Hij zorgt ervoor de werkplek ordelijk en klaar voor gebruik door anderen achter te laten.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkplek is klaar voor gebruik door anderen. De leidinggevende of ervaren collega is op de hoogte van de status van de werkzaamheden en eventuele bijzonderheden. Gegevens van het werk zijn geregistreerd	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers</li><li>• bezit basale kennis van arbo-, veiligheids- en milieuregels</li><li>• kan benoemen waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is</li><li>• kan benoemen wat het voordeel is van samenwerken</li><li>• kan een eenvoudig werkformulier invullen</li><li>• kan voor het werk relevante (digitale) registratiesystemen en ICT-toepassingen gebruiken</li><li>• bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers</li></ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	De assistent verkoop/retail meldt uit eigen beweging aan de leidinggevende of ervaren collega dat het (assisterende) werk is afgerond.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Hij informeert zijn leidinggevende of ervaren collega volledig en correct over bijzonderheden, fouten en nog op te lossen problemen.  Hij registreert nauwkeurig werkgegevens.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Hij gaat zorgvuldig na of de werkplek in orde is en te gebruiken door derden.

## Kerntaak 6 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten

### Proces-competentie-matrix Assistent verkoop/retail

Kerntaak 6 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten		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																					
6.1	Voert werk uit bij de ontvangst en opslag van goederen en/of producten											X	X							X	
6.2	Onderhoudt de artikelpresentatie												X						X	X	
6.3	Voert werk uit bij verzorgen en onderhouden van de werkplek en werkomgeving										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 Assistent verkoop/retail**

<b>Kerntaak 6 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten</b>		
<b>6.1 werkproces: Voert werk uit bij de ontvangst en opslag van goederen en/of producten</b>		
<b>Omschrijving</b>	De assistent verkoop/retail krijgt opdracht om te assisteren bij de ontvangst en de opslag van goederen en/of producten. Hij verplaatst goederen en/of producten naar het ontvangstgebied of naar een andere (tijdelijke) locatie. Hij controleert de ontvangen goederen en/of producten op zichtbare schade, telt de verpakkingseenheden en vergelijkt de aantallen met de gegevens op het geleide document. Na de controle gaat hij na of er afspraken zijn over de wijze van ompakken en opslaan van de goederen en/of producten. Vervolgens slaat hij de goederen en/of producten op de juiste locatie op en beoordeelt hij de goederen en/of producten op onder andere op opslaglocatie, etikettering en beschadiging. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Goederen en/of producten zijn zonder derving en/of kwaliteitsverlies ontvangen en opgeslagen. Afwijkingen en bijzonderheden zijn gemeld.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bezit basale kennis van (commerciële) bedrijfsprocessen</li> <li>• bezit basale kennis van de logistiek in een magazijn</li> <li>• bezit basale kennis van vrachtdocumenten zoals een vrachtbrief</li> <li>• bezit basale kennis van etiketten, opschriften en coderingen</li> <li>• bezit basale kennis van symbolen voor gevaarlijke stoffen</li> <li>• bezit basale kennis van de indeling van werkruimtes</li> <li>• heeft basale kennis van productkenmerken en –eigenschappen relevant voor het werk</li> <li>• kan (persoonlijke) beschermingsmiddelen hanteren</li> <li>• kan met verschillende soorten materieel omgaan zoals interne transportmiddelen</li> <li>• kan vragen en opmerkingen over het werk formuleren en aan de orde stellen</li> <li>• kan kwaliteitseisen hanteren en kwaliteitshandelingen toepassen</li> </ul>	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De assistent verkoop/retail controleert goederen en/of producten volgens voorschriften, op kwaliteit en kwantiteit.  Hij neemt veiligheidsregels, instructies, bedrijfsvoorschriften en wettelijke regels (zoals arbo rondom het ontvangen en opslaan van goederen en/of producten) in acht.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Hij houdt rekening met de kenmerken van goederen en/of producten.  Hij herkent goederen en/of producten die niet aan de eisen voldoen.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	Hij maakt effectief en verantwoord gebruik van materieel en materialen.



<b>Kerntaak 6 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten</b>		
<b>6.1 werkproces: Voert werk uit bij de ontvangst en opslag van goederen en/of producten</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• kan procedures en technieken toepassen voor ontvangen en opslaan van goederen en/of producten in een magazijn</li><li>• kan principes van ergonomisch werken toepassen</li><li>• kan derving beperkende tips en handelingen toepassen</li><li>• kan eenvoudige metingen uitvoeren en de resultaten registreren</li><li>• kan procedures en technieken voor het aanvullen van voorraden toepassen</li><li>• kan artikel- en/of assortimentskennis toepassen</li></ul>		

## Kerntaak 6 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten

### 6.2 werkproces: Onderhoudt de artikelpresentatie

<b>Omschrijving</b>	De assistent verkoop/retail vervoert artikelen naar de winkel om de (tijdelijke) artikelpresentatie aan te vullen en te onderhouden. Hij kijkt voor het aanvullen in de presentatie of er afwijkingen zijn aan de artikelen en let daarbij op kwaliteit, kwantiteit, de aanwezigheid van prijsetiketten en (beveiligings)labels. Na het onderhouden van de artikelpresentatie of het opbouwen van de tijdelijke artikelpresentatie spiegelt hij (eventueel) de presentatie en maakt hij waar nodig schoon of ruimt hij op. Hij meldt afwijkingen zoals derving en/of kwaliteitsverlies aan zijn ervaren collega of leidinggevende.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De artikelpresentatie voldoet na aanvulling en verzorging aan de richtlijnen en voorschriften.  De werkzaamheden zijn veilig, zonder derving en/of kwaliteitsverlies en zonder last voor klanten uitgevoerd	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• bezit basale kennis van (commerciële) bedrijfsprocessen</li><li>• bezit basale kennis van etiketten, opschriften en coderingen</li><li>• bezit basale kennis van symbolen voor gevaarlijke stoffen</li><li>• bezit basale kennis van de indeling van werkruimtes</li><li>• heeft basale kennis van productkenmerken en –eigenschappen relevant voor het werk</li><li>• kan (persoonlijke) beschermingsmiddelen hanteren</li><li>• kan met verschillende soorten materieel omgaan zoals interne transportmiddelen</li><li>• kan vragen en opmerkingen over het werk formuleren en aan de orde stellen</li><li>• kan kwaliteitseisen hanteren en kwaliteitshandelingen toepassen</li><li>• kan principes van ergonomisch werken toepassen</li><li>• kan kennis van verkoopsystemen toepassen</li><li>• kan eenvoudige metingen uitvoeren en de resultaten registreren</li><li>• kan eenvoudige presentatievoorschriften toepassen</li></ul>	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De assistent verkoop/retail gebruikt materieel en materialen waarvoor ze bedoeld zijn en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>	Hij werkt ordelijk en gedisciplineerd volgens instructies, procedures, veiligheidsregels en -voorschriften.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	Hij past bij het onderhoud van de artikelpresentatie de kwaliteitseisen toe.

<b>Kerntaak 6 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten</b>		
<b>6.2 werkproces: Onderhoudt de artikelpresentatie</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• kan procedures en technieken voor het aanvullen van voorraden toepassen</li><li>• kan inpak-, verpakings- en presentatietechnieken toepassen</li><li>• kan artikel- en/of assortimentskennis toepassen</li><li>• kan eenvoudige bewerkings-en/of verzorgingstechnieken toepassen</li></ul>		

**Kerntaak 6 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten****6.3 werkproces: Voert werk uit bij verzorgen en onderhouden van de werkplek en werkomgeving**

<b>Omschrijving</b>	<p>De assistent verkoop/retail houdt de werkplek (zoals de winkel) en eventuele externe werkomgeving (zoals een etalage of stoep) op orde, toonbaar en werkbaar. Hij zorgt op dezelfde wijze ook voor apparatuur, machines, materieel en materiaal.</p> <p>Na afloop van of eventueel tijdens de reguliere werkzaamheden ruimt hij de werkplek, materieel en materialen op. Hij maakt schoon en meldt de afronding van de opdracht of werkzaamheden en eventuele onvolkomenheden aan de leidinggevende of ervaren collega.</p>	
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>De werkplek met apparatuur, machines, materieel en materiaal en de eventueel externe werkomgeving is opgeruimd, schoon en veilig.</p> <p>Gasten, klanten en (interne) opdrachtgevers ondervinden geen hinder</p>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• kan (persoonlijke) beschermingsmiddelen hanteren</li><li>• kan met verschillende soorten materieel omgaan zoals interne transportmiddelen</li><li>• kan vragen en opmerkingen over het werk formuleren en aan de orde stellen</li><li>• kan principes van ergonomisch werken toepassen</li><li>• kan derving beperkende tips en handelingen toepassen</li><li>• kan procedures en technieken voor het verwijderen van afval toepassen</li><li>• kan inpak-, verpakings- en presentatietechnieken toepassen</li><li>• kan artikel- en/of assortimentskennis toepassen</li><li>• kan eenvoudige bewerkings-en/of verzorgingstechnieken toepassen</li></ul>	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	<p>De assistent verkoop/retail verzorgt en onderhoudt werkplek, werkomgeving en spullen volgens voorschriften en huisregels.</p> <p>Hij onderhoudt materialen en middelen en maakt schoon volgens voorschriften en instructie.</p> <p>Hij houdt zich aan de richtlijnen en voorschriften bij het op orde houden van de werkplek(ken).</p>
	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	<p>Hij onderhoudt de werkplek en de werkomgeving zonder hinder te veroorzaken.</p>
	<p>Formuleren en rapporteren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	<p>Hij informeert de leidinggevende of ervaren collega wanneer de opdracht of het werk klaar is over eventuele knelpunten, problemen of fouten.</p>

## Kerntaak 7 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service

### Proces-competentie-matrix Assistent verkoop/retail

Kerntaak 7 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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																					
7.1	Ontvangt de klant																		x		x
7.2	Assisteert verkopende collega's																		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 Assistent verkoop/retail**

### **Kerntaak 7 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service**

#### **7.1 werkproces: Ontvangt de klant**

<b>Omschrijving</b>	<p>De assistent verkoop/retail merkt klanten op en begroet hen. Ook let hij er op of er sprake is of kan zijn van criminele derving.</p> <p>Hij beantwoordt vragen van klanten over bijvoorbeeld de plaats van een artikel in de winkel of dat een artikel op voorraad is. Als hij de vraag van de klant niet kan beantwoorden, verwijst hij hen door naar een collega. Zo mogelijk loopt hij met de klant mee.</p> <p>Bij klachten en bij bijzondere vragen of opmerkingen schakelt hij de leidinggevende of meer ervaren collega in.</p>	
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>Bij binnenkomst of contact is de klant gastvrij en klantvriendelijk begroet en 'gevolgd'.</p> <p>De klant is geïnformeerd of doorverwezen.</p>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bezit basale kennis van (commerciële) bedrijfsprocessen</li> <li>• bezit basale kennis van etiketten, opschriften en coderingen</li> <li>• bezit basale kennis van klantspecificaties in relatie tot het werk</li> <li>• heeft basale kennis van productkenmerken en –eigenschappen relevant voor het werk</li> <li>• bezit basale kennis van verkoopsystemen en kan deze toepassen</li> <li>• bezit basale artikel- en assortimentskennis en kan deze toepassen</li> <li>• kan kennis van verkoopsystemen toepassen</li> <li>• kan artikel- en/of assortimentskennis toepassen</li> </ul>	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	<p>De assistent verkoop/retail past volgens de richtlijnen van de organisatie klantgericht contact toe.</p>
	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>Hij houdt zich aan de procedures om te proberen derving en/of kwaliteitsverlies te voorkomen.</p>

<b>Kerntaak 7 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service</b>		
<b>7.2 werkproces: Assisteert verkopende collega's</b>		
<b>Omschrijving</b>	De assistent verkoop/retail geeft informatiemateriaal mee aan de klant en/of zoekt artikelen op en/of wijst artikelen aan en/of brengt artikelen. Desgewenst pakt hij de aankoop van de klant in of legt een (online) bestelling klaar.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De dienstverlening aan de klant voldoet aan door de organisatie gestelde normen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bezit basale kennis van (commerciële) bedrijfsprocessen</li> <li>• bezit basale kennis van etiketten, opschriften en coderingen</li> <li>• bezit basale kennis van klantspecificaties in relatie tot het werk</li> <li>• heeft basale kennis van productkenmerken en –eigenschappen relevant voor het werk</li> <li>• bezit basale kennis van verkoopsystemen en kan deze toepassen</li> <li>• bezit basale artikel- en assortimentskennis en kan deze toepassen</li> <li>• kan kwaliteitseisen hanteren en kwaliteitshandelingen toepassen</li> <li>• kan kennis van verkoopsystemen toepassen</li> <li>• kan artikel- en/of assortimentskennis toepassen</li> </ul>	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De assistent verkoop/retail geeft passend en beleefd informatie aan de klant.