

4.1 Balie-/shopmedewerker

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De balie-/shopmedewerker werkt in alle branches van de groothandel. Hij is werkzaam bij ondernemingen die een balie of shop kennen, waar klantcontact face-to-face plaatsvindt. Naast de werkzaamheden aan de balie of in de shop verricht hij werkzaamheden in het magazijn van de onderneming/de organisatie.
Typerende beroepshouding	De balie-/shopmedewerker heeft een klantvriendelijke houding. Hij stelt zich dienstbaar en servicegericht op. Hij luistert naar de klant en stelt actief vragen om zo de klant van een goed advies te kunnen voorzien. Verder zorgt hij ervoor dat hij zijn werkzaamheden veilig en volgens instructie uitvoert en houdt daarbij het juiste werktempo aan. Ook werkt hij netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De balie-/shopmedewerker toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen. Bij veranderingen/afwijkingen stelt hij zich flexibel op. In de samenwerking met zijn collega's biedt en durft hij tijdig hulp te vragen en stelt zichzelf natuurlijk ook hulpvaardig op. Hij toont motivatie om te leren, door onder begeleiding te reflecteren op zijn functioneren en door met zijn werkwijze te laten zien dat hij van zijn fouten heeft geleerd.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De balie-/shopmedewerker heeft een uitvoerende en ondersteunende rol. Hij voert de werkzaamheden uit onder direct toezicht en/of begeleiding van zijn leidinggevende.
Complexiteit	De uitvoering van de werkzaamheden in het magazijn vraagt van de balie-/shopmedewerker toepassing van standaardprocedures. Bij afwijkingen in de werkzaamheden zal hij begeleid of bijgestaan worden: binnen zijn verantwoordelijkheden mag hij zelf beslissingen nemen, maar kan hij ook continu terugvallen op een collega of leidinggevende. De werkzaamheden in het balie-/shopgedeelte van de onderneming vraagt van de balie-/shopmedewerker flexibiliteit en aanpassingsvermogen ten opzichte van de klant. De werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd volgens standaardprocedures, maar het contact met de klant verloopt niet volgens een vooraf opgestelde procedure. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden zijn algemene basiskennis van en basisvaardigheden voor uitoefening van het beroep noodzakelijk.
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 een MVT naar keuze.

2.1 Balie-/shopmedewerker

Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn

Proces-competentie-matrix Balie-/shopmedewerker

Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn		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	Ontvangt goederen					X							X							X						
1.2	Slaat goederen op					X							X							X	X					
1.3	Verzamelt goederen												X							X	X					
1.4	Neemt de voorraad op									X		X									X					
1.5	Bestelt goederen											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 Balie-/shopmedewerker

Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn		
1.1 werkproces: Ontvangt goederen		
Omschrijving	De balie-/shopmedewerker neemt de goederen in ontvangst. Met zijn collega's overlegt hij de taakverdeling. Hij controleert aan de hand van een pakbon, vervoersbescheiden of factuur de geloste goederen. De kwantiteit, kwaliteit, houdbaarheid van de geleverde goederen kijkt hij na. Hij overlegt met een collega wanneer hij afwijkingen of opvallende zaken constateert. Indien nodig maakt hij een notitie of maakt in overleg met zijn leidinggevende een retourbon. Daarna sorteert hij de goederen of pakt de ontvangen goederen om voor opslag of voor een order. Verpakkingsmateriaal ruimt hij op, scheidt dit en/of maakt hij gereed voor retour.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De goederen zijn zonder schade ontvangen en aan de hand van de gegevens gecontroleerd. Afwijkingen zijn tijdig geconstateerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Aantallen tellen/vergelijken (r) Administratie rondom goederenstroom bijhouden/formulieren invullen Artikelen/materialen retourneren Derving voorkomen/verminderen Geleidedocumenten controleren Interne transportmiddelen gebruiken Werken conform de regels uit de arbowet Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren Anderen raadplegen en betrekken 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Vraagt uit zichzelf hulp of advies aan zijn collega en/of leidinggevende bij onvolkomenheden en afwijkingen, zodat afwijkingen vlot en efficiënt opgelost of gerapporteerd kunnen worden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Ontvangt en controleert volgens een vastgelegde procedures en veiligheidsvoorschriften van het bedrijf, zodat de goederen veilig en efficiënt kunnen worden opgeslagen.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De balie-/shopmedewerker:

Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn		
1.1 werkproces: Ontvangt goederen		
		<ul style="list-style-type: none">• Gebruikt hulpmiddelen op efficiënte wijze bij het in ontvangst nemen van goederen, zodat de ontvangst en controle van goederen vlot en accuraat worden afgehandeld.

Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn**1.2 werkproces: Slaat goederen op**

Omschrijving	De balie-/shopmedewerker transporteert de gereedstaande goederen naar het magazijn of plaats van bestemming en slaat deze op basis van de houdbaarheid of de omloopsnelheid van de goederen op. Ook inspecteert hij of de opslagcondities voldoen aan de eisen van goederen en/of de organisatie. Nadat de goederen zijn opgeslagen, brengt hij de gebruikte transportmiddelen terug. Vervolgens werkt hij de voorraadadministratie bij en zorgt ervoor dat de pakbon op de juiste plaats in de organisatie terecht komt.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De goederen zijn opgeslagen op de daarvoor bestemde locatie.• De voorraadadministratie is correct en tijdig bijgewerkt.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Administratie rondom goederenstroom bijhouden/formulieren invullen• Afval verwerken• Derving voorkomen/verminderen• Interne transportmiddelen gebruiken• Magazijnindeling/-lay-out lezen en gebruiken (r)• Routing en locatiecodering toepassen (r)• Soorten afval(materialen) herkennen• Werken conform de regels uit de arbowet• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen• Geschikte materialen en middelen kiezen	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• Gebruikt de juiste transportmiddelen,gebruikt deze doelmatig en gaat zorgvuldig om met de goederen en hulpmiddelen, zodat de goederen vlot en accuraat worden opgeslagen op de daarvoor bestemde locatie in het magazijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken conform veiligheidsvoorschriften	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• Slaat de goederen op volgens vastgelegde procedures en veiligheidsvoorschriften en volgt de bedrijfsprocedures bij de administratie daarvan, zodat goederen eenduidig en efficiënt worden opgeslagen en de administratie ervan correct is.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Afstemmen	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• Stemt met collega's of op welke manier zij elkaar ondersteunen, vraagt tijdig hulp en biedt deze ook aan bij collega's, zodat

Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn

1.2 werkproces: Slaat goederen op

		goed teamwerk bijdraagt aan het correct en efficiënt uitvoeren van de opslag van goederen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Productiviteitsniveaus halen	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• Concentreert zich op de kwaliteitsniveaus (correct, netjes, veilig, etc.), waarbij de productiviteitseisen niet uit het oog worden verloren, werkt snel volgens beproefde methoden, zodat het werk correct en efficiënt wordt uitgevoerd.

Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn

1.3 werkproces: Verzamelt goederen

Omschrijving	De balie-/shopmedewerker verzamelt orders voor bestelde goederen. Hiervoor verzamelt hij de benodigde hulpmiddelen die nodig zijn voor het verzendklaar maken van de goederen. Vervolgens haalt hij de goederen uit het magazijn. Hij controleert of de goederen voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen van het bedrijf. Afwijkingen registreert hij en meldt deze bij zijn collega's of leidinggevende. Hij brengt de verzamelde goederen naar de daarvoor bestemde ruimte en maakt desgewenst de goederen verzendklaar door de goederen te verpakken en de bijbehorende papieren in te vullen. Hij overhandigt de benodigde papieren voor transport aan de chauffeur. Na afloop ruimt hij de gebruikte materialen en middelen op.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De goederen zijn efficiënt, vlot, conform de opdracht/opdrachtbon en zonder schade verzameld.• De goederen zijn gereed voor transport of voor de (interne) klant.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Derving voorkomen/verminderen• ICT-systemen hanteren• Interne transportmiddelen gebruiken• Magazijnindeling/-lay-out lezen en gebruiken (r)• Routing en locatiecodering toepassen (r)• Werken conform de regels uit de arbowet• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing MVT	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen• Geschikte materialen en middelen kiezen	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• Gebruikt de juiste middelen, gebruikt deze doelmatig en gaat zorgvuldig om met de middelen en goederen, zodat de goederen op een vlotte efficiënte wijze verzameld worden en dat schade aan middelen en goederen wordt voorkomen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken conform veiligheidsvoorschriften	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• Verzamelt bestelde goederen volgens de geldende veiligheidsvoorschriften en procedures, zodat op een eenduidige wijze de goederen vlot en efficiënt worden verzameld en risico's worden beperkt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken	De balie-/shopmedewerker:

Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn		
1.3 werkproces: Verzamelt goederen		
		<ul style="list-style-type: none">• Werkt systematisch, werkt snel, maar wel volgens de gestelde kwaliteitseisen, zodat de juiste goederen snel worden verzameld.

Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn		
1.4 werkproces: Neemt de voorraad op		
Omschrijving	De balie-/shopmedewerker inventariseert periodiek de voorraad in opdracht van zijn leidinggevende. Hiervoor verzamelt hij eerst de benodigde gegevens en documenten voor het bijhouden van de voorraad. Vervolgens telt hij de voorraad in het magazijn en vergelijkt de actuele voorraad met de geadministreeerde inhoud. Hij legt de vergelijking vast in het systeem. Hij doet aan zijn leidinggevende één of meer voorstellen voor het oplossen van het geconstateerde verschil tussen de actuele voorraad en de geadministreeerde voorraad.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De voorraadinventarisatie geeft een juist beeld van de werkelijke voorraad en het mogelijke verschil met de voorraadadministratie. De voorstellen op basis van de voorraadinventarisatie zijn goed beargumenteerd en logisch. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Aantallen tellen/vergelijken (r) Administratie rondom goederenstroom bijhouden/formulieren invullen Derving voorkomen/verminderen ICT-systemen hanteren Magazijnindeling/-lay-out lezen en gebruiken (r) Routing en locatiecodering toepassen (r) Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Telt vlot en accuraat de voorraad en toont begrip van omloopsnelheid, houdbaarheid en voorraadkosten, zodat de staat van de voorraad juist wordt weergegeven met de voorraadinventarisatie en voorstellen passen bij de situatie van de organisatie.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> gebruikt logische argumenten om de voorstellen voor het aanpassen van de voorraad voor te leggen aan de leidinggevende, zodat de voorstellen begrepen worden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Volgt instructies en aanwijzingen op en gebruikt standaardmethodes en -middelen voor de inventarisatie van voorraad, zodat

Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn		
1.4 werkproces: Neemt de voorraad op		
		de inventarisatie correct wordt uitgevoerd en de gegevens betrouwbaar zijn.

Kerntaak 1 Verzorgt logistiek in het magazijn		
1.5 werkproces: Bestelt goederen		
Omschrijving	De balie-/shopmedewerker voert in overleg met/in opdracht van zijn leidinggevende bestellingen uit, die niet door het geautomatiseerd bestelsysteem worden gedaan. Hij doet eventueel bestelvoorstellen aan zijn leidinggevende voor aantallen en (nieuwe) producten (verdieping en verbreding assortiment). Hij plaatst in opdracht van zijn leidinggevende bestellingen bij vaste leveranciers. In sommige gevallen krijgt hij de opdracht van zijn leidinggevende om voorstellen te doen voor leveranciers: hij onderzoekt de mogelijkheden en vraagt (basis)informatie op bij potentiële leveranciers en communiceert deze informatie naar zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De bestellingen zijn conform instructies en procedures geplaatst. Informatie over potentiële leveranciers is bruikbaar voor de leidinggevende. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Bestellingen plaatsen ICT-systemen hanteren Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Volgt de instructies van de leidinggevende correct op en hanteert de voorgeschreven methode om bestellingen te plaatsen, zodat bestellingen eenduidig en juist worden geplaatst.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Toont snel inzicht in mogelijke leveranciers, vergelijkt deze met elkaar door kosten te berekenen en inzicht in leveringsvoorwaarden te geven, zodat informatie over leveranciers correct en vergelijkbaar is.

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Balie-/shopmedewerker

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent 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		U	V	W	X	Y															
2.1	Informeert klanten en bezoekers over de organisatie									X									X		
2.2	Voert verkoopgesprek									X		X		X					X		X
2.3	Stelt orders op											X							X		X
2.4	Behandelt klachten en verzoeken voor serviceverlening					X													X		X
2.5	Neemt deel aan werkoverleg					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 Balie-/shopmedewerker

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service		
2.1 werkproces: Informeert klanten en bezoekers over de organisatie		
Omschrijving	De balie-/shopmedewerker begroet (interne) klanten en bezoekers. Hij gaat na op welke wijze hij klanten en bezoekers tot dienst kan zijn en past op basis daarvan zijn benadering aan. Hij legt desgewenst uit waaruit het assortiment en/of dienstverlening van de organisatie bestaat en hoe deze (in)gekocht kan worden. Wanneer relevant geeft hij informatiemateriaal mee of verwijst hij door naar een collega en/of afdeling.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De bezoekers en klanten voelen zich welkom en worden goed geholpen (verkoopgesprek, doorverwijzing, etc.) 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Klanten informeren Klanten ontvangen Inzicht in serviceverlening hebben Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT 	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Stemt de benadering af op de bezoeker/klant, reageert adequaat op vragen en signalen van de bezoeker/klant en toont zich enthousiast bij het kunnen helpen van de bezoeker/klant, zodat de bezoeker/klant zich welkom voelt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Inventariseert door het actief benaderen van de klant/bezoeker snel de behoefte en stelt zich dienstbaar op naar de bezoeker/klant, zodat in het eerste contact een goede indruk wordt achtergelaten bij de klant/bezoeker en deze juist wordt geholpen.

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service		
2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek		
Omschrijving	De balie-/shopmedewerker stelt vragen aan de klant om de informatie- en/of koopbehoefte van de klant te inventariseren. Op basis van de vraag informeert hij de klant over de mogelijkheden van het assortiment en producttoepassingen. Wanneer nodig zoekt hij in het systeem de producteigenschappen en -toepassingen op. Vervolgens doet hij verkoopvoorstellen op basis van zijn assortimentskennis die aan de wens en/of vraag van de klant kunnen voldoen. Wanneer nodig adviseert hij over alternatieven. Hij beantwoordt vragen van klanten over levering, leveringstijd en betaling. Hij kijkt na of producten direct leverbaar zijn of besteld dienen te worden. Ook gaat hij bij zijn leidinggevende of in het systeem na of korting berekend kan worden bij bestellingen. Bijzondere bestellingen bespreekt hij in ieder geval met zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klantvragen zijn naar tevredenheid van de klant beantwoord of de klant is juist doorverwezen. Het contact met de klant brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kennis van assortimentssamenstelling toepassen Klanten helpen Klanten informeren Product-, artikel- en assortimentskennis gebruiken Inzicht in serviceverlening hebben Verkooptechnieken in verkoopgesprek toepassen Basiskennis auto-/ tweewielertechniek (alleen voor mobiliteitsbranche) Kennis van branchespecifieke wet- en regelgeving (alleen voor mobiliteitsbranche) Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Inventariseert de klantvraag en stelt op basis daarvan één of meer artikelen voor, zodat hij de klant een passend artikel uit het assortiment kan aanbieden.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in het assortiment en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juiste koopsuggestie wordt verstrekt.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De balie-/shopmedewerker:

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek

		<ul style="list-style-type: none">Wekt vertrouwen bij de klant door het stellen van relevante vragen, stemt zijn benadering af op de klant, reageert passend op antwoorden en signalen van de klant, zodat de klant tevreden is met de wijze van benaderen, informeren en/of doorverwijzen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">Stelt zich actief op richting de klant om de klant zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, luistert naar de klant, stelt vragen en denkt met de klant en organisatie mee, zodat de klant een passend en commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">Signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service		
2.3 werkproces: Stelt orders op		
Omschrijving	De balie-/shopmedewerker neemt de order op wanneer de klant tot aanschaf overgaat en verwerkt mogelijke afspraken over korting en/of leveringsvoorwaarden. Hij verwerkt de order in het systeem en checkt de order met de klant. Hij administreert de noodzakelijke gegevens van de klant. Hij maakt afspraken over betaling/facturatie en levering en verwerkt deze afspraken in de orderbon. Hij draait de orderbon uit en vraagt de klant deze te tekenen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De order is opgesteld en gecontroleerd op correctheid en volledigheid. De klant is op de hoogte van de vervolgstappen van het traject. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Afspraken met klanten maken, bevestigen en vastleggen Klanten helpen Klanten informeren Orders beoordelen/opstellen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Komt vlot met een alternatief voorstel, indien gewenst artikel niet op voorraad is, zodat de klant als nog tevreden kan worden gesteld met de afhandeling van de order.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Controleert of verzamelt de benodigde gegevens van de klant op klantvriendelijke wijze en bespreekt de procedure met de klant, zodat de klant duidelijk geïnformeerd is over de order en akkoord kan gaan.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Verwerkt de order volgens de geldende bedrijfsprocedures van de organisatie, zodat alle afspraken over betalings- en leveringscondities en bestelde artikel(en) correct en volledig zijn vastgelegd.

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service**2.4 werkproces: Behandelt klachten en verzoeken voor serviceverlening**

Omschrijving	De balie-/shopmedewerker ontvangt een klacht of verzoek tot serviceverlening. Hij verzamelt alle gegevens, zoals aankoopdatum, soort artikel en dergelijke en inventariseert het verzoek of de klacht. Hij gaat na bij welke bedrijfsprocedure het verzoek en/of de klacht past. De resultaten bespreekt hij met zijn leidinggevende. Hij ontvangt van zijn leidinggevende vervolgens het besluit over de behandeling van het verzoek en/of de klacht. Hij koppelt het besluit terug aan de klant en licht het eventueel toe. Hij administreert het verzoek tot serviceverlening of de klacht.	
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">Afspraken met klanten maken, bevestigen en vastleggenInzicht in klachtbehandeling hebbenKennis van consumentenrecht toepassenKlachtenbeleid uitvoerenInzicht in serviceverlening hebbenMondelinge taalbeheersing NederlandsMondelinge taalbeheersing MVTSchriftelijke taalbeheersing Nederlands	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De balie-/shopmedewerker: <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 en informatie dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.
	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 balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, verzamelt noodzakelijke informatie bij de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De balie-/shopmedewerker:

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service		
2.4 werkproces: Behandelt klachten en verzoeken voor serviceverlening		
		<ul style="list-style-type: none">• Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en klachtenmanagementsysteem, zodat klachten eenduidig afgehandeld en geadministreerd worden.

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service		
2.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg		
Omschrijving	De balie-/shopmedewerker neemt als medewerker deel aan het periodieke werkoverleg. Hij bespreekt gesignaleerde klantbehoeften, verzoeken tot serviceverlening en klachten met het gehele team en brengt hiervoor verbeterpunten in. Hij luistert naar de uitleg over (nieuwe) werkprocedures en producten en vraagt, wanneer nodig, extra verduidelijking.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelingen en opvallende gebeurtenissen zijn besproken en werkafspraken zijn gemaakt. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Mondelinge taalbeheersing Nederlands 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De balie-/shopmedewerker: <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.

Proces-competentie-matrix Balie-/shopmedewerker

Kerntaak 3 Handelt verkoop/orders af		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	Begeliden	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																											
3.1	Handelt orders af					x														x							
3.2	Verzorgt verkoopadministratie					x													x								
3.3	Houdt de voorraad bij de balie / in de shop bij																		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 Balie-/shopmedewerker

Kerntaak 3 Handelt verkoop/orders af		
3.1 werkproces: Handelt orders af		
Omschrijving	De balie-/shopmedewerker stelt op basis van de orderbon een factuur op. Wanneer de klant direct afrekent, verwerkt hij dit in het systeem en overhandigt hij de kwitantie aan de klant. Wanneer de factuur verstuurd wordt, zorgt hij zelf voor verzending of levert hij de benodigde gegevens aan bij een collega.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een correcte en zorgvuldige afhandeling van de order. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Berekeningen uitvoeren (r) Bestellingen plaatsen ICT-systemen hanteren Inzicht in serviceverlening hebben Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Betrekt tijdig collega's en voorziet hen van juiste informatie, zodat de order correct en tijdig wordt afgehandeld.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> Gebruikt de voorgeschreven procedures en middelen om orders af te handelen en verwerkt de betaling correct in het systeem, zodat de kans op fouten wordt geminimaliseerd.

Kerntaak 3 Handelt verkoop/orders af		
3.2 werkproces: Verzorgt verkoopadministratie		
Omschrijving	De balie-/shopmedewerker werkt de verkoopadministratie voortdurend bij. Hij bergt verkregen contanten op. Hij controleert de openstaande orders en gaat na of hij actie moet ondernemen. Hij belt klanten na om deze op de hoogte te stellen van de status van speciale orders/bestellingen, nalevering of reparaties. Opvallende gebeurtenissen rapporteert hij aan zijn leidinggevend en/of zijn collega's.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De verkoopadministratie is up-to-date. • Bij afwijkingen en/of opvallende gebeurtenissen is passende actie ondernomen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Geld tellen/rekenen met geld (r) • ICT-systemen hanteren • Klanten helpen • Klanten informeren • Inzicht in serviceverlening hebben • Werken volgens veiligheidsregels • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • Volgt instructies op en werkt volgens de voorgeschreven procedures, is alert op afwijkingen en onderneemt daarvoor passende actie, zodat de kans op fouten geminimaliseerd wordt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • Informeert pro-actief de klant over de stand van zaken en mogelijke knelpunten, doet zo nodig oplossingsvoorstellen en maakt duidelijke afspraken met klanten, zodat klanten zo goed mogelijk geïnformeerd en betrokken zijn.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • Informeert en betreft tijdig leidinggevende/collega's bij afwijkingen of opvallende zaken in de verkoopadministratie, zodat deze op de hoogte zijn van de stand van zaken.

Kerntaak 3 Handelt verkoop/orders af		
3.3 werkproces: Houdt de voorraad bij de balie / in de shop bij		
Omschrijving	De balie-/shopmedewerker houdt na afloop, maar ook tijdens de werkzaamheden, de voorraad bij de balie/in de shop bij. Hij administreert welke artikelen hij uit het magazijn gebruikt bij de voorraad bij de balie/in de shop.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De voorraad bij de balie/in de shop is op peil en geadmineistreerd. • De balie/shop is opgeruimd en schoon. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Aantallen tellen/vergelijken (r) • Administratie rondom goederenstroom bijhouden/formulieren invullen • Derving voorkomen/verminderen • Werken conform de regels uit de arbowet 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • Volgt instructies en werkprocedures op om de voorraad op peil te houden en te administreren, zodat derving voorkomen kan worden.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De balie-/shopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • Verzorgt de balie/shop netjes, stemt de verzorging af op de klanten, zodat de klanten zich welkom voelen aan de balie/in de shop.