



Landelijke
Kwalificaties MBO

Manager handel

Crebonummer:	22146, 93491, 93492, 93493, 93494
Sector:	Handel
Branche:	Detailhandel, Groothandel
Opleidingsdomein:	Handel en ondernemerschap
Geldig vanaf:	1 augustus 2015

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	12
4 Beschrijving van de kwalificaties	14
4.1 Afdelingsmanager	
4.2 Filiaalmanager	
4.3 Manager wonen	
4.4 Vestigingsmanager groothandel	
5 Beschrijving van de kerntaken	19
5.1 Kerntaak 1: Voert beleid van de organisatie uit	
5.2 Kerntaak 2: Beheert goederenstroom en voorraad	
5.3 Kerntaak 3: Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit	
5.4 Kerntaak 4: Coördineert de kassatransacties en voert deze uit	
5.5 Kerntaak 5: Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	29
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert beleid van de organisatie uit	30
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Beheert goederenstroom en voorraad	34
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit	36
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Coördineert de kassatransacties en voert deze uit	38
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit	39
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	40
1 Inleiding	40
2 Kwalificaties	40
2.1 Afdelingsmanager	41
2.2 Filiaalmanager	81
2.3 Manager wonen	123
2.4 Vestigingsmanager groothandel	171
3 Certificeerbare eenheden	215
Deel D: Verantwoording	216
1 Inleiding	216
2 Proces- en inhoudsinformatie	217
2.1 Betrokkenen	217
2.2 Verwantschap	219
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	220
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	222
2.5 Discussiepunten	230
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	231
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	232

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Manager handel. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Manager handel

De manager handel werkt in de detail- of groothandel, binnen uiteenlopende formules, in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-foodsector.

De manager handel begeleidt en coördineert alle werkzaamheden binnen de afdeling, het filiaal of de vestiging. De afdelingsmanager is verantwoordelijk voor het reilen en zeilen in de afdeling. De filiaalmanager, manager wonen en vestigingsmanager groothandel is verantwoordelijk voor alles in en om de organisatie/de onderneming en bewaakt het imago van het filiaal en/of de vestiging. Bij de profilering en promotie van het filiaal/de vestiging op de (lokale) markt.

De manager handel is verantwoordelijk voor het behalen van een geprognosticeerde omzet binnen de beschikbaar gestelde budgetten en zal dus allerlei beslissingen moeten nemen om die omzet te behalen. Om de omzetten te behalen voert hij beleidsmatige taken uit op het gebied van commercie, financiën en personeel. Het is daarbij belangrijk dat hij het beleid van de onderneming, het hoofdkantoor of de centrale organisatie naar de eigen situatie vertaalt. De manager handel maakt de commerciële resultaten van de afdeling, het filiaal of de vestiging inzichtelijk en heeft in verband daarmee regelmatig contact met zijn leidinggevende/het hoofdkantoor/de centrale organisatie.

De manager handel voert ook enkele operationele taken uit op het gebied van ontvangst en opslag, afhandeling van de verkooptransactie en de verzorging van de verkoopruimte. Incidenteel verricht hij deze werkzaamheden zelf: hij coördineert deze werkzaamheden met name.

De manager handel is klantgericht, sociaalvaardig, ondernemend, representatief en assertief. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. De manager handel laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevers. Hij heeft daarbij een groot verantwoordelijkheidsgevoel.

Van de manager handel wordt verwacht dat hij een juiste balans vindt tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang bij het uitvoeren van zijn verkoopwerkzaamheden. Door zijn kennis van financiële consequenties weet hij hoe hij in het belang van de organisatie kan handelen.

Verder moet de manager handel prioriteiten stellen wanneer de werkzaamheden daarom vragen: hij neemt hierbij de beslissing om werkzaamheden te delegeren, zelf oplossingen te verzinnen of hulp in te roepen van het hoofdkantoor/de centrale organisatie. Dit laatste is noodzaak wanneer beslissingen buiten zijn verantwoordelijkheid vallen. In het kader van zijn leidinggevende aspecten is het belangrijk dat de manager handel oog heeft voor het individu, maar ook het belang van het team danwel de organisatie in ogenschouw neemt bij beslissingen op het personele vlak.

Kwalificatiestructuur Kenniscentrum Handel 2011 – 2012

Handel

Niveau 4	Ondernemer detailhandel Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> • Ondernemer detailhandel • Certificeerbare Eenheid Ondernemerschap 	Manager handel Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> • Afdelingsmanager • Filiaalmanager • Manager wonen • Vestigingsmanager groothandel 	Assistent-manager internationale handel Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> • Assistent-manager internationale handel binnendienst • Assistent-manager internationale handel buitendienst 	Commercieel medewerker Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> • (Junior) accountmanager 	Logistiek supervisor Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> • Logistiek supervisor 	Interieur adviseur Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> • Interieuradviseur
Niveau 3	Verkoopspecialist Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> • Verkoopspecialist dh • Eerste verkoper • Verkoopadviseur wonen • Verkoopspecialist mode • Verkoopspecialist elektrotechnische dh • Verkoopmedewerker showroom 			Commercieel medewerker Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> • Commercieel medewerker binnendienst • Commercieel medewerker buitendienst 	Logistiek teamleider Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> • Logistiek teamleider 	Woningstofleider Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> • Allround woningstofleider
Niveau 2	Verkoper Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> • Verkoper detailhandel • Certificeerbare Eenheid Kassamedewerker 			Balie-/shopmedewerker Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> • Balie-/shopmedewerker 	Logistiek medewerker Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> • Logistiek medewerker 	Woningstofleider Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> • Basis woningstofleider
Niveau 1	Aankomend verkoopmedewerker Kwalificatie niveau 1 <ul style="list-style-type: none"> • Aankomend verkoopmedewerker 				Assistent logistiek medewerker Kwalificatie niveau 1 <ul style="list-style-type: none"> • Assistent logistiek medewerker 	

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Manager handel. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Afdelingsmanager*
- *Filiaalmanager*
- *Manager wonen*
- *Vestigingsmanager groothandel*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur van Kenniscentrum Handel Op: 04-12-2014 Te: Ede

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Afdelingsmanager - 4 Filiaalmanager - 4 Manager wonen - 4 Vestigingsmanager groothandel - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
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. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Engels	In overeenstemming met het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn voor alle kwalificaties op niveau 4 de vastgestelde referentieniveaus Engels van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl .
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl . De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> • BCP Afdelingsmanager/filiaalmanager (klein filiaal) (05-03-2008) • BCP Vestigingsmanager groothandel (01-05-2005) • BCP Manager wonen (01-11-2003)

2.3 Typering beroepengroep

De manager handel werkt in de detail- of groothandel, binnen uiteenlopende formules, in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-foodsector.

De manager handel begeleidt en coördineert alle werkzaamheden binnen de afdeling, het filiaal of de vestiging. De afdelingsmanager is verantwoordelijk voor het reilen en zeilen in de afdeling. De filiaalmanager, manager wonen en vestigingsmanager groothandel is verantwoordelijk voor alles in en om de organisatie/de onderneming en bewaakt het imago van het filiaal en/of de vestiging. Bij de profilering en promotie van het filiaal/de vestiging op de (lokale) markt.

De manager handel is verantwoordelijk voor het behalen van een geprognosticeerde omzet binnen de beschikbaar gestelde budgetten en zal dus allerlei beslissingen moeten nemen om die omzet te behalen. Om de omzetten te behalen voert hij beleidsmatige taken uit op het gebied van commercie, financiën en personeel. Het is daarbij belangrijk dat hij het beleid van de onderneming, het hoofdkantoor of de centrale organisatie naar de eigen situatie vertaalt. De manager handel maakt de commerciële resultaten van de afdeling, het filiaal of de vestiging inzichtelijk en heeft in verband daarmee regelmatig contact met zijn leidinggevende/het hoofdkantoor/de centrale organisatie.

De manager handel voert ook enkele operationele taken uit op het gebied van ontvangst en opslag, afhandeling van de verkooptransactie en de verzorging van de verkoopruimte. Incidenteel verricht hij deze werkzaamheden zelf: hij coördineert deze werkzaamheden met name.

De manager handel is klantgericht, sociaalvaardig, ondernemend, representatief en assertief. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. De manager handel laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevend. Hij heeft daarbij een groot verantwoordelijkheidsgevoel.

Van de manager handel wordt verwacht dat hij een juiste balans vindt tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang bij het uitvoeren van zijn verkoopwerkzaamheden. Door zijn kennis van financiële consequenties weet hij hoe hij in het belang van de organisatie kan handelen. Verder moet de manager handel prioriteiten stellen wanneer de werkzaamheden daarom vragen: hij neemt hierbij de beslissing om werkzaamheden te delegeren, zelf oplossingen te verzinnen of hulp in te roepen van het hoofdkantoor/de centrale organisatie. Dit laatste is noodzaak wanneer beslissingen buiten zijn verantwoordelijkheid vallen. In het kader van zijn leidinggevende aspecten is het belangrijk dat de manager handel oog heeft voor het individu, maar ook het belang van het team danwel de organisatie in ogenschouw neemt bij beslissingen op het personele vlak.

Voor de vestigingsmanager groothandel geldt dat hij, in tegenstelling tot de andere managers handel, zich in beperkte mate bezig houdt met de verkoopafhandeling. Hij stuurt alleen zijn medewerkers aan op dit gebied en stelt zelf offertes op. Ook houdt hij zich in mindere mate bezig met artikelpresentaties en het leveren van branchespecifiek maatwerk. Daartegenover staat dat hij een aantal groothandelsspecifieke taken heeft die niet voor de andere managers gelden. Dit betreft onder andere het beheren van het magazijn, het aansturen van het logistieke proces en het voeren van acquisitieactiviteiten. Voor de filiaalmanager en de afdelingsmanager geldt dat deze beroepen qua taken grotendeels overeenkomen. Een verschil is dat de afdelingsmanager geen externe relaties opbouwt en onderhoudt. De filiaalmanager is extern gericht, waar de afdelingsmanager zich alleen richt op de eigen winkel. De afdelingsmanager beheert een afdeling met 5 tot 10 medewerkers binnen een centraal geleid filiaalbedrijf, de filiaalmanager beheert een klein centraal geleid filiaal met 5 tot 10 medewerkers.

De manager wonen heeft ook veel raakvlakken met deze twee managers uit de detailhandel. De manager wonen houdt zich daarnaast ook bezig met het opstellen van offertes, verkooporders en onderhandelen met klanten.

2.4 Loopbaanperspectief

De manager handel heeft binnen het mbo-onderwijs binnen de detailhandel en groothandel geen mogelijkheden om door te stromen. Op de arbeidsmarkt en binnen het hbo-onderwijs heeft de manager handel de mogelijkheid door te stromen naar regiomanager of verkoopleider. Binnen het hbo-onderwijs zijn de opleidingen Small bussiness & Retail management en/of Commerciële economie logische vervolgopleidingen.

Zie voor andere doorstroombmogelijkheden in het hbo-onderwijs:

- WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 595

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel'. Hierin wordt voor elke kwalificatie per cwi-regio aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering.</p> <p>Uit publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel en MITT 2010-2011' (2010) wordt het volgende beeld geschetst. - Landelijk gezien is het arbeidsmarkt perspectief ruim voldoende tot goed voor deelnemers van de opleiding voor afdelingsmanager en filiaalmanager. Dit betekent dat deelnemers vrij gemakkelijk een baan kunnen vinden op het niveau waarvoor zij een handelsopleiding volgden. Het arbeidsmarktperspectief voor deelnemers van de opleiding voor manager wonen is redelijk. Dit betekent dat de meeste deelnemers een baan kunnen vinden op het niveau waarvoor zij een handelsopleiding volgden. Het arbeidsmarktperspectief voor deelnemers van de opleiding voor vestigingsmanager groothandel is voldoende/ruim voldoende. Ten opzichte van vorig jaar is het perspectief zeer verbeterd.</p> <p>Wat betreft de beschikbaarheid van BPV-plaatsen geldt het volgende. Het BPV-perspectief is gunstig voor BOL en BBL deelnemers van de opleidingen voor afdelingsmanager en filiaalmanager. Dit betekent dat bijna alle deelnemers redelijk makkelijk een BPV-plaats in de handel vinden. Het BPV-perspectief is redelijk gunstig voor BOL en BBL deelnemers van de opleidingen voor manager wonen en vestigingsmanager groothandel. Dit betekent dat deelnemers een BPV-plaats in de handel vinden. Ten opzichte van vorig jaar is het perspectief zeer verbeterd.</p> <p>Het meest recente rapport (met daarin ook de situatie per cwi-regio) is te downloaden op www.kchandle.nl, via de knop "Feiten en cijfers". Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl. Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum Handel (www.kchandle.nl) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De aanscherping van wet- en regelgeving op aspecten als hygiëne, milieu en aansprakelijkheid vragen van de manager handel een alerte houding. Hij moet up-to-date zijn én blijven met betrekking tot veranderende wet- en regelgeving, door zich blijvend te verdiepen in vakliteratuur en continu een lerende houding aan te nemen. De manager handel heeft niet alleen te maken met nationale wet- en regelgeving, maar ook met lokaal/regionaal beleid. Voor de aantrekkingskracht van de onderneming is het belangrijk voor de manager handel om te weten welke voorgenomen gemeentelijke besluiten er zijn met betrekking tot precarierecht, parkeermogelijkheden en bereikbaarheid. Deze wet- en regelgeving kunnen hem doen besluiten deze ontwikkelingen voor te leggen aan het hoofdkantoor/de centrale organisatie.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Toenemende complexiteit van producten en snellere productverandering door technologische ontwikkelingen vragen van de manager handel een actieve houding om bij te blijven op het gebied van trends en ontwikkelingen. Automatisering van bedrijfsprocessen vragen van de manager handel tevens een lerende houding: hij zal bereid moeten zijn om bij te leren om goed te kunnen functioneren in de organisatie, aangezien door automatisering bedrijfsprocessen zullen verdwijnen, aangepast worden of nieuwe bedrijfsprocessen ontstaan. Ook de verandering in de samenleving (onder invloed van 24-uurseconomie, vergrijzing, krimp en groei van de economie) en</p>

	de invloed daarvan op klanten en klantbehoeften vraagt van de manager handel een open en flexibele houding. Hij zal zich aan de veranderingen moeten aanpassen.
--	---

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere kwalificaties bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende kwalificaties gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende kwalificaties zich bevindt en waar kwalificaties van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 kwalificatie bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze kwalificatie horen.

Legenda:

K1: Afdelingsmanager

K2: Filiaalmanager

K3: Manager wonen

K4: Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak	Werkproces	Kwalificatie			
		K1	K2	K3	K4
Kerntaak 1: Voert beleid van de organisatie uit					
	1.1 Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie		x	x	x
	1.2 Vertaalt ondernemingsbeleid naar plannen voor de afdeling	x			
	1.3 Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen		x	x	x
	1.4 Voert activiteiten uit binnen het ondernemingsbeleid	x			
	1.5 Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers	x	x	x	x
	1.6 Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover	x	x	x	x
	1.7 Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau		x	x	x
	1.8 Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur	x	x	x	x
	1.9 Werft en selecteert medewerkers	x	x	x	x
	1.10 Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep	x	x	x	x
	1.11 Organiseert ontwikkeling van medewerkers	x	x	x	x
	1.12 Verzorgt de personeelsadministratie	x	x	x	x
	1.13 Organiseert en leidt werkoverleg	x	x	x	x
Kerntaak 2: Beheert goederenstroom en voorraad					
	2.1 Beheert het magazijn				x
	2.2 Stuurt het logistieke proces van de vestiging aan				x
	2.3 Beheert goederenontvangst en –opslag	x	x	x	
	2.4 Beheert artikelpresentaties	x	x	x	
	2.5 Bewaakt de voorraad en bestelt	x	x	x	x
	2.6 Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte	x	x	x	x
Kerntaak 3: Coördineert					

		Kwalificatie			
Kerntaak	Werkproces	K1	K2	K3	K4
verkoopactiviteiten en voert deze uit					
	3.1 Voert acquisitieactiviteiten uit				x
	3.2 Ontvangt en benadert klanten	x	x	x	x
	3.3 Voert verkoopgesprek	x	x	x	x
	3.4 Levert branchespecifiek maatwerk	x	x		
	3.5 Onderhandelt met de klant			x	x
	3.6 Plaatst een bestelling voor de klant	x	x	x	x
	3.7 Handelt klachten af	x	x	x	x
Kerntaak 4: Coördineert de kassatransacties en voert deze uit					
	4.1 Beheert het afrekenstelsel	x	x	x	
	4.2 Informeert de klant over de verkoopafhandeling	x	x	x	
	4.3 Bedient het afrekenstelsel	x	x	x	
	4.4 Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie	x	x	x	
Kerntaak 5: Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit					
	5.1 Stelt offertes op			x	x
	5.2 Stelt verkooporders op			x	x
	5.3 Handelt verkooporders af			x	x

4. Beschrijving van de kwalificaties

In dit hoofdstuk worden de verschillende kwalificaties van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Afdelingsmanager*
- *Filiaalmanager*
- *Manager wonen*
- *Vestigingsmanager groothandel*

4.1 Afdelingsmanager

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De afdelingsmanager werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector. De afdelingsmanager beheert een afdeling met 5 tot 15 medewerkers binnen een centraal geleid filiaalbedrijf of een zelfstandige onderneming.
Typerende beroepshouding	De afdelingsmanager is verantwoordelijk voor zijn eigen 'winkel' binnen de onderneming of het filiaal en laat daarbij een commerciële en professionele instelling zien. Binnen de muren van de organisatie laat hij zien verantwoordelijk te zijn voor het reilen en zeilen in de winkel, is klantgericht en sociaalvaardig richting de klant en geeft stimulerend en motiverend leiding aan zijn team van medewerkers. Zijn ervaring in de afdeling gebruikt hij om op een ondernemende wijze mee te denken met de ondernemer of zijn leidinggevende in het filiaal.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De afdelingsmanager heeft een aansturende en uitvoerende rol. De afdelingsmanager is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn afdeling. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de onderneming en leidinggevende. Hij vervangt deze incidenteel bij zijn afwezigheid.
Complexiteit	De afdelingsmanager combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving past hij oplossingen of nieuwe procedures toe. Voor het beroep zijn algemene (specialistische) kennis en vaardigheden van de branche en verkoopvak nodig, en ook specialistische kennis en vaardigheden op het gebied van bedrijfsvoering en leidinggeven en theoretische kennis van het werkveld zijn onmisbaar voor uitoefening van het beroep.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.</p>

4.2 Filiaalmanager

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De filiaalmanager werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector. De filiaalmanager beheert een klein centraal geleid filiaal met 5 tot 10 medewerkers.
Typerende beroepshouding	De filiaalmanager is verantwoordelijk voor de resultaten van het filiaal. Binnen de kaders van het hoofdkantoor geeft hij met een commerciële en professionele instelling richting aan de bedrijfsvoering in het filiaal en de werkzaamheden van zijn medewerkers en zichzelf. Hij vervult een voorbeeldfunctie voor medewerkers op het gebied van representativiteit en klantgerichtheid, ziet en grijpt kansen om het filiaal (lokaal) beter te positioneren en stimuleert medewerkers om zich op commercieel gebied verder te ontwikkelen.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De filiaalmanager heeft een aansturende en uitvoerende rol. De filiaalmanager is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn filiaal. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van het hoofdkantoor.
Complexiteit	De filiaalmanager combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving past hij oplossingen of nieuwe procedures toe. Voor het beroep zijn algemene (specialistische) kennis en vaardigheden van de branche en verkoopvak nodig, en ook specialistische kennis en vaardigheden op het gebied van bedrijfsvoering en leidinggeven en theoretische kennis van het werkveld zijn onmisbaar voor uitoefening van het beroep.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.</p>

4.3 Manager wonen

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De manager wonen werkt in de detailhandel in woninginrichtingzaken in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB. De manager wonen beheert een kleine of middelgrote vestiging van een filiaalbedrijf.
Typerende beroepshouding	De manager wonen toont bij zijn werkzaamheden een sterke affiniteit met de woonbranche. Met een commerciële en professionele instelling geeft hij leiding aan de vestiging: stelt zich inlevend en klantgericht op naar de klant, geeft op motiverende en stimulerende wijze leiding aan zijn medewerkers en laat een ondernemend houding zien om het beste uit zijn vestiging te halen door mee te denken met het hoofdkantoor en (lokale) activiteiten op te zetten.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De manager wonen heeft een aansturende en uitvoerende rol. De manager wonen is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn vestiging. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van het hoofdkantoor.
Complexiteit	De manager wonen combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving past hij oplossingen of nieuwe procedures toe. Voor het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden van de branche en verkoopvak nodig, en ook specialistische kennis en vaardigheden op het gebied van bedrijfsvoering en leidinggeven en theoretische kennis van het werkveld zijn onmisbaar voor uitoefening van het beroep.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.</p>

4.4 Vestigingsmanager groothandel

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De vestigingsmanager groothandel komt in het MKB binnen de groothandelssector in uiteenlopende bedrijfsformules voor. De vestigingsmanager beheert een vestiging die onder een centrale organisatie valt en in de meeste gevallen een regiofunctie heeft. De vestigingsmanager kan in verschillende formules en branches voorkomen. De formule en branche bepalen voor een deel de benodigde kennis, inzicht en vaardigheden. De vestigingsmanager beheert een vestiging tot ongeveer 25 medewerkers.
Typerende beroepshouding	De vestigingsmanager groothandel heeft een grote mate van zelfstandigheid met betrekking tot de bedrijfsvoering in zijn vestiging. Als regionale speler ontplooit hij commerciële activiteiten, werkt oplossingsgericht en heeft een ondernemend houding met het doel om de resultaten van vestiging positief te beïnvloeden. Hij geeft op motiverende en stimulerende wijze leiding aan zijn team van medewerkers en is klantgericht in het contact met klanten.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De vestigingsmanager heeft een aansturende en uitvoerende rol. De vestigingsmanager is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn vestiging. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de centrale organisatie.
Complexiteit	De vestigingsmanager combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving past hij oplossingen of nieuwe procedures toe. Voor het beroep zijn algemene (specialistische) kennis en vaardigheden van de branche en verkoopvak nodig, en ook specialistische kennis en vaardigheden op het gebied van bedrijfsvoering en leidinggeven en theoretische kennis van het werkveld zijn onmisbaar voor uitoefening van het beroep.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.</p>

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Voert beleid van de organisatie uit

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De manager handel bepaalt samen met een vertegenwoordiger van het hoofdkantoor of de centrale organisatie de korte- en lange-termijndoelstellingen voor zijn eigen situatie. In een activiteiten, jaar- of kwartaalplan geeft hij de doelstellingen weer en beschrijft in hoofdlijnen hoe deze doelen bereikt worden, welke activiteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor nodig en/of beschikbaar zijn. Hij maakt het organisatiebeleid verder concreet door het beleid naar zijn eigen situatie te vertalen in combinatie met lokale activiteiten. Afhankelijk van de richtlijnen van het hoofdkantoor/centrale organisatie heeft hij de mogelijkheid om plannen op het gebied van presentatie en promotie in meer of mindere mate te ontwikkelen of aan te passen, om (voor een deel) assortiment en prijs te bepalen en/of personeelsplannen op te stellen.</p> <p>De afdelingsmanager bepaalt samen met de leidinggevende hoe het ondernemingsbeleid gestalte krijgt in de afdeling. Hij bepaalt hoe de korte- en lange-termijndoelstellingen uit het beleid vorm krijgen binnen de afdeling, maakt hier een voorstel met activiteiten voor en bespreekt dit met de leidinggevende. In het gesprek met de leidinggevende en collega's/afdelingsmanagers geeft hij ook aan welke knelpunten hij in het algemene ondernemingsbeleid ondervindt en welke verbetervoorstellen hij hiervoor heeft. Wanneer er akkoord is over de plannen, maakt hij een afdelingsplan en relateert dit aan de huidige middelen en bezetting en geeft mogelijke knelpunten op basis van het plan door.</p> <p>De manager handel bewaakt de uitvoering van de plannen en de activiteiten. Hij vergelijkt de (tussen)resultaten met de voorafgestelde doelstellingengaat na wat de resultaten en kosten van de activiteiten zijn en in hoeverre deze afwijken van het oorspronkelijke plan. Hij evalueert klachten, omzet, omloopsnelheden en het gevoerde beleid om inzicht te krijgen in de resultaten. Ook gaat hij na of veranderingen in de markt en de doelgroep aanpassing van plan en/of activiteiten vragen. Hij brengt zijn bevindingen in overleggen met zijn leidinggevende en/of collega's in en doet verbetervoorstellen. Waar nodig stuurt hij direct bij door activiteiten aan te passen. Hij verantwoordt de resultaten aan zijn leidinggevende en licht gemaakte keuzes toe.</p> <p>De afdelingsmanager voert met zijn team de voorgenomen activiteiten volgens het plan uit. Hij bewaakt voortdurend of de uitvoering van de activiteiten passen binnen de gang van zaken van de onderneming. Hij analyseert de kosten en opbrengsten van de activiteiten, legt deze naast de resultaten van de gehele onderneming en trekt conclusies over het resultaat van de afdeling. Hij evalueert klachten en relateert deze aan de klachten van de onderneming, legt zijn bevindingen voor aan zijn leidinggevende en/of collega's en doet verbetervoorstellen. Waar nodig stuurt hij direct bij door activiteiten aan te passen. Hij verantwoordt de resultaten aan zijn leidinggevende en licht gemaakte keuzes toe.</p> <p>De manager handel hanteert registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van</p>	1.1	Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie
	1.2	Vertaalt ondernemingsbeleid naar plannen voor de afdeling
	1.3	Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen
	1.4	Voert activiteiten uit binnen het ondernemingsbeleid
	1.5	Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers
	1.6	Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover
	1.7	Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau
	1.8	Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur
	1.9	Werft en selecteert medewerkers
	1.10	Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep
	1.11	Organiseert ontwikkeling van medewerkers
	1.12	Verzorgt de personeelsadministratie
	1.13	Organiseert en leidt werkoverleg

tegenvallende verkoopcijfers en relateert de verkoopcijfers aan het beleid. Op basis van deze analyse beoordeelt hij het uitgevoerde beleid.

De manager handel zorgt ervoor dat de financiële gegevens ingevoerd en geanalyseerd worden. Hij controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten, analyseert periodiek de financiële informatie en rapporteert hierover aan zijn leidinggevende/het hoofdkantoor/de centrale organisatie. Bij afwijkingen overlegt hij met de leidinggevende, het hoofdkantoor of de centrale organisatie en/of neemt hij zelf direct maatregelen.

De manager handel inventariseert lokale activiteiten voor diverse doelgroepen. Hij gaat na of met het filiaal/de vestiging deelgenomen kan worden aan deze activiteiten en op welke manier en doet een voorstel om aan deze activiteiten deel te nemen. Met verschillende activiteiten presenteert hij zijn filiaal en zichzelf onder diverse doelgroepen in overleg met het hoofdkantoor/de centrale organisatie. Na deze activiteiten evalueert hij het resultaat en koppelt dit terug aan zijn leidinggevende.

De manager handel signaleert een tijdelijke of structurele behoefte aan nieuwe medewerkers op basis van de (verwachte) omzet en werkzaamheden. Hij bekijkt de mogelijkheden binnen het personeelsbudget voor het aannemen van extra medewerkers en brengt in kaart aan welke soort medewerker behoefte is. Hij verwerkt deze gegevens in een voorstel aan zijn hoofdkantoor.

De manager handel bekijkt op basis van de gesignaleerde personeelsbehoefte of het personeelsplan de teambezetting en de financiële mogelijkheden hoe een vacature vervuld kan worden. Hij beschrijft aan welke eisen medewerkers moet voldoen. Hij werft met ondersteuning van de leidinggevende/het hoofdkantoor/de centrale organisatie kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.

De manager handel begeleidt en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het beroepsfunctioneren. Gedurende een langere periode observeert hij medewerkers, signaleert hij sterke en zwakke punten van de medewerkers en geeft hij aanwijzingen voor verbetering van de werkkuitvoering. In gesprekken met de medewerker reflecteert en evalueert hij samen met de medewerkers, hij geeft feedback op het functioneren en samen kijken ze naar ontwikkelmogelijkheden. Tijdens de gesprekken maakt hij afspraken met de medewerker over ontwikkelpunten voor de volgende periode, zo ook over mogelijke extra begeleiding.

De manager handel onderzoekt ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en –noodzaak bij medewerkers om aan de doelstellingen van de organisatie te kunnen (blijven) voldoen. Hij werkt hiervoor (nieuwe) medewerkers in en stelt opleidingsplannen op.

De manager verzorgt de (personeels)administratie bij de in-, door- en kwalificatie van medewerkers. Met betrekking tot personele aangelegenheden rapporteert hij verder aan het hoofdkantoor/centrale organisatie de urenplanning, het ziekteverzuim en de omzet per gewerkt uur.

De manager handel organiseert periodiek werkoverleg met medewerkers door agendapunten te bepalen en het overleg in te plannen. Hij leidt het overleg, bewaakt de tijd en moedigt inbreng van medewerkers aan. Hij stelt medewerkers op de hoogte van de bedrijfsdoelstellingen en de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de

werkuitvoering betekenen. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg vast en komt hierop terug in een volgend overleg. Hij evalueert met medewerkers de verkoopactiviteiten door klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen met elkaar te bespreken en te bespreken hoe hierop geanticipeerd kan worden. Ook bespreekt hij zaken die betrekking hebben op samenwerking, collegialiteit en werksfeer.

Toelichting:

De manager handel (filiaalmanager, manager wonen en vestigingsmanager groothandel) onderhoudt tijdens het uitvoeren van beleid op het gebied van commercie, financiën, personeel regelmatig contact met de ondernemer/het hoofdkantoor/de centrale organisatie. Daarnaast bewaakt hij voortdurend de stand van zaken met betrekking tot de doelstellingen, zodat hij bij afwijkingen tijdig kan ingrijpen. Voor de afdelingsmanager ligt het iets anders: hij voert zijn werkzaamheden binnen een onderneming uit, heeft te maken met een zelfstandig ondernemer of filiaalmanager (op hbo-niveau) die hem opdrachten geeft die voortvloeien uit het filiaalbeleid. In de meeste gevallen bestaat de teamgrootte van de afdelingsmanager uit meer dan zes fte's: de filiaalmanager uit dit kwalificatiedossier heeft meestal minder dan zes personen in zijn team. Dit vraagt van de afdelingsmanager meer aandacht voor het personele aspect, dan bij de filiaalmanager, die meer te maken heeft met het vertalen van organisatiebeleid.

De uitvoering van het beleid moet leiden tot omzetverhoging, waarbij de manager handel rekening houdt met de kaders vanuit het hoofdkantoor/de centrale organisatie. Voor het financiële aspect is het belangrijk dat de manager handel de cijfers interpreteert, rapporteert en bewaakt. De richtlijnen van het hoofdkantoor/de centrale organisatie en vanuit wettelijke regelgeving zijn hierbij leidend.

De inspanningen van de manager handel op het gebied van personeel moeten als resultaat deskundig personeel en een goed werkklimaat hebben.

Bij het uitvoeren van beleid is het van belang dat de manager handel zich houdt aan wet- en regelgeving en organisatiespecifieke regels en procedures.

De taken met betrekking tot het bewaken van het beleid en het doen van verbetervoorstellen en het analyseren en interpreteren van verkoopcijfers hebben een belangrijke relatie met elkaar. In zijn werkzaamheden relateert de manager deze taken ook aan elkaar.

5.2 Kerntaak 2: Beheert goederenstroom en voorraad

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De vestigingsmanager groothandel bepaalt binnen de kaders van de centrale organisatie de lay-out van het magazijn en de aanschaf van benodigd materieel en hulpmiddelen. Hij bepaalt procedures en werkwijzen ten aanzien van de goederenontvangst, opslag, interne expeditie en orderproductie en communiceert deze aan medewerkers. Hij analyseert de werking van de procedures en de voorgeschreven werkwijzen, signaleert knelpunten in het magazijn of bij de levering aan klanten, neemt maatregelen of past procedures en werkwijzen aan om knelpunten op te lossen en stelt daar waar nodig de klant of de centrale organisatie op de hoogte van aanpassing van procedures, werkwijzen of levering aan de klant.</p> <p>De vestigingsmanager groothandel coördineert het logistieke proces binnen de kaders van de onderneming. Hij vertaalt de beleidsplannen ten aanzien van de logistiek voor de situatie in de vestiging. Hij zorgt voor een transportplanning, onderhandelt met transportondernemingen of regelt het eigen transport met de daarbijbehorende zaken als verzekeringen en transportschades.</p> <p>De manager handel controleert steekproefsgewijs aan de hand van de geleidedocumenten de ontvangen goederen op kwantiteit en kwaliteit. Vervolgens bepaalt hij de wijze en plaats van opslag van de goederen en de prioriteit bij het opslaan. Verder zorgt hij dat retouren en de wijziging van orders worden afgehandeld. Waar mogelijk delegeert hij deze werkzaamheden aan medewerkers, verdeelt de taken, instrueert hen over de werkzaamheden, controleert de uitvoering van de werkzaamheden en stuurt bij. Daarnaast lost hij problemen op bij de ontvangst en opslag en onderhoudt hierover contacten met (de inkoopafdeling van) het hoofdkantoor of de leverancier/vervoerder.</p> <p>De manager handel geeft het team/de medewerkers opdracht om artikelpresentaties op te bouwen of aan te passen volgens het presentatieplan. Hij plant deze werkzaamheden en delegeert deze werkzaamheden aan het team. Hij controleert of de artikelpresentaties voldoen aan het presentatieplan en aan de gestelde regels op het gebied van hygiëne, veiligheid, opbouw en voorraadhoogte. Bij afwijkingen geeft hij bij medewerkers aan op welke manier de artikelpresentatie aangepast moet worden, geeft extra toelichting op het presentatieplan of helpt hen bij het aanpassen.</p> <p>De manager handel 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 criminele derving. Hij bewaakt het voorraadmiveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij het assortiment.</p> <p>De manager handel zorgt dat de verkoopp ruimte, –omgeving en opslagruimte aan de eisen van de organisatie voldoen. Hij signaleert afwijkingen in de verzorging van de verkoopp ruimte, –omgeving en opslagruimte en zorgt dat deze afwijkingen worden opgelost. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de afdeling gereedgemaakt wordt door medewerkers aan te sturen.</p> <p>Toelichting:</p>	2.1	Beheert het magazijn
	2.2	Stuurt het logistieke proces van de vestiging aan
	2.3	Beheert goederenontvangst en –opslag
	2.4	Beheert artikelpresentaties
	2.5	Bewaakt de voorraad en bestelt
	2.6	Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte

De manager handel geeft leiding tijdens de operationele werkprocessen rondom goederenontvangst en –verwerking: bij elk werkproces delegeert hij taken, stuurt hij medewerkers aan en controleert de uitvoering van de werkzaamheden.

Tijdens de werkzaamheden is de manager handel alert op het voorkomen van derving door zichzelf en zijn medewerkers. Bij constatering van derving onderneemt hij de juiste maatregelen.

De manager handel kijkt voortdurend naar mogelijkheden om de processen rondom de goederenstroom zo veilig en efficiënt mogelijk te laten verlopen. Hij vraagt hier, wanneer nodig, ondersteuning voor van het hoofdkantoor/de centrale organisatie

5.3 Kerntaak 3: Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De vestigingsmanager groothandel voert acquisitieactiviteiten uit. Hij maakt afspraken met (potentiële) klanten. Tijdens gesprekken met de klant brengt hij de organisatie en het assortiment onder de aandacht en onderzoekt of de klant interessant is voor de organisatie en/of tot de doelgroep van de organisatie behoort. Wanneer hij de klant als passend kwalificeert, probeert hij de klant over te halen om een vervolgafpraak te maken. Hij legt de acquisitieactiviteiten en afspraken met de klant vast in het klantendossier.</p> <p>De manager handel ontvangt klanten in de verkoopruimte, 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 verkoopruimte aanwezig is, stelt hij of een medewerker zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Hij stuurt medewerkers aan door hen instructies te geven over het ontvangen en benaderen van klanten.</p> <p>De manager handel beantwoordt vragen van klanten over artikelen en geeft hen desgevraagd toelichting over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Wanneer de klant zijn zoekvraag niet helder heeft, stelt hij vragen om de klant te helpen bij het formuleren van zijn zoekvraag. Wanneer de zoekvraag helder is, wijst hij de klant op de mogelijkheden van het assortiment. Hij verwijst de klant door naar een medewerker, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe.</p> <p>De manager handel voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. Wanneer nodig verricht hij metingen op het artikel of bij de klant, gebruikt hij branchespecifieke hulpmiddelen om het artikel te bewerken, te snijden, etc. en/of voegt hij verschillende artikelen/producten bij elkaar.</p> <p>De manager handel onderhandelt over de prijs met de klant. Hij gaat na hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt op basis van de bandbreedte hoeveel korting hij de klant mag geven en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.</p> <p>De manager handel plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.</p> <p>De manager handel handelt klachten af die medewerkers niet kunnen afhandelen. Hij onderzoekt de klacht, schat de ernst van de klacht in, bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld, communiceert dit naar de klant, onderneemt actie om de klacht af te handelen en administreert de klacht in het systeem.</p>	<p>3.1</p> <p>3.2</p> <p>3.3</p> <p>3.4</p> <p>3.5</p> <p>3.6</p> <p>3.7</p>	<p>Voert acquisitieactiviteiten uit</p> <p>Ontvangt en benadert klanten</p> <p>Voert verkoopgesprek</p> <p>Levert branchespecifiek maatwerk</p> <p>Onderhandelt met de klant</p> <p>Plaatst een bestelling voor de klant</p> <p>Handelt klachten af</p>

Toelichting:

De manager handel bewaakt continu of klanten worden geholpen. Hij zet hiervoor extra medewerkers in of geeft medewerkers andere werkzaamheden. Hij informeert en instrueert medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.

Tijdens het aansturen van de verkoopactiviteiten en het zelf uitvoeren daarvan is de manager handel alert op het voorkomen van derving door zichzelf en zijn medewerkers. Bij constatering van derving onderneemt hij de juiste maatregelen. De manager handel zal veel van de verkoopactiviteiten delegeren aan medewerkers. Incidenteel voert hij deze zelf uit bijvoorbeeld bij drukte of wanneer de medewerkers ondersteuning nodig hebben.

De manager handel zorgt dat hij voor alle verkoopwerkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen op de markt en in de organisatie, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij is tevens er verantwoordelijk voor dat zijn medewerkers hiervan ook op de hoogte zijn.

5.4 Kerntaak 4: Coördineert de kassatransacties en voert deze uit

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De manager handel beheert het afrekensysteem door het systeem gebruiksklaar te maken of dit te laten doen, zorg te dragen dat hulpmiddelen beschikbaar zijn en te controleren of veiligheidsmaatregelen en het afrekensysteem optimaal werken. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.</p> <p>De manager handel schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij verwijst de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. In dit laatste contactmoment met de klant gaat hij door het stellen van vragen, observeren, etc. de tevredenheid van de klant na en op welke wijze de tevredenheid vergroot kan worden.</p> <p>De manager handel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de aanwezige apparatuur van het afrekensysteem om de betaling van de klant te verwerken. Hij controleert tijdens de afhandeling van de verkooptransactie of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties onderneemt hij passende actie. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna afscheid van de klant. Wanneer mogelijk delegeert hij deze taken aan medewerkers. Hij instrueert hen, controleert of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen corrigeert hij medewerkers of geeft hen nieuwe instructies.</p> <p>De manager handel zorgt voor het afsluiten van het afrekensysteem, de opslag van waardepapieren en de administratie daar omheen. Bij kasverschillen spoort hij de oorzaak op en onderhoudt hierover contact met zijn leidinggevende/het hoofdkantoor. Hij doet voorstellen ten aanzien van de afhandeling van verkooptransacties. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie, maakt financiële overzichten van de verkooptransacties en de verantwoording daarvan. Hij zorgt tevens voor het geldtransport.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De manager handel zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen op de markt en in de organisatie, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij is tevens er verantwoordelijk voor dat zijn medewerkers hiervan ook op de hoogte zijn.</p> <p>Tijdens het aansturen van de verkoopafhandeling en het zelf uitvoeren daarvan is de manager handel alert op het voorkomen van derving door zichzelf en zijn medewerkers. Bij constatering van derving onderneemt hij de juiste maatregelen.</p> <p>De manager handel zorgt dat de regels en procedures ten aanzien van de verkoopafhandeling worden nageleefd. Hij controleert actief op de naleving van de regels en procedures door zijn medewerkers.</p>	4.1	Beheert het afrekensysteem
	4.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling
	4.3	Bedient het afrekensysteem
	4.4	Sluit het afrekensysteem en verzorgt de geldadministratie

De manager handel zal veel van deze activiteiten delegeren aan medewerkers. Incidenteel voert hij deze zelf uit bijvoorbeeld bij drukte of wanneer de medewerkers ondersteuning nodig hebben.

Het resultaat van de werkzaamheden moeten leiden tot een juiste verkoopafhandeling in het belang van de klant en de organisatie.

De manager handel moet bij deze werkzaamheden het juiste evenwicht vinden tussen het delegeren en het zelf uitvoeren van werkzaamheden, zodat alle voorkomende werkzaamheden correct worden uitgevoerd. Hij zal in veel gevallen prioriteiten moeten stellen.


















5.5 Kerntaak 5: Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit









Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit	Werkprocessen bij kerntaak 5	
Beschrijving kerntaak: De manager handel stelt op verzoek van de klant offertes 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. De manager handel onderhandelt over de prijs met de klant. Hij gaat na hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt op basis van de bandbreedte hoeveel korting hij de klant mag geven en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen. De manager handel op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbesteding en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het systeem. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie. De manager handel verwerkt de verkooporder 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. Toelichting: Afhankelijk van de branche waarin de manager handel werkzaam is, is het coördineren van de verkoopafhandeling een kort- danwel langdurend proces. Dit is ook bepalend voor de intensiteit van de werkprocessen.	5.1	Stelt offertes op
	5.2	Stelt verkooporders op
	5.3	Handelt verkooporders af












6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert beleid van de organisatie uit

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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	Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie																										
1.2	Vertaalt ondernemingsbeleid naar plannen voor de afdeling																										
1.3	Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen																										
1.4	Voert activiteiten uit binnen het ondernemingsbeleid																										
1.5	Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers																										






















Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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		
		Bejissen 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																												
1.6	Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover																											
1.7	Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau																											

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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																										
1.8	Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur																									
1.9	Werft en selecteert medewerkers																									
1.10	Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep																									
1.11	Organiseert ontwikkeling van medewerkers																									

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.12	Verzorgt de personeelsadministratie																	■ ■		■ ■						
1.13	Organiseert en leidt werkoverleg		■ ■			■ ■						■ ■						■ ■								

















6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Beheert goederenstroom en voorraad

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		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																											
2.1	Beheert het magazijn																										
2.2	Stuurt het logistieke proces van de vestiging aan																										
2.3	Beheert goederenontvangst en –opslag																										
2.4	Beheert artikelpresentaties																										
2.5	Bewaakt de voorraad en bestelt																										
2.6	Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte																										








6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit






Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Be­slis­sen en ac­tivitei­ten in­itie­ren	Aan­sturen	Be­ge­lei­den	Aandacht en be­grip to­nen	Samen­wer­ken en over­leg­gen	Ethisch en in­te­ger han­de­len	Re­la­ties bou­wen en net­wer­ken	Overtuigen en be­in­vloeden	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	Voert acquisitieactiviteiten uit	<div><div></div><div></div><div></div></div>							<div><div></div><div></div><div></div></div>										<div><div></div><div></div><div></div></div>						<div><div></div><div></div><div></div></div>		
3.2	Ontvangt en benadert klanten		<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>															<div><div></div><div></div><div></div></div>						<div><div></div><div></div><div></div></div>		
3.3	Voert verkoopgesprek								<div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div><div></div></div>						<div><div></div><div></div><div></div></div>		

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		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																											
3.4	Levert branchespecifiek maatwerk																										
3.5	Onderhandelt met de klant																										
3.6	Plaatst een bestelling voor de klant																										












Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		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
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.7	Handelt klachten af																									

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Coördineert de kassatransacties en voert deze uit

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		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																												
4.1	Beheert het afrekenstelsel																											
4.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																											
4.3	Bedient het afrekenstelsel																											

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		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
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.4	Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie																									
																										

6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit		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																											
5.1	Stelt offertes op																										
5.2	Stelt verkooporders op																										
5.3	Handelt verkooporders af																										

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Afdelingsmanager

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit

Proces-competentie-matrix Afdelingsmanager

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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	Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie																				
1.2	Vertaalt ondernemingsbeleid naar plannen voor de afdeling													X				X			X
1.3	Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen																				
1.4	Voert activiteiten uit binnen het ondernemingsbeleid	X												X							X
1.5	Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers											X		X							
1.6	Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover											X						X			X

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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																										
1.7	Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau																									
1.8	Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur												X													X
1.9	Werft en selecteert medewerkers	X																	X							X
1.10	Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep		X	X																						
1.11	Organiseert ontwikkeling van medewerkers			X									X					X								
1.12	Verzorgt de personeelsadministratie																X		X							
1.13	Organiseert en leidt werkoverleg		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 Afdelingsmanager

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.2 werkproces: Vertaalt ondernemingsbeleid naar plannen voor de afdeling		
Omschrijving	De afdelingsmanager bepaalt samen met de leidinggevende hoe het ondernemingsbeleid gestalte krijgt in de afdeling. Hij bepaalt hoe de korte- en lange-termijndoelstellingen uit het beleid vorm krijgen binnen de afdeling, maakt hier een voorstel met activiteiten voor en bespreekt dit met de leidinggevende. In het gesprek met de leidinggevende en collega's/afdelingsmanagers geeft hij ook aan welke knelpunten hij in het algemene ondernemingsbeleid ondervindt en welke verbetervoorstellen hij hiervoor heeft. Wanneer er akkoord is over de plannen, maakt hij een afdelingsplan en relateert dit aan de huidige middelen en bezetting en geeft mogelijke knelpunten op basis van het plan door.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Operationele plannen die passen binnen het ondernemingsbeleid en die positief bijdragen aan de afdelingsomzet. • Een goede inschatting van benodigde middelen en personeelsinzet. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Arbobeleid concretiseren • Assortimentsbeleid concretiseren • Doelstellingen SMART formuleren • Jaar- of kwartaalplan opstellen/doorrekenen (r) • Kennis van het managementproces toepassen • Kwaliteitszorg concretiseren • Milieubeleid concretiseren • Personeelsbeleid concretiseren • Presentatiebeleid concretiseren • Prijsbeleid concretiseren • Promotiebeleid concretiseren • Verkoopbeleid concretiseren • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • verwerkt kennis van het ondernemingsbeleid in combinatie met branchekennis en concurrentie-ontwikkelingen activiteiten, rekt plannen door en combineert activiteiten, zodat de activiteiten haalbaar zijn, passen binnen het ondernemingsbeleid en getuigen van inzicht in de branche.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • brengt de uit te voeren activiteiten duidelijk in kaart, geeft aan hoe die passen binnen het ondernemingsbeleid en uitgevoerd moeten worden en met welke middelen en personeelsinzet, signaleert mogelijke knelpunten, zodat duidelijk is in hoeverre

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit**1.2 werkproces: Vertaalt ondernemingsbeleid naar plannen voor de afdeling**

		de activiteiten uitvoerbaar zijn binnen het ondernemingsbeleid.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren• Kansen en mogelijkheden benutten	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none">• bekijkt de commerciële kansen en risico's op basis van inzicht in trends, marktontwikkelingen en bij concurrenten, formuleert uitdagende doelstellingen (op het gebied van presentatie, promotie en assortiment) en grijpt kansen om de bestaande activiteiten uit te bouwen, zodat de afdelingsactiviteiten kunnen leiden tot vergroting van winst en/of omzet.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.4 werkproces: Voert activiteiten uit binnen het ondernemingsbeleid		
Omschrijving	De afdelingsmanager voert met zijn team de voorgenomen activiteiten volgens het plan uit. Hij bewaakt voortdurend of de uitvoering van de activiteiten passen binnen de gang van zaken van de onderneming. Hij analyseert de kosten en opbrengsten van de activiteiten, legt deze naast de resultaten van de gehele onderneming en trekt conclusies over het resultaat van de afdeling. Hij evalueert klachten en relateert deze aan de klachten van de onderneming, legt zijn bevindingen voor aan zijn leidinggevende en/of collega's en doet verbetervoorstellen. Waar nodig stuurt hij direct bij door activiteiten aan te passen. Hij verantwoordt de resultaten aan zijn leidinggevende en licht gemaakte keuzes toe.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Bewaking of de activiteiten bijdragen aan de doelstellingen van het ondernemingsbeleid. • Realistische verbetervoorstellen ten aanzien van het beleid. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Arbobeleid uitvoeren • Assortimentsbeleid uitvoeren • Kwaliteitszorg uitvoeren • Milieubeleid uitvoeren • Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren • Presentatiebeleid uitvoeren • Prijsbeleid uitvoeren • Promotiebeleid uitvoeren • Verbetervoorstellen doorrekenen (r) • Verkoopbeleid uitvoeren • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Afgewogen risico's nemen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • neemt duidelijke beslissingen om activiteiten aan te passen aan de processen in de onderneming of wanneer doelstellingen niet bereikt (dreigen) te worden, calculeert de consequenties van de eigen keuzes in en onderneemt actie, zodat de afdelingsactiviteiten anticiperen op ontwikkelingen in de onderneming.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Oplossingen voor problemen bedenken 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • verbindt juiste conclusies aan de evaluatie en onderbouwt zijn voorstellen met behulp van het gevoerde ondernemingsbeleid en branchekennis, zodat realistische verbetervoorstellen worden gedaan.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • zoekt continu naar mogelijkheden om met de activiteiten in de afdeling om de

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.4 werkproces: Voert activiteiten uit binnen het ondernemingsbeleid		
		afdelingsomzet te vergroten, zodat de activiteiten positief bijdragen aan het resultaat van de onderneming.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewust handelen • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • houdt zicht op ontwikkelingen in het filiaal, vertaalt deze ontwikkelingen naar de eigen afdeling en bekijkt continu naar mogelijkheden om afdelingskosten te reduceren, zodat de activiteiten en de personeelsinzet passen bij het behalen van afdelingdoelstellingen als afgeleide doelstellingen van de onderneming.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.5 werkproces: Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers		
Omschrijving	De afdelingsmanager hanteert registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers en relateert de verkoopcijfers aan het beleid. Op basis van deze analyse beoordeelt hij het uitgevoerde beleid in de afdeling.	
Gewenst resultaat	Door een betrouwbare en nauwkeurige analyse van de verkoopcijfers zijn juiste conclusies getrokken over het gevoerde beleid in de afdeling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • ICT-systemen hanteren • Omzetberekeningen uitvoeren (r) • Omzetprognoses maken (r) • Statistische berekeningen uitvoeren (r) • Verkooprapportages maken • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • interpreteert de verkoopcijfers in relatie tot de resultaten van andere afdelingen, marktwerking, concurrentiepositie, trends en ontwikkelingen in de branche, verbindt conclusies hieraan, zodat de succes- en faalfactoren kunnen worden bepaald.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de onderneming.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • beoordeelt de consequenties van afwijkende verkoopcijfers voor het te voeren beleid, zodat inzichtelijk wordt of (financiële) aanpassingen in de uitvoering van het beleid gedaan moeten worden.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.6 werkproces: Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover		
Omschrijving	De afdelingsmanager zorgt ervoor dat de financiële gegevens ingevoerd en geanalyseerd worden. Hij controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten, analyseert periodiek de financiële informatie en rapporteert hierover aan de ondernemer/zijn leidinggevende. Bij afwijkingen overlegt hij met de ondernemer/zijn leidinggevende en/of neemt hij zelf direct maatregelen.	
Gewenst resultaat	Bewaking en rapportage van de budgetten en begroting om tijdig afwijkingen te signaleren en problemen te voorkomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Break-even-omzet bepalen • Budget bewaken • Budgetverschillen analyseren (r) • Exploitatiebudget interpreteren/beoordelen (r) • Exploitatiebudget opstellen (r) • Veiligheidsmarge berekenen (r) • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • rapporteert op basis van de gemaakte budgetten en de gerealiseerde cijfers, relateert hieraan de markt- en/of organisatieontwikkelingen, zodat duidelijk wordt op welke punten het financieel beleid bijgestuurd moet worden.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	De afdelingsmanager: Bewaakt de financiële situatie door tijdig afwijkingen te signaleren en actie te ondernemen, zodat het budget niet wordt overschreven.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • analyseert de financiële situatie en resultaten, maakt rapportages waarin ingegaan wordt op de financiële consequenties van het gevoerde beleid, zodat verbetervoorstellen gericht zijn op verbetering van de financiële situatie en aanpassing van budgetten.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.8 werkproces: Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur		
Omschrijving	De afdelingsmanager signaleert een tijdelijke of structurele behoefte aan nieuwe medewerkers op basis van de (verwachte) omzet en werkzaamheden. Hij bekijkt de mogelijkheden binnen het personeels(afdelings)budget voor het aannemen van extra medewerkers en brengt in kaart aan welke soort medewerker behoefte is. Hij verwerkt deze gegevens in een voorstel aan de ondernemer/zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Realistisch personeelsplan op basis van de personeelsbehoefte, passend binnen het personeels(afdelings)budget en de organisatiestructuur. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kwalitatieve personeelsbehoefte in kaart brengen Kwantitatieve personeelsbehoefte bepalen (r) Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren Personeelsplan maken Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken Informatie genereren uit gegevens 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> verzamelt en gebruikt alle beschikbare gegevens, verwerkt deze in een personeelsplan en geeft ook alternatieven aan, zodat de ondernemer/zijn leidinggevende toestemming geeft om het plan te implementeren.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> beoordeelt of het financieel haalbaar en verantwoord is om personeel in dienst te nemen op basis van de huidige en toekomstige situatie, zodat een verantwoorde keuze kan worden gemaakt voor het wel of niet aannemen van personeel.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.9 werkproces: Werft en selecteert medewerkers		
Omschrijving	De afdelingsmanager kijkt op basis van de gesignaleerde personeelsbehoefte of het personeelsplan de teambezetting en de financiële mogelijkheden hoe een vacature vervuld kan worden. Hij beschrijft aan welke eisen medewerkers moet voldoen. Hij werft met ondersteuning van de ondernemer/de leidinggevende kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Binnen de gegeven voorwaarden is voorzien in personeelsbehoefte. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Functieomschrijving maken/gebruiken • Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren • Productiviteitskengetallen berekenen (r) • Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt op basis van de gestelde voorwaarden en de benodigde kwaliteiten wie in aanmerking kan komen voor de functie en beargumenteert de keuze en de consequenties hiervan, zodat een verantwoorde keuze wordt gemaakt.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewust handelen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • baseert de keuze van een medewerker ook op de financiële consequenties en kijkt naar mogelijkheden om kosten zo laag mogelijk te houden, zodat een verantwoorde keuze wordt gemaakt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • stelt bij gesprekken met de kandidaat de juiste vragen om een goed beeld te krijgen, neemt daarbij de wettelijke richtlijnen en organisatiespecifieke regels en procedures in acht, zodat de selectieprocedure goed en correct wordt uitgevoerd.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.10 werkproces: Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep		
Omschrijving	De afdelingsmanager begeleidt en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het beroepsfunctioneren. Gedurende een langere periode observeert hij medewerkers, signaleert hij sterke en zwakke punten van de medewerkers en geeft hij aanwijzingen voor verbetering van de werkuitvoering. In gesprekken met de medewerker reflecteert en evalueert hij samen met de medewerkers, hij geeft feedback op het functioneren en samen kijken ze naar ontwikkelmogelijkheden. Tijdens de gesprekken maakt hij afspraken met de medewerker over ontwikkelpunten voor de volgende periode, zo ook over mogelijke extra begeleiding.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerkers hebben inzicht in hun functioneren. • De medewerkers worden binnen de gestelde normen begeleid. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Formele gesprekken met personeel voeren • Functieomschrijving maken/gebruiken • Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren • Mondelinge taalbeheersing Nederlands 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Functioneren van mensen controleren 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • observeert of medewerkers naar behoren functioneren en onderneemt actie als zij niet voldoen aan de afspraken, zodat zij begeleid worden in hun beroepsfunctioneren.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Motiveren 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en zich inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.11 werkproces: Organiseert ontwikkeling van medewerkers		
Omschrijving	De afdelingsmanager onderzoekt ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en –noodzaak bij medewerkers om aan de doelstellingen van de organisatie te kunnen (blijven) voldoen. Hij werkt hiervoor (nieuwe) medewerkers in en stelt opleidingsplannen op.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe medewerkers zijn ingewerkt en functioneren volgens de eisen van de organisatie. • Opleidingsbehoeften en het ontwikkeltraject zijn weergegeven in een opleidingsplan op basis van mogelijkheden en noodzaak. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Nieuw personeel introduceren/inwerken • Opleidingsbehoefte bepalen • Opleidingsplan beoordelen/opstellen • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Anderen ontwikkelen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • geeft duidelijke instructies aan (nieuwe) medewerkers, houdt hierbij rekening met de capaciteiten van medewerkers en geeft feedback over de werkzaamheden, zodat taken goed worden aangeleerd en de medewerker goed ingewerkt wordt.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • achterhaalt de ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en –noodzaak bij de medewerker en relateert deze aan de eisen vanuit de organisatie, zodat duidelijk is of, waarin en hoe de medewerker zich kan ontwikkelen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • geeft opleidingsbehoeften en het ontwikkeltraject weer in een opleidingsplan, zodat het plan inzicht geeft in de stappen die ondernomen moeten worden en de rolverdeling van betrokkenen ten behoeve van de ontwikkeling van de medewerker.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit**1.12 werkproces: Verzorgt de personeelsadministratie**

Omschrijving	De afdelingsmanager verzorgt de (personeels)administratie bij de in-, door- en kwalificatie van medewerkers. Met betrekking tot personele aangelegenheden rapporteert hij verder aan de ondernemer/de leidinggevende de urenplanning, het ziekteverzuim en de omzet per gewerkt uur.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De personeelsadministratie en de personeelsdossiers zijn volgens de eisen van de organisatie op orde.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Gegevens personeelsadministratie aanleverenPersoneelsdossiers inrichten/bijhoudenWet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhavenSchriftelijke taalbeheersing Nederlands	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">Voortgang bewaken	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none">controleert eigen werkzaamheden en voortgang in het bijhouden van de personeelsadministratie, signaleert afwijkingen (overschrijdingen, informatietekort, etc.) en neemt hierop actie, zodat de personeelsadministratie voldoet aan wettelijke eisen, opvraagbaar en inzichtelijk is.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none">verwerkt gegevens zorgvuldig en systematisch in een systeem, zodat zowel voor hemzelf als voor de organisatie de gegevens voor procesbewaking op te roepen zijn.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.13 werkproces: Organiseert en leidt werkoverleg		
Omschrijving	De afdelingsmanager organiseert periodiek werkoverleg met medewerkers door agendapunten te bepalen en het overleg in te plannen. Hij leidt het overleg, bewaakt de tijd en moedigt inbreng van medewerkers aan. Hij stelt medewerkers op de hoogte van de bedrijfsdoelstellingen en de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de werkuitvoering betekenen. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg vast en komt hierop terug in een volgend overleg. Hij evalueert met medewerkers de verkoopactiviteiten door klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen met elkaar te bespreken en te bespreken hoe hierop geanticipeerd kan worden. Ook bespreekt hij zaken die betrekking hebben op samenwerking, collegialiteit en werksfeer.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een gestructureerd werkoverleg, waarin inhoudelijke en procedurele onderwerpen aan de orde komen. • Het werkoverleg draagt bij aan commitment van medewerkers en een goede werksfeer. • Op basis van evaluatie van de werkzaamheden worden verbeteringen geïnitieerd/geïmplementeerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • ICT-systemen hanteren • Werkoverleg organiseren/leiden • Wettelijk geregelde medezeggenschap naleven • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Richting geven 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • geeft aan welke bedrijfsdoelstellingen behaald moeten worden en vraagt om inbreng van de medewerkers om werkzaamheden te evalueren en bepaalt in overleg met de medewerkers op welke wijze met de aangegeven klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen omgegaan kan worden, zodat de dienst- en serviceverlening verbeterd worden.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Bevorderen van de teamgeest • Bijdrage van anderen waarderen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • bespreekt plannen binnen het team, geeft in het werkoverleg ruimte voor iedereen, moedigt medewerkers aan om standpunten in te brengen en complimenteert medewerkers voor hun inbreng, zodat medewerkers betrokken zijn

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit**1.13 werkproces: Organiseert en leidt werkoverleg**

		bij elkaar, de veranderingen en de onderneming.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Tijd indelen• Voortgang bewaken	De afdelingsmanager: Bewaakt tijdens het overleg de tijd en de onderwerpen door zich te houden aan de agenda en discussies in goede banen te leiden, zodat het werkoverleg gestructureerd verloopt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none">• deelt de eigen kennis en expertise met medewerkers, maakt melding van belangrijke zaken op het gebied van assortiment en serviceverlening, zodat medewerkers goed begeleid worden in hun vak.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

Proces-competentie-matrix Afdelingsmanager

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		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																										
2.1	Beheert het magazijn																									
2.2	Stuurt het logistieke proces van de vestiging aan																									
2.3	Beheert goederenontvangst en –opslag		x															x		x						x
2.4	Beheert artikelpresentaties		x								x									x						x
2.5	Bewaakt de voorraad en bestelt												x							x						
2.6	Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte		x																	x						x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Afdelingsmanager

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		
2.3 werkproces: Beheert goederenontvangst en –opslag		
Omschrijving	De afdelingsmanager controleert steekproefsgewijs aan de hand van de geleidedocumenten de ontvangen goederen op kwantiteit en kwaliteit. Vervolgens bepaalt hij de wijze en plaats van opslag van de goederen en de prioriteit bij het opslaan. Verder zorgt hij dat retouren en de wijziging van orders worden afgehandeld. Waar mogelijk delegeert hij deze werkzaamheden aan medewerkers, verdeelt de taken, instrueert hen over de werkzaamheden, controleert de uitvoering van de werkzaamheden en stuurt bij. Daarnaast lost hij problemen op bij de ontvangst en opslag en onderhoudt hierover contacten met (de inkoopafdeling van) het hoofdkantoor of de leverancier/vervoerder.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De randvoorwaarden voor een efficiënte goederenontvangst en –opslag zijn verzorgd. Een afhandeling van de goederenontvangst en –opslag volgens de eisen 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: Aantallen vergelijken (r) Actiepunten arbozorg formuleren Afval scheiden Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Brandpreventieve maatregelen nemen Derving voorkomen/verminderen Interne transportmiddelen kiezen/verzorgen/gebruiken Managementvaardigheden toepassen Procedure goederenontvangst/-opslag controleren Productiviteitskengetallen berekenen (r) RIE uitvoeren en actiepunten formuleren Werken conform de regels uit de arbowet Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing MVT Mondelinge taalbeheersing MVT 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Doelen en prioriteiten stellen Voortgang bewaken 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> bepaalt de prioriteiten bij de goederenontvangst en -opslag, verwerkt deze in de personeelsplanning, bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en past de planning aan wanneer nodig, zodat de goederen zo snel mogelijk ontvangen en opgeslagen kunnen worden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de goederenontvangst en –opslag aan de hand van gestelde eisen en signaleert afwijkingen tijdig, zodat de goederenontvangst en –opslag volgens de eisen van de organisatie verlopen.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren Instructies en aanwijzingen geven 	De afdelingsmanager:

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

2.3 werkproces: Beheert goederenontvangst en –opslag

	<ul style="list-style-type: none">• Functioneren van mensen controleren	<ul style="list-style-type: none">• verdeelt taken, geeft duidelijke instructies aan individuele medewerker of het team, controleert of deze instructies worden opgevolgd, onderneemt actie of onderzoekt de reden wanneer niet voldaan wordt aan de gemaakte afspraken en spreekt hier medewerkers of team op aan, zodat de werkzaamheden correct worden uitgevoerd.
	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

2.4 werkproces: Beheert artikelpresentaties

Omschrijving	De afdelingsmanager geeft het team opdracht om artikelpresentaties op te bouwen of aan te passen volgens het presentatieplan. Hij plant deze werkzaamheden en delegeert deze werkzaamheden aan het team. Hij controleert of de artikelpresentaties voldoen aan het presentatieplan en of deze voldoen aan de gestelde regels op het gebied van hygiëne, veiligheid, opbouw en voorraadhoogte. Bij afwijkingen geeft hij bij medewerkers aan op welke manier de artikelpresentatie aangepast moet worden, geeft extra toelichting op het presentatieplan of helpt hen bij het aanpassen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De artikelpresentaties voldoen aan de commerciële uitgangspunten, presentatiebeleid en/of presentatieplan. De werkzaamheden rondom presenteren zijn goed georganiseerd en uitgevoerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afval scheiden Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Brandpreventieve maatregelen nemen Derving voorkomen/verminderen Displayplan maken/uitvoeren Frontpresentatieplan opstellen/uitvoeren ICT-systemen hanteren Interne transportmiddelen kiezen/verzorgen/gebruiken Managementvaardigheden toepassen Presentatietechnieken kiezen/toepassen Presentatievoorschriften toepassen/opstellen Reclame-invloeden op waarde schatten RIE uitvoeren en actiepunten formuleren Schaprendement beoordelen (r) Werken conform de regels uit de arbowet Winkeldiefstalpreventieplan maken/uitvoeren Winkelvoorraad peilen (r) Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen Expertise delen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> toont begrip van het presentatieplan, constructies en ruimtegebruik en maakt incidenteel op basis van het presentatieplan een artikelpresentatie, legt het presentatieplan uit aan medewerkers, zodat de presentaties aan de commerciële uitgangspunten voldoen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> controleert voortdurend of de presentaties aan het presentatieplan en de eisen voldoen op het gebied van hygiëne, opbouw en voorraad, signaleert afwijkingen en onderneemt bij afwijkingen direct actie om de presentaties aan te passen, zodat de presentatie aan het presentatieplan en de eisen voldoen.
	Aansturen	De afdelingsmanager:

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

2.4 werkproces: Beheert artikelpresentaties

	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	<ul style="list-style-type: none">• maakt een taakverdeling, communiceert deze naar het team, geeft instructies over de taken, geeft instructies over de taakuitvoering, controleert de uitvoering van de taken en stuurt bij waar nodig, zodat de taken tijdig en correct worden uitgevoerd door het team.
	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	<p>De afdelingsmanager:</p> <ul style="list-style-type: none">• kijkt naar mogelijkheden om kosten en derving te reduceren door een planmatige aanpak bij het beheren van artikelpresentaties en overziet de gevolgen van veranderingen in plan en uitvoering, zodat afgewogen besluiten met betrekking tot het beheer van artikelpresentaties genomen kunnen worden.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad**2.5 werkproces: Bewaakt de voorraad en bestelt**

Omschrijving	De afdelingsmanager 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 criminele derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij het assortiment.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform de richtlijnen bijgehouden.• De bestelling is afgestemd op het gewenste voorraadniveau waarbij rekening is gehouden met de gewenste servicegraad.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Bestelhoeveelheid bepalen (r)• ICT-systemen hanteren• Inventarisatie organiseren/uitvoeren• Omzetsnelheid/-duur berekenen (r)• Servicegraad berekenen (r)• Soorten voorraad berekenen (r)• Voorraad tellen (r)• Voorraad(administratie) bijhouden (r)• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing MVT	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken	De afdelingsmanager: <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">• Systematisch werken	De afdelingsmanager: <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 daadwerkelijke bestelde artikelen.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		
2.6 werkproces: Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte		
Omschrijving	De afdelingsmanager zorgt dat de afdeling en opslagruimte aan de eisen van de organisatie voldoen. Hij signaleert afwijkingen in de verzorging van de afdeling en opslagruimte en zorgt dat deze afwijkingen worden opgelost. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de afdeling gereedgemaakt wordt door medewerkers aan te sturen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De afdeling en de opslagruimte 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 Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Energie besparen Managementvaardigheden toepassen Onderhoudsplan winkelinventaris uitvoeren/opstellen Promotiemateriaal kiezen/aanbrengen Reclame-invloeden op waarde schatten Reinigingsplan opstellen/uitvoeren Schappen/vakken/displays verzorgen Schoonmaakmaterialen en -middelen gebruiken Werken conform de regels uit de arbowet Mondelinge taalbeheersing Nederlands 	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> controleert in hoeverre de afdeling en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie en arbo, accepteert niet dat de afdeling en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen en onderneemt actie, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> bepaalt de meeste efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> maakt een taakverdeling, communiceert deze naar het team, geeft instructies over de taken, geeft instructies over de

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		
2.6 werkproces: Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte		
		taakuitvoering, controleert de uitvoering van de taken en stuurt bij waar nodig, zodat de taken tijdig en correct worden uitgevoerd door het team.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

Proces-competentie-matrix Afdelingsmanager

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		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																					
3.1	Voert acquisitieactiviteiten uit																				
3.2	Ontvangt en benadert klanten		x	x															x		
3.3	Voert verkoopgesprek									x		x							x		
3.4	Levert branchespecifiek maatwerk		x									x								x	
3.5	Onderhandelt met de klant																				
3.6	Plaatst een bestelling voor de klant																		x	x	
3.7	Handelt klachten af	x												x					x		

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Afdelingsmanager

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		
3.2 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
Omschrijving	De afdelingsmanager ontvangt klanten in de afdeling, 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 afdeling aanwezig is, stelt hij of een medewerker zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij stelt medewerkers zichtbaar op en begeleidt de medewerkers 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"> Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het winkelbezoek. Het inspringmoment is juist bepaald. Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Calamiteiten signaleren/voorkomen Consumentengedrag typeren Consumententrends vertalen naar eigen situatie Derving voorkomen/verminderen Inzicht in retailmix tonen Inzicht in verkoop- en distributiesystemen tonen Inzicht in winkelformule tonen Klanten typeren Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De afdelingsmanager: <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.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> geeft duidelijke instructies aan medewerkers over de plaats waar zij hun werkzaamheden uitvoeren en hoe klanten ontvangen en benaderd dienen te worden, zodat medewerkers voor de klant zichtbaar zijn.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Adviseren 	De afdelingsmanager:

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.2 werkproces: Ontvangt en benadert klanten**

		<ul style="list-style-type: none">• geeft advies en feedback aan medewerkers over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benaderd, zodat de klant zich (meer) welkom voelt.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren• Kansen en mogelijkheden benutten	De afdelingsmanager: <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 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.3 werkproces: Voert verkoopgesprek**

Omschrijving	De afdelingsmanager beantwoordt vragen van klanten over artikelen en geeft hen desgevraagd toelichting over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Wanneer de klant zijn zoekvraag niet helder heeft, stelt hij vragen om de klant te helpen bij het formuleren van zijn zoekvraag. Wanneer de zoekvraag helder is, wijst hij de klant op de mogelijkheden van het assortiment. Hij verwijst de klant door naar een medewerker, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe.	
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 klantbinding tot stand.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Artikel- en assortimentskennis gebruiken• Artikelspecificaties gebruiken (r)• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Inzicht in marketingstrategie tonen• Inzicht in marktsegmentatie tonen• Inzicht in soorten serviceverlening tonen• Klanten typeren• Koopsignalen opvangen• Verkoopvaardigheden toepassen• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none">• verheldert de vraag van de klant vlot en beantwoordt vragen op basis van assortimentskennis of door een goede doorverwijzing, geeft informatie over de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant naar tevredenheid geholpen is.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none">• signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none">• stelt zich actief op bij het beantwoorden van klantvragen, doorverwijzen van de klant en het doen van koopsuggesties die passen bij de klantvraag, zodat de klant

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.3 werkproces: Voert verkoopgesprek**

		een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.
	<p>Presenteren</p> <ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	<p>De afdelingsmanager:</p> <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.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		
3.4 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk		
Omschrijving	De afdelingsmanager voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. Wanneer nodig verricht hij metingen op het artikel of bij de klant, gebruikt hij branchespecifieke hulpmiddelen om het artikel te bewerken, te snijden, etc. en/of voegt hij verschillende artikelen/producten bij elkaar.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de kwaliteitseisen van de organisatie. De werkzaamheden worden correct door medewerkers uitgevoerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Actiepunten arbozorg formuleren Artikel- en assortimentskennis gebruiken Artikelspecificaties gebruiken (r) Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Branchewetgeving toepassen Derving voorkomen/verminderen Hoeveelheden afmeten en afwegen (r) Werken conform de regels uit de arbowet Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> verricht branchespecifiek maatwerk door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en gebruikt hierbij de juiste materialen en middelen, zodat de klant tevreden is en het artikel veilig en commercieel verantwoord op maat is gemaakt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> werkt ordelijk en systematisch bij het branchespecifiek maatwerk en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de kwaliteitseisen van de klant en de organisatie voldoet.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> instrueert het team over het de eisen met betrekking tot het correct uitvoeren van het branchespecifiek maatwerk, controleert de uitvoering daarvan op basis van de gestelde eisen en corrigeert het team,

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

3.4 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk

		zodat de werkzaamheden correct worden uitgevoerd door de medewerkers.
--	--	---

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		
3.6 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant		
Omschrijving	De afdelingsmanager plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. • De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Aflevertijd voor bestelling bepalen (r) • Voorraad- en bestelgegevens lezen (r) • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing MVT • Mondelinge taalbeheersing MVT 	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 afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen • Systematisch werken 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • hanteert de bestelprocedures nauwkeurig en administreert de bestellingen systematisch , zodat de bestelling correct is geplaatst en geadministreerd.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		
3.7 werkproces: Handelt klachten af		
Omschrijving	De afdelingsmanager handelt klachten af die medewerkers niet kunnen afhandelen. Hij onderzoekt de klacht, schat de ernst van de klacht in, bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld, communiceert dit naar de klant, onderneemt actie om de klacht af te handelen en administreert de klacht in het systeem	
Gewenst resultaat	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"> • Consumentenrecht toepassen • Garantiebewijs uitschrijven • ICT-systemen hanteren • Klachtenbeleid beoordelen/uitvoeren • Tegoed-/reparatiebon uitschrijven • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing MVT • Mondelinge taalbeheersing MVT 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de organisatie.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken • Gegevens controleren en aannames toetsen 	De afdelingsmanager: <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 afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> • blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspreken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	De afdelingsmanager:

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		
3.7 werkproces: Handelt klachten af		
		<ul style="list-style-type: none">• maakt bij de keuze van oplossingen ook een financiële afweging en kan deze keuze verantwoorden aan zijn leidinggevende, zodat de organisatie zo min mogelijk schade oploopt op korte én lange termijn.

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit

Proces-competentie-matrix Afdelingsmanager

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beplannen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Beheert het afrekenstelsel											x		x							
4.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																		x		
4.3	Bedient het afrekenstelsel		x																	x	
4.4	Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie											x		x						x	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Afdelingsmanager

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		
4.1 werkproces: Beheert het afrekensysteem		
Omschrijving	De afdelingsmanager beheert het afrekensysteem door het systeem gebruiksklaar te maken of dit te laten doen, zorg te dragen dat hulpmiddelen beschikbaar zijn en te controleren of veiligheidsmaatregelen en het afrekensysteem optimaal werken. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Het afrekensysteem en de waardepapieren worden veilig en volgens procedures beheerd, zodat derving en afwijkingen voorkomen kunnen worden. Afwijkingen zijn gesignaleerd en oorzaken zijn onderzocht. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Derving voorkomen/verminderen Kassaprocedures opstellen/naleven RIE uitvoeren en actiepunten formuleren Werken conform de regels uit de arbowet Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren Winkeldiefstalpreventieplan maken/uitvoeren 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> beheert het afrekensysteem en de opvolging veiligheidsmaatregelen, leest gegevens nauwkeurig en neemt snel informatie in zich op om het afrekensysteem en de veiligheidsmaatregelen volgens voorgeschreven (werk)procedures en veilig te hanteren, afwijkingen te signaleren en oorzaken te onderzoeken, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken 	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none"> bedenkt bij afwijkingen van het afrekensysteem en na analyse van de oorzaak passende oplossingen om (verdere) problemen te voorkomen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	De afdelingsmanager:

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		
4.1 werkproces: Beheert het afrekenstelsel		
		<ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, naleving arboregeling, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit**4.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling**

Omschrijving	De afdelingsmanager schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij verwijst de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. In dit laatste contactmoment met de klant gaat hij door het stellen van vragen, observeren, etc. de tevredenheid van de klant na en op welke wijze de tevredenheid vergroot kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De klant is op klantvriendelijke de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld met inachtneming van consumentenrecht en verkoopvoorwaarden.het contact bij de kassa is ook gebruikt om klantbinding tot stand te brengen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Betalingscondities uiteenzettenBtw berekenen/btw-bon uitschrijvenConsumentenrecht toepassenContracten beoordelen/opstellenDerving voorkomen/verminderenVerkoopvoorwaarden beoordelen/toepassenMondelinge taalbeheersing NederlandsMondelinge taalbeheersing MVT	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 afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none">sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant, consumentenrecht en verkoopvoorwaarden en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creërenKansen en mogelijkheden benutten	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none">handelt alert en attent in het laatste contact met de klant en grijpt waar mogelijk een kans aan om de vraag in het voordeel van de organisatie om te buigen, zodat er een sterke(re) klantbinding ontstaat.

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit**4.3 werkproces: Bedient het afrekensysteem**

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

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit**4.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem en verzorgt de geldadministratie**

Omschrijving	De afdelingsmanager zorgt voor het afsluiten van het afrekensysteem, de opslag van waardepapieren en de administratie daar omheen. Bij kasverschillen spoort hij de oorzaak op en onderhoudt hierover contact met zijn leidinggevende/het hoofdkantoor. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie, maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Hij zorgt tevens voor het geldtransport.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De geldadministratie en financiële overzichten zijn volgens procedures verzorgd en gereed voor controle en verdere bewerking.• Het geld en de waardepapieren zijn veilig opgeborgen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Geld afroemen• Geld storten• Geldadministratie verzorgen (r)• ICT-systemen hanteren• Kassaregistratie verzorgen/controleren• Kassa's afmelden• Kasverschillen analyseren (r)• Kasverschillen voorkomen• Procedures kluisbeheer naleven• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none">• telt het geld en andere waardepapieren snel en bedreven, interpreteert de gegevens met betrekking tot de verkoopafhandeling juist voor een correct en realistisch beeld van de kassatransacties.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken• Gegevens controleren en aannames toetsen	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none">• toetst de financiële gegevens op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid, spoort de oorzaak op van de afwijkingen en bepaalt welke actie ondernomen moet worden, om de oorzaak aan te pakken.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Systematisch werken	De afdelingsmanager: <ul style="list-style-type: none">• werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is en gebruikt kan worden voor de bedrijfsvoering.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	De afdelingsmanager:

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		
4.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem en verzorgt de geldadministratie		
		<ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

2.2 Filiaalmanager

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit

Proces-competentie-matrix Filiaalmanager

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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	Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie													X				X			
1.2	Vertaalt ondernemingsbeleid naar plannen voor de afdeling																				
1.3	Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen	X												X							X
1.4	Voert activiteiten uit binnen het ondernemingsbeleid																				
1.5	Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers											X		X							
1.6	Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover											X						X			

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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																										
1.7	Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau	x						x																	x	
1.8	Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur												x													x
1.9	Werft en selecteert medewerkers	x																	x							x
1.10	Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep		x	x																						
1.11	Organiseert ontwikkeling van medewerkers			x									x					x								
1.12	Verzorgt de personeelsadministratie																x		x							
1.13	Organiseert en leidt werkoverleg		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 Filiaalmanager

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.1 werkproces: Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie		
Omschrijving	De filiaalmanager bepaalt samen met een vertegenwoordiger van het hoofdkantoor de korte- en lange-termijndoelstellingen voor zijn eigen situatie. In een activiteiten-, jaar- of kwartaalplan geeft hij de doelstellingen weer en beschrijft in hoofdlijnen hoe deze doelen bereikt worden, welke activiteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor nodig en/of beschikbaar zijn. Hij maakt het organisatiebeleid verder concreet door het beleid naar zijn eigen situatie te vertalen in combinatie met lokale activiteiten. Afhankelijk van de richtlijnen van het hoofdkantoor heeft hij de mogelijkheid om plannen op het gebied van presentatie en promotie in meer of mindere mate te ontwikkelen of aan te passen, om (voor een deel) assortiment en prijs te bepalen en/of personeelsplannen op te stellen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Heldere, haalbare en binnen de winkelformule passende doelstellingen, plannen en activiteiten, waarbij rekening gehouden is met de lokale omstandigheden. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Arbobeleid concretiseren Assortimentsbeleid concretiseren Doelstellingen SMART formuleren Inzicht in management- en besluitvormingsproces toepassen Inzicht in marketingstrategie tonen Jaar- of kwartaalplan opstellen/doorrekenen (r) Marktgegevens verzamelen en gebruiken Milieubeleid concretiseren Personeelsbeleid concretiseren Presentatiebeleid concretiseren Prijsbeleid concretiseren Promotiebeleid concretiseren Verkoopbeleid concretiseren Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Informatie genereren uit gegevens Verbanden leggen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> verwerkt kennis van de winkelformule in combinatie met branchekennis en ontwikkelingen op de (lokale) markt in de plannen en activiteiten, rekent plannen door en combineert activiteiten, zodat de doelstellingen, plannen en activiteiten haalbaar zijn en getuigen van inzicht in de branche en de winkelformule.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> beschrijft duidelijk en nauwkeurig welke doelen hij wil bereiken, brengt de uit te voeren activiteiten in kaart, geeft aan hoe die uitgevoerd moeten worden en bepaalt de nodige mensen en middelen, zodat het activiteiten, jaar of kwartaalplan leidend is

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.1 werkproces: Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie		
		voor uitvoering en bewaking van beleid en activiteiten.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> bekijkt de commerciële kansen en risico's op basis van inzicht in trends, marktontwikkelingen en bij concurrenten, formuleert uitdagende doelstellingen (op het gebied van presentatie, promotie en assortiment) en grijpt kansen om de bestaande activiteiten uit te bouwen, zodat de beleidsplannen kunnen leiden tot vergroting van winst en/of omzet.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.3 werkproces: Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen		
Omschrijving	De filiaalmanager bewaakt de uitvoering van de plannen en de activiteiten. Hij vergelijkt de (tussen)resultaten met de voorafgestelde doelstelling en gaat na wat de resultaten en kosten van de activiteiten zijn en in hoeverre deze afwijken van het oorspronkelijke plan. Hij evalueert klachten, omzet, omloopsnelheden en het gevoerde beleid om inzicht te krijgen in de resultaten. Ook gaat hij na of veranderingen in de markt en de doelgroep aanpassing van plan en/of activiteiten vragen. Hij brengt zijn bevindingen in overleggen met zijn leidinggevende en/of collega's in en doet verbetervoorstellen. Waar nodig stuurt hij direct bij door activiteiten aan te passen. Hij verantwoordt de resultaten aan zijn leidinggevende en licht gemaakte keuzes toe.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De uitvoering van het beleid (in het filiaal) is accuraat bewaakt en er is tijdig geanticipeerd op afwijkingen en ontwikkelingen. Realistische verbetervoorstellen die passen bij de gehanteerde winkelformule. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Arbobeleid bewaken Assortimentsbeleid bewaken Kleinschalig marktonderzoek interpreteren/uitvoeren Kwaliteitszorg bewaken Milieubeleid bewaken Personeelsbeleid bewaken Presentatiebeleid bewaken Promotiebeleid bewaken SWOT-analyse opstellen/analyse maken Verbetervoorstellen doorrekenen (r) Verkoopbeleid bewaken Vestigingspunt beoordelen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Afgewogen risico's nemen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> neemt duidelijke beslissingen om activiteiten aan te passen aan de situatie of om doelstellingen alsnog te halen, brengt de consequenties van de eigen keuzes in beeld en onderneemt actie, zodat in het filiaal tijdig wordt geanticipeerd op veranderingen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> verbindt juiste conclusies aan de evaluatiegegevens en onderbouwt zijn keuzes en voorstellen met behulp van branche- en marktkennis, zodat realistische en passende keuzes en voorstellen worden gemaakt.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De filiaalmanager:

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit**1.3 werkproces: Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen**

		<ul style="list-style-type: none">• zoekt continu naar mogelijkheden voor optimalisering van de activiteiten in het filiaal, voert deze door en maakt zijn leidinggevende attent op organisatiebrede kansen en risico's in de verbetervoorstellen, zodat kansen voor meer commerciële successen worden aangegrepen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none">• signaleert bij het evalueren van het beleid verbeterpunten, die gericht zijn op het reduceren van kosten, zodat de verbetervoorstellen ook gericht zijn op kostenbeweust handelen binnen het filiaal.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.5 werkproces: Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers		
Omschrijving	De filiaalmanager hanteert registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers en relateert de verkoopcijfers aan het beleid. Op basis van deze analyse beoordeelt hij het uitgevoerde beleid in het filiaal.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Door een betrouwbare en nauwkeurige analyse van de verkoopcijfers zijn juiste conclusies getrokken over het gevoerde beleid in het filiaal. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> ICT-systemen hanteren Omzetberekeningen uitvoeren (r) Omzetprognoses maken (r) Statistische berekeningen uitvoeren (r) Verkooprapportages maken Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> interpreteert de verkoopcijfers in relatie tot de resultaten van andere filialen/afdelingen, marktwerking, concurrentiepositie, trends en ontwikkelingen in de branche, verbindt conclusies hieraan, zodat de succes- en faalfactoren kunnen worden bepaald.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de onderneming.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> beoordeelt de consequenties van afwijkende verkoopcijfers voor het te voeren beleid, zodat inzichtelijk wordt of (financiële) aanpassingen in de uitvoering van het beleid gedaan moeten worden.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.6 werkproces: Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover		
Omschrijving	De filiaalmanager zorgt ervoor dat de financiële gegevens ingevoerd en geanalyseerd worden. Hij controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten, analyseert periodiek de financiële informatie en rapporteert hierover aan het hoofdkantoor. Bij afwijkingen overlegt hij met het hoofdkantoor en/of neemt hij zelf direct maatregelen.	
Gewenst resultaat	Bewaking en rapportage van de budgetten en begroting om tijdig afwijkingen te signaleren en problemen te voorkomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Break-even-omzet bepalen • Budget bewaken • Budgetverschillen analyseren (r) • Exploitatiebudget interpreteren/beoordelen (r) • Exploitatiebudget opstellen (r) • Veiligheidsmarge berekenen (r) • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • rapporteert op basis van de gemaakte budgetten en de gerealiseerde cijfers, relateert hieraan de markt- en/of organisatieontwikkelingen, zodat duidelijk wordt op welke punten het financieel beleid bijgestuurd moet worden.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	De filiaalmanager: Bewaakt de financiële situatie door tijdig afwijkingen te signaleren en actie te ondernemen, zodat het budget niet wordt overschreven.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • analyseert de financiële situatie en resultaten, maakt rapportages waarin ingegaan wordt op de financiële consequenties van het gevoerde beleid, zodat verbetervoorstellen gericht zijn op verbetering van de financiële situatie en aanpassing van budgetten.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.7 werkproces: Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau		
Omschrijving	De filiaalmanager inventariseert lokale activiteiten voor diverse doelgroepen. Hij gaat na of met het filiaal/de vestiging deelgenomen kan worden aan deze activiteiten en op welke manier en doet een voorstel om aan deze activiteiten deel te nemen. Met verschillende activiteiten presenteert hij zijn filiaal en zichzelf onder diverse doelgroepen in overleg met het hoofdkantoor/de centrale organisatie. Na deze activiteiten evalueert hij het resultaat en koppelt dit terug aan zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De positie van het filiaal wordt versterkt in marktgebied. • De activiteiten passen binnen bij de winkelformule. • De deelname aan (lokale) activiteiten dragen bij aan naamsbekendheid en/of klantbinding. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Demografische en maatschappelijke ontwikkelingen verzamelen en duiden • Inzicht in marketingstrategie tonen • Marktgegevens verzamelen en gebruiken • Relaties beoordelen/kiezen • Vormen van social media beoordelen/toepassen • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Mondelinge taalbeheersing MVT 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Acties en activiteiten initiëren 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • neemt zelf initiatief of initieert acties om in contact te komen met (lokale) partners, zodat deze contacten ingezet kunnen worden voor verschillende doeleinden ten behoeve van de organisatie.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • stelt zich op de hoogte van (lokale) activiteiten via diverse kanalen, zoekt naar samenwerking met (lokale) winkeliers en grijpt kansen aan om met eigen activiteiten aan te sluiten op de (lokale) markt, zodat de commerciële positie van de organisatie uitgebouwd wordt.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen op verschillende niveaus 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • ziet en grijpt kansen om met mensen in contact te komen, die van pas kunnen komen bij het ontplooiën van (lokale) activiteiten.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.8 werkproces: Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur		
Omschrijving	De filiaalmanager signaleert een tijdelijke of structurele behoefte aan nieuwe medewerkers op basis van de (verwachte) omzet en werkzaamheden. Hij bekijkt de mogelijkheden binnen het personeelsbudget voor het aannemen van extra medewerkers en brengt in kaart aan welke soort medewerker behoefte is. Hij verwerkt deze gegevens in een voorstel aan zijn hoofdkantoor.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Realistisch personeelsplan op basis van de personeelsbehoefte, passend binnen het personeelsbudget en de organisatiestructuur. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kwalitatieve personeelsbehoefte in kaart brengen Kwantitatieve personeelsbehoefte bepalen (r) Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren Personeelsplan maken Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken Informatie genereren uit gegevens 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> verzamelt en gebruikt alle beschikbare gegevens, verwerkt deze in een personeelsplan en geeft ook alternatieven aan, zodat het hoofdkantoor toestemming geeft om het plan te implementeren.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> beoordeelt of het financieel haalbaar en verantwoord is om personeel in dienst te nemen op basis van de huidige en toekomstige situatie, zodat een verantwoorde keuze kan worden gemaakt voor het wel of niet aannemen van personeel.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.9 werkproces: Werft en selecteert medewerkers		
Omschrijving	De filiaalmanager bekijkt op basis van de gesignaleerde personeelsbehoefte of het personeelsplan de teambezetting en de financiële mogelijkheden hoe een vacature vervuld kan worden. Hij beschrijft aan welke eisen medewerkers moet voldoen. Hij werft met ondersteuning van het hoofdkantoor kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.	
Gewenst resultaat	Binnen de gegeven voorwaarden is voorzien in de personeelsbehoefte.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Functieomschrijving maken/gebruiken • Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren • Productiviteitskengetallen berekenen (r) • Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt op basis van de gestelde voorwaarden en de benodigde kwaliteiten wie in aanmerking kan komen voor de functie en beargumenteert de keuze en de consequenties hiervan, zodat een verantwoorde keuze wordt gemaakt.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewust handelen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • baseert de keuze van een medewerker ook op de financiële consequenties en kijkt naar mogelijkheden om kosten zo laag mogelijk te houden, zodat een verantwoorde keuze wordt gemaakt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • stelt bij gesprekken met de kandidaat de juiste vragen om een goed beeld te krijgen, neemt daarbij de wettelijke richtlijnen en organisatiespecifieke regels en procedures in acht, zodat de selectieprocedure goed en correct wordt uitgevoerd.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.10 werkproces: Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep		
Omschrijving	De filiaalmanager begeleidt en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het beroepsfunctioneren. Gedurende een langere periode observeert hij medewerkers, signaleert hij sterke en zwakke punten van de medewerkers en geeft hij aanwijzingen voor verbetering van de werkkuitvoering. In gesprekken met de medewerker reflecteert en evalueert hij samen met de medewerkers, hij geeft feedback op het functioneren en samen kijken ze naar ontwikkelmogelijkheden. Tijdens de gesprekken maakt hij afspraken met de medewerker over ontwikkelpunten voor de volgende periode, zo ook over mogelijke extra begeleiding.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerkers hebben inzicht in hun functioneren. • De medewerkers worden binnen de gestelde normen begeleid. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Inzicht in functiebeschrijvingen toepassen • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Mondelinge taalbeheersing MVT 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Functioneren van mensen controleren 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • observeert of medewerkers naar behoren functioneren en onderneemt actie als zij niet voldoen aan de afspraken, zodat zij begeleid worden in hun beroepsfunctioneren.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Motiveren 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en zich inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.11 werkproces: Organiseert ontwikkeling van medewerkers		
Omschrijving	De filiaalmanager onderzoekt ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en –noodzaak bij medewerkers om aan de doelstellingen van de organisatie te kunnen (blijven) voldoen. Hij werkt hiervoor (nieuwe) medewerkers in en stelt opleidingsplannen op.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe medewerkers zijn ingewerkt en functioneren volgens de eisen van de organisatie. • Opleidingsbehoeften en het ontwikkeltraject zijn weergegeven in een opleidingsplan op basis van mogelijkheden en noodzaak. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Opleidingsbehoefte bepalen • Opleidingsplan beoordelen/opstellen • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Anderen ontwikkelen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • geeft duidelijke instructies aan (nieuwe) medewerkers, houdt hierbij rekening met de capaciteiten van medewerkers en geeft feedback over de werkzaamheden, zodat taken goed worden aangeleerd en de medewerker goed ingewerkt wordt.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • achterhaalt de ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en –noodzaak bij de medewerker en relateert deze aan de eisen vanuit de organisatie, zodat duidelijk is of, waarin en hoe de medewerker zich kan ontwikkelen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • geeft opleidingsbehoeften en het ontwikkeltraject weer in een opleidingsplan, zodat het plan inzicht geeft in de stappen die ondernomen moeten worden en de rolverdeling van betrokkenen

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.11 werkproces: Organiseert ontwikkeling van medewerkers		
		ten behoeve van de ontwikkeling van de medewerker.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.12 werkproces: Verzorgt de personeelsadministratie		
Omschrijving	De filiaalmanager verzorgt de (personeels)administratie bij de in-, door- en kwalificatie van medewerkers. Met betrekking tot personele aangelegenheden rapporteert hij verder aan het hoofdkantoor de urenplanning, het ziekteverzuim en de omzet per gewerkt uur.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De personeelsadministratie en de personeelsdossiers zijn volgens de eisen van de organisatie op orde. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Gegevens personeelsadministratie aanleveren Personeelsdossiers inrichten/bijhouden Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> controleert eigen werkzaamheden en voortgang in het bijhouden van de personeelsadministratie, signaleert afwijkingen (overschrijdingen, informatietekort, etc.) en neemt hierop actie, zodat de personeelsadministratie voldoet aan wettelijke eisen, opvraagbaar en inzichtelijk is.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen Systematisch werken 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> verwerkt gegevens zorgvuldig en systematisch in een systeem, zodat zowel voor hemzelf als voor de organisatie de gegevens voor procesbewaking op te roepen zijn.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.13 werkproces: Organiseert en leidt werkoverleg		
Omschrijving	De filiaalmanager organiseert periodiek werkoverleg met medewerkers. Hij stelt hen op de hoogte van de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de werkkuitvoering betekenen. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg vast en bewaakt de naleving van deze afspraken. Hij evalueert met medewerkers de verkoopactiviteiten door klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen met elkaar te bespreken en te bespreken hoe hierop geanticipeerd kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een gestructureerd werkoverleg, waarin inhoudelijke en procedurele onderwerpen aan de orde komen. • Commitment van de medewerkers bij (de doelstellingen van) de onderneming. • Op basis van evaluatie van de werkzaamheden een actieplan voor de implementatie van de verbeteringen worden uitgewerkt. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • ICT-systemen hanteren • Werkoverleg organiseren/leiden • Wettelijk geregelde medezeggenschap naleven • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Richting geven 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • geeft aan welke bedrijfsdoelstellingen behaald moeten worden en vraagt om inbreng van de medewerkers om werkzaamheden te evalueren en bepaalt in overleg met de medewerkers op welke wijze met de aangegeven klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen omgegaan kan worden, zodat de dienst- en serviceverlening verbeterd worden.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Bevorderen van de teamgeest • Bijdrage van anderen waarderen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • bespreekt plannen binnen het team, geeft in het werkoverleg ruimte voor iedereen, moedigt medewerkers aan om standpunten in te brengen en complimenteert medewerkers voor hun inbreng, zodat medewerkers betrokken zijn bij elkaar, de veranderingen en de onderneming.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit**1.13 werkproces: Organiseert en leidt werkoverleg**

	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Tijd indelen• Voortgang bewaken	De filiaalmanager: Bewaakt tijdens het overleg de tijd en de onderwerpen door zich te houden aan de agenda en discussies in goede banen te leiden, zodat het werkoverleg gestructureerd verloopt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none">• deelt de eigen kennis en expertise met medewerkers, maakt melding van belangrijke zaken op het gebied van assortiment en serviceverlening, zodat medewerkers goed begeleid worden in hun vak.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

Proces-competentie-matrix Filiaalmanager

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		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																										
2.1	Beheert het magazijn																									
2.2	Stuurt het logistieke proces van de vestiging aan																									
2.3	Beheert goederenontvangst en –opslag		x															x		x						x
2.4	Beheert artikelpresentaties		x								x									x						x
2.5	Bewaakt de voorraad en bestelt												x							x						
2.6	Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte		x																	x						x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Filiaalmanager

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		
2.3 werkproces: Beheert goederenontvangst en –opslag		
Omschrijving	De filiaalmanager controleert steekproefsgewijs aan de hand van de geleidedocumenten de ontvangen goederen op kwantiteit en kwaliteit. Vervolgens bepaalt hij de wijze en plaats van opslag van de goederen en de prioriteit bij het opslaan. Verder zorgt hij dat retouren en de wijziging van orders worden afgehandeld. Waar mogelijk delegeert hij deze werkzaamheden aan medewerkers, verdeelt de taken, instrueert hen over de werkzaamheden, controleert de uitvoering van de werkzaamheden en stuurt bij. Daarnaast lost hij problemen op bij de ontvangst en opslag en onderhoudt hierover contacten met (de inkoopafdeling van) het hoofdkantoor of de leverancier/vervoerder.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De randvoorwaarden voor een efficiënte goederenontvangst en –opslag zijn verzorgd. • Een afhandeling van de goederenontvangst en –opslag volgens de eisen 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: • Aantallen vergelijken (r) • Actiepunten arbozorg formuleren • Afval scheiden • Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen • Brandpreventieve maatregelen nemen • Derving voorkomen/verminderen • Interne transportmiddelen hanteren • Managementvaardigheden toepassen • Procedure goederenontvangst/-opslag controleren • Productiviteitskengetallen berekenen (r) • RIE uitvoeren en actiepunten formuleren • Werken conform de regels uit de arbowet • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing MVT • Mondelinge taalbeheersing MVT 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Doelen en prioriteiten stellen • Voortgang bewaken 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt de prioriteiten bij de goederenontvangst en -opslag, verwerkt deze in de personeelsplanning, bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en past de planning aan wanneer nodig, zodat de goederen zo snel mogelijk ontvangen en opgeslagen kunnen worden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de goederenontvangst en –opslag aan de hand van gestelde eisen en signaleert afwijkingen tijdig, zodat de goederenontvangst en –opslag volgens de eisen van de organisatie verlopen.
	Aansturen	De filiaalmanager:

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

2.3 werkproces: Beheert goederenontvangst en –opslag

	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	<ul style="list-style-type: none">• verdeelt taken, geeft duidelijke instructies aan individuele medewerker of het team, controleert of deze instructies worden opgevolgd, onderneemt actie of onderzoekt de reden wanneer niet voldaan wordt aan de gemaakte afspraken en spreekt hier medewerkers of team op aan, zodat de werkzaamheden correct worden uitgevoerd.
	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	<p>De filiaalmanager:</p> <ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

2.4 werkproces: Beheert artikelpresentaties

Omschrijving	De filiaalmanager geeft medewerkers opdracht om artikelpresentaties op te bouwen of aan te passen volgens het presentatieplan. Hij plant deze werkzaamheden en delegeert deze werkzaamheden aan medewerkers. Hij controleert of de artikelpresentaties voldoen aan het presentatieplan en aan de gestelde regels op het gebied van hygiëne, veiligheid, opbouw en voorraadhoogte. Bij afwijkingen geeft hij bij medewerkers aan op welke manier de artikelpresentatie aangepast moet worden, geeft extra toelichting op het presentatieplan of helpt hen bij het aanpassen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De artikelpresentaties voldoen aan de commerciële uitgangspunten, presentatiebeleid en/of presentatieplan. De werkzaamheden rondom presenteren zijn goed georganiseerd en uitgevoerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afval scheiden Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Brandpreventieve maatregelen nemen Derving voorkomen/verminderen Displayplan maken/uitvoeren Frontpresentatieplan opstellen/uitvoeren ICT-systemen hanteren Interne transportmiddelen kiezen/verzorgen/gebruiken Managementvaardigheden toepassen Presentatietechnieken kiezen/toepassen Presentatievoorschriften toepassen/opstellen Reclame-invloeden op waarde schatten RIE uitvoeren en actiepunten formuleren Schaprendement beoordelen (r) Werken conform de regels uit de arbowet Winkeldiefstalpreventieplan maken/uitvoeren Winkelvoorraad peilen (r) Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen Expertise delen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> toont begrip van het presentatieplan, constructies en ruimtegebruik en maakt incidenteel op basis van het presentatieplan een artikelpresentatie, legt het presentatieplan uit aan medewerkers, zodat de presentaties aan de commerciële uitgangspunten voldoen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> controleert voortdurend of de presentaties aan het presentatieplan en de eisen voldoen op het gebied van hygiëne, opbouw en voorraad, signaleert afwijkingen en onderneemt bij afwijkingen direct actie om de presentaties aan te passen, zodat de presentatie aan het presentatieplan en de eisen voldoen.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren 	De filiaalmanager:

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

2.4 werkproces: Beheert artikelpresentaties

	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	<ul style="list-style-type: none">• delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, geeft instructies over de taakuitvoering, controleert de taakuitvoering van de taken en stuurt bij waar nodig, zodat de taken tijdig en correct worden uitgevoerd door medewerkers.
	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	<p>De filiaalmanager:</p> <ul style="list-style-type: none">• kijkt naar mogelijkheden om kosten en derving te reduceren door een planmatige aanpak bij het beheren van artikelpresentaties en overziet de gevolgen van veranderingen in plan en uitvoering, zodat afgewogen besluiten met betrekking tot het beheer van artikelpresentaties genomen kunnen worden.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad**2.5 werkproces: Bewaakt de voorraad en bestelt**

Omschrijving	De filiaalmanager 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 criminele derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij het assortiment.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform de richtlijnen bijgehouden.• De bestelling is afgestemd op het gewenste voorraadniveau waarbij rekening is gehouden met de gewenste servicegraad.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Bestelhoeveelheid bepalen (r)• ICT-systemen hanteren• Inventarisatie organiseren/uitvoeren• Omzetsnelheid/-duur berekenen (r)• Servicegraad berekenen (r)• Soorten voorraad berekenen (r)• Voorraad tellen (r)• Voorraad(administratie) bijhouden (r)• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing MVT	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken	De filiaalmanager: <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">• Systematisch werken	De filiaalmanager: <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 daadwerkelijke bestelde artikelen.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

2.6 werkproces: Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte

Omschrijving	De filiaalmanager zorgt dat filiaal, –omgeving en opslagruimte aan de eisen van de organisatie voldoen. Hij signaleert afwijkingen in de verzorging van filiaal, –omgeving en opslagruimte en zorgt dat deze afwijkingen worden opgelost. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd het filiaal gereedgemaakt wordt door medewerkers aan te sturen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Het filiaal, de omgeving en de opslagruimte 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• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Calamiteiten signaleren/voorkomen• Derving voorkomen/verminderen• Energie besparen• Managementvaardigheden toepassen• Milieubewust werken• Onderhoudsplan winkelinventaris uitvoeren/opstellen• Promotiemateriaal kiezen/aanbrengen• Reclame-invloeden op waarde schatten• Reinigingsplan opstellen/uitvoeren• Schappen/vakken/displays verzorgen• Schoonmaakmaterialen en -middelen gebruiken• Werken conform de regels uit de arbowet• Mondelinge taalbeheersing Nederlands	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Kwaliteitsniveaus halen	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none">• controleert in hoeverre de afdeling en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie en arbo, accepteert niet dat de afdeling en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen en onderneemt actie, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none">• delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, geeft instructies over de taakuitvoering, controleert de taakuitvoering van de taken en stuurt bij waar nodig, zodat de taken tijdig en correct worden uitgevoerd door medewerkers.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meeste efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten,

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		
2.6 werkproces: Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte		
		voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

Proces-competentie-matrix Filiaalmanager

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Voert acquisitieactiviteiten uit																				
3.2	Ontvangt en benadert klanten		x	x															x		
3.3	Voert verkoopgesprek									x		x							x		
3.4	Levert branchespecifiek maatwerk		x									x								x	
3.5	Onderhandelt met de klant																				
3.6	Plaatsst een bestelling voor de klant																		x	x	
3.7	Handelt klachten af	x												x					x		

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Filiaalmanager

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		
3.2 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
Omschrijving	De filiaalmanager ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een medewerker zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij stelt medewerkers zichtbaar op en begeleidt de medewerkers 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"> • Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het winkelbezoek. • Het inspringmoment is juist bepaald. • Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Calamiteiten signaleren/voorkomen • Consumentengedrag typeren • Consumententrends vertalen naar eigen situatie • Derving voorkomen/verminderen • Inzicht in retailmix tonen • Inzicht in verkoop- en distributiesystemen tonen • Inzicht in winkelformule tonen • Klanten typeren • Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Mondelinge taalbeheersing MVT 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De filiaalmanager: <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.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • geeft duidelijke instructies aan medewerkers over de plaats waar zij hun werkzaamheden uitvoeren en hoe klanten ontvangen en benaderd dienen te worden, zodat medewerkers voor de klant zichtbaar zijn.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	De filiaalmanager:

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.2 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.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Adviseren	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none">• geeft advies en feedback aan medewerkers over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benaderd, zodat de klant zich (meer) welkom voelt.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

3.3 werkproces: Voert verkoopgesprek

Omschrijving	De filiaalmanager beantwoordt vragen van klanten over artikelen en geeft hen desgevraagd toelichting over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Wanneer de klant zijn zoekvraag niet helder heeft, stelt hij vragen om de klant te helpen bij het formuleren van zijn zoekvraag. Wanneer de zoekvraag helder is, wijst hij de klant op de mogelijkheden van het assortiment. Hij verwijst de klant door naar een medewerker, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe.	
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 klantbinding tot stand. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikel- en assortimentskennis gebruiken Artikelspecificaties gebruiken (r) Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Inzicht in marketingstrategie tonen Inzicht in marktsegmentatie tonen Inzicht in soorten serviceverlening tonen Klanten typeren Koopsignalen opvangen Verkoopvaardigheden toepassen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> verheldert de vraag van de klant vlot en beantwoordt vragen op basis van assortimentskennis of door een goede doorverwijzing, geeft informatie over de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant naar tevredenheid geholpen is.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> stelt zich actief op bij het beantwoorden van klantvragen, doorverwijzen van de klant en het doen van koopsuggesties die

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.3 werkproces: Voert verkoopgesprek**

		passen bij de klantvraag, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	De filiaalmanager: <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.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		
3.4 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk		
Omschrijving	De filiaalmanager voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. Wanneer nodig verricht hij metingen op het artikel of bij de klant, gebruikt hij branchespecifieke hulpmiddelen om het artikel te bewerken, te snijden, etc. en/of voegt hij verschillende artikelen/producten bij elkaar.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de kwaliteitseisen van de organisatie. De werkzaamheden worden correct door medewerkers uitgevoerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Actiepunten arbozorg formuleren Artikel- en assortimentskennis gebruiken Artikelspecificaties gebruiken (r) Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Branchewetgeving toepassen Derving voorkomen/verminderen Hoeveelheden afmeten en afwegen (r) Werken conform de regels uit de arbowet Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> verricht branchespecifiek maatwerk door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en gebruikt hierbij de juiste materialen en middelen, zodat de klant tevreden is en het artikel veilig en commercieel verantwoord op maat is gemaakt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> werkt ordelijk en systematisch bij het branchespecifiek maatwerk en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de kwaliteitseisen van de klant en de organisatie voldoet.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> instrueert medewerkers over het de eisen met betrekking tot het correct uitvoeren van het branchespecifiek maatwerk, controleert de uitvoering daarvan op basis

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		
3.4 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk		
		van de gestelde eisen en corrigeert het team, zodat de werkzaamheden correct worden uitgevoerd door de medewerkers.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		
3.6 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant		
Omschrijving	De filiaalmanager plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. • De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Aflevertijd voor bestelling bepalen (r) • Voorraad- en bestelgegevens lezen (r) • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing MVT • Mondelinge taalbeheersing MVT 	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 filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen • Systematisch werken 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • hanteert de bestelprocedures nauwkeurig en administreert de bestellingen systematisch, zodat de bestelling correct is geplaatst en geadministreerd.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.7 werkproces: Handelt klachten af**

Omschrijving	De filiaalmanager handelt klachten af die medewerkers niet kunnen afhandelen. Hij onderzoekt de klacht, schat de ernst van de klacht in, bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld, communiceert dit naar de klant, onderneemt actie om de klacht af te handelen en administreert de klacht in het systeem.	
Gewenst resultaat	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">• Consumentenrecht toepassen• Garantiebewijs uitschrijven• ICT-systemen hanteren• Interne transportmiddelen hanteren• Inzicht in soorten serviceverlening tonen• Klachtenbeleid beoordelen/uitvoeren• Tegoed-/reparatiebon uitschrijven• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing MVT• Mondelinge taalbeheersing MVT	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none">• neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de organisatie.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken• Gegevens controleren en aannames toetsen	De filiaalmanager: <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 filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none">• blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspreken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	De filiaalmanager:

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		
3.7 werkproces: Handelt klachten af		
		<ul style="list-style-type: none">• maakt bij de keuze van oplossingen ook een financiële afweging en kan deze keuze verantwoorden aan zijn leidinggevende, zodat de organisatie zo min mogelijk schade oploopt op korte én lange termijn.

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit

Proces-competentie-matrix Filiaalmanager

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beplannen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Beheert het afrekenstelsel											x		x							
4.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																		x		
4.3	Bedient het afrekenstelsel		x																	x	
4.4	Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie											x		x						x	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Filiaalmanager

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		
4.1 werkproces: Beheert het afrekenstelsel		
Omschrijving	De filiaalmanager beheert het afrekenstelsel door het stelsel gebruiksklaar te maken of dit te laten doen, zorg te dragen dat hulpmiddelen beschikbaar zijn en te controleren of veiligheidsmaatregelen en het afrekenstelsel optimaal werken. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.	
Gewenst resultaat	Het afrekenstelsel en de waardepapieren worden veilig en volgens procedures beheerd, zodat derving en afwijkingen voorkomen kunnen worden. Oorzaken van afwijkingen in het afrekenstelsel worden onderzocht.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Derving voorkomen/verminderen • Kassaprocedures opstellen/naleven • RIE uitvoeren en actiepunten formuleren • Werken conform de regels uit de arbowet • Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren • Winkeldiefstalpreventieplan maken/uitvoeren 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • beheert het afrekenstelsel en de opvolging veiligheidsmaatregelen, leest gegevens nauwkeurig en neemt snel informatie in zich op om het afrekenstelsel en de veiligheidsmaatregelen volgens voorgeschreven (werk)procedures en veilig te hanteren, afwijkingen te signaleren en oorzaken te onderzoeken, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> • bedenkt bij afwijkingen van het afrekenstelsel en na analyse van de oorzaak passende oplossingen om (verdere) problemen te voorkomen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewust handelen • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	De filiaalmanager:

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		
4.1 werkproces: Beheert het afrekenstelsel		
		<ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, naleving arboregeling, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		
4.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling		
Omschrijving	De filiaalmanager schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij verwijst de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. In dit laatste contactmoment met de klant gaat hij door het stellen van vragen, observeren, etc. de tevredenheid van de klant na en op welke wijze de tevredenheid vergroot kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klant is op klantvriendelijke de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld met inachtneming van consumentenrecht en verkoopvoorwaarden. Het contact bij de kassa is ook gebruikt om klantbinding tot stand te brengen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Betalingscondities uiteenzetten Btw berekenen/btw-bon uitschrijven Consumentenrecht toepassen Contracten beoordelen/opstellen Derving voorkomen/verminderen Verkoopvoorwaarden beoordelen/toepassen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT 	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 filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant, consumentenrecht en verkoopvoorwaarden en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none"> handelt alert en attent in het laatste contact met de klant en grijpt waar mogelijk een kans aan om de vraag in het voordeel van de organisatie om te buigen, zodat er een sterke(re) klantbinding ontstaat.

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit**4.3 werkproces: Bedient het afrekensysteem**

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

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit**4.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem en verzorgt de geldadministratie**

Omschrijving	De filiaalmanager zorgt voor het afsluiten van het afrekensysteem, de opslag van waardepapieren en de administratie daar omheen. Bij kasverschillen spoort hij de oorzaak op en onderhoudt hierover contact met zijn leidinggevende/het hoofdkantoor. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie, maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Hij zorgt tevens voor het geldtransport.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De geldadministratie en financiële overzichten zijn volgens procedures verzorgd en gereed voor controle en verdere bewerking.Het geld en de waardepapieren zijn veilig opgeborgen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Geld afroemenGeld stortenGeldadministratie verzorgen (r)ICT-systemen hanterenKassaregistratie verzorgen/controlerenKassa's afmeldenKasverschillen analyseren (r)Kasverschillen voorkomenProcedures kluisbeheer nalevenSchriftelijke taalbeheersing Nederlands	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none">telt het geld en andere waardepapieren snel en bedreven, interpreteert de gegevens met betrekking tot de verkoopafhandeling juist voor een correct en realistisch beeld van de kassatransacties.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Conclusies trekkenGegevens controleren en aannames toetsen	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none">toetst de financiële gegevens op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid, spoort de oorzaak op van de afwijkingen en bepaalt welke actie ondernomen moet worden, om de oorzaak aan te pakken.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenSystematisch werken	De filiaalmanager: <ul style="list-style-type: none">werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is en gebruikt kan worden voor de bedrijfsvoering.

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit**4.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem en verzorgt de geldadministratie**

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

2.3 Manager wonen

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit

Proces-competentie-matrix Manager wonen

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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	Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie													X				X			
1.2	Vertaalt ondernemingsbeleid naar plannen voor de afdeling																				
1.3	Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen	X												X							X
1.4	Voert activiteiten uit binnen het ondernemingsbeleid																				
1.5	Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers											X		X							
1.6	Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover											X						X			X

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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																										
1.7	Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau	x						x																	x	
1.8	Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur												x													x
1.9	Werft en selecteert medewerkers	x																	x							x
1.10	Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep		x	x																						
1.11	Organiseert ontwikkeling van medewerkers			x									x					x								
1.12	Verzorgt de personeelsadministratie																x		x							
1.13	Organiseert en leidt werkoverleg		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 Manager wonen

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.1 werkproces: Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie		
Omschrijving	De manager wonen bepaalt samen met een vertegenwoordiger van het hoofdkantoor of de centrale organisatie de korte- en lange-termijndoelstellingen voor zijn eigen situatie. In een activiteiten-, jaar- of kwartaalplan geeft hij de doelstellingen weer en beschrijft in hoofdlijnen hoe deze doelen bereikt worden, welke activiteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor nodig en/of beschikbaar zijn. Hij maakt het organisatiebeleid verder concreet door het beleid naar zijn eigen situatie te vertalen in combinatie met lokale activiteiten. Afhankelijk van de richtlijnen van het hoofdkantoor/centrale organisatie heeft hij de mogelijkheid om plannen op het gebied van presentatie en promotie in meer of mindere mate te ontwikkelen of aan te passen, om (voor een deel) assortiment en prijs te bepalen en/of personeelsplannen op te stellen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Heldere, haalbare en binnen de bedrijfsformule/centrale beleid passende doelstellingen, plannen en activiteiten. Activiteiten die zijn afgestemd op de lokale situatie. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Arbobeleid concretiseren Assortimentsbeleid concretiseren Doelstellingen SMART formuleren Inzicht in management- en besluitvormingsproces toepassen Jaar- of kwartaalplan opstellen/doorrekenen (r) Kwaliteitszorg concretiseren Marktgegevens verzamelen en gebruiken Milieubeleid concretiseren Personeelsbeleid concretiseren Presentatiebeleid concretiseren Prijsbeleid concretiseren Promotiebeleid concretiseren Verkoopbeleid concretiseren Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Informatie genereren uit gegevens Verbanden leggen 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> verwerkt kennis van de bedrijfsformule in combinatie met branchekennis en ontwikkelingen op de (lokale) markt in de plannen en activiteiten, rekent plannen door en combineert activiteiten, zodat de doelstellingen, plannen en activiteiten haalbaar zijn en getuigen van inzicht in de branche en de bedrijfsformule.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> beschrijft duidelijk en nauwkeurig welke doelen hij wil bereiken, brengt de uit te voeren activiteiten in kaart, geeft aan hoe die uitgevoerd moeten worden en bepaalt de nodige mensen en middelen, zodat het activiteiten, jaar of kwartaalplan leidend is

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.1 werkproces: Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie		
		voor uitvoering en bewaking van beleid en activiteiten.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> bekijkt de commerciële kansen en risico's op basis van inzicht in trends, marktontwikkelingen en bij concurrenten, formuleert uitdagende doelstellingen (op het gebied van presentatie, promotie en assortiment) en grijpt kansen om de bestaande activiteiten uit te bouwen, zodat de beleidsplannen kunnen leiden tot vergroting van winst en/of omzet.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.3 werkproces: Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen		
Omschrijving	De manager wonen bewaakt de uitvoering van de plannen en de activiteiten. Hij vergelijkt de (tussen)resultaten met de voorafgestelde doelstelling en gaat na wat de resultaten en kosten van de activiteiten zijn en in hoeverre deze afwijken van het oorspronkelijke plan. Hij evalueert klachten, omzet, omloopsnelheden en het gevoerde beleid om inzicht te krijgen in de resultaten. Ook gaat hij na of veranderingen in de markt en de doelgroep aanpassing van plan en/of activiteiten vragen. Hij brengt zijn bevindingen in overleggen met zijn leidinggevende en/of collega's in en doet verbetervoorstellen. Waar nodig stuurt hij direct bij door activiteiten aan te passen. Hij verantwoordt de resultaten aan zijn leidinggevende en licht gemaakte keuzes toe.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De uitvoering van het beleid (in het filiaal) is accuraat bewaakt en er is tijdig geanticipeerd op afwijkingen en ontwikkelingen. Realistische verbetervoorstellen die passen bij de gehanteerde winkelformule. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Arbobeleid bewaken Assortimentsbeleid bewaken Kleinschalig marktonderzoek interpreteren/uitvoeren Kwaliteitszorg bewaken Milieubeleid bewaken Personeelsbeleid bewaken Presentatiebeleid bewaken Prijsbeleid bewaken Promotiebeleid bewaken SWOT-analyse opstellen/analyse maken Verbeteraanbevelingen doorrekenen (r) Verkoopbeleid bewaken Vestigingspunt beoordelen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Afgewogen risico's nemen 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> neemt duidelijke beslissingen om activiteiten aan te passen aan de situatie of om doelstellingen alsnog te halen, brengt de consequenties van de eigen keuzes in beeld en onderneemt actie, zodat in het filiaal tijdig wordt geanticipeerd op veranderingen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> verbindt juiste conclusies aan de evaluatiegegevens en onderbouwt zijn keuzes en voorstellen met behulp van branche- en marktkennis, zodat realistische en passende keuzes en voorstellen worden gemaakt.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De manager wonen:

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit**1.3 werkproces: Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen**

		<ul style="list-style-type: none">• zoekt continu naar mogelijkheden voor optimalisering van de activiteiten in het filiaal, voert deze door en maakt zijn leidinggevende attent op organisatiebrede kansen en risico's in de verbetervoorstellen, zodat kansen voor meer commerciële successen worden aangegrepen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• signaleert bij het evalueren van het beleid verbeterpunten, die gericht zijn op het reduceren van kosten, zodat de verbetervoorstellen ook gericht zijn op kostenbeweust handelen binnen het filiaal.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.5 werkproces: Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers		
Omschrijving	De manager wonen hanteert registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers en relateert de verkoopcijfers aan het beleid. Op basis van deze analyse beoordeelt hij het uitgevoerde beleid in het filiaal.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Door een betrouwbare en nauwkeurige analyse van de verkoopcijfers zijn juiste conclusies getrokken over het gevoerde beleid in het filiaal. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> ICT-systemen hanteren Omzetberekeningen uitvoeren (r) Omzetprognoses maken (r) Statistische berekeningen uitvoeren (r) Verkooprapportages maken Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> interpreteert de verkoopcijfers in relatie tot de resultaten van andere filialen/afdelingen, marktwerking, concurrentiepositie, trends en ontwikkelingen in de branche, verbindt conclusies hieraan, zodat de succes- en faalfactoren kunnen worden bepaald.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de onderneming.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> beoordeelt de consequenties van afwijkende verkoopcijfers voor het te voeren beleid, zodat inzichtelijk wordt of (financiële) aanpassingen in de uitvoering van het beleid gedaan moeten worden.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.6 werkproces: Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover		
Omschrijving	De manager wonen zorgt ervoor dat de financiële gegevens ingevoerd en geanalyseerd worden. Hij controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten, analyseert periodiek de financiële informatie en rapporteert hierover aan het hoofdkantoor. Bij afwijkingen overlegt hij met het hoofdkantoor en/of neemt hij zelf direct maatregelen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Bewaking en rapportage van de budgetten en begroting om tijdig afwijkingen te signaleren en problemen te voorkomen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Break-even-omzet bepalen Budget bewaken Budgetverschillen analyseren (r) Exploitatiebudget interpreteren/beoordelen (r) Exploitatiebudget opstellen (r) Veiligheidsmarge berekenen (r) Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> rapporteert op basis van de gemaakte budgetten en de gerealiseerde cijfers, relateert hieraan de markt- en/of organisatieontwikkelingen, zodat duidelijk wordt op welke punten het financieel beleid bijgestuurd moet worden.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	De manager wonen: Bewaakt de financiële situatie door tijdig afwijkingen te signaleren en actie te ondernemen, zodat het budget niet wordt overschreven.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> analyseert de financiële situatie en resultaten, maakt rapportages waarin ingegaan wordt op de financiële consequenties van het gevoerde beleid, zodat verbetervoorstellen gericht zijn op verbetering van de financiële situatie en aanpassing van budgetten.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.7 werkproces: Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau		
Omschrijving	De manager wonen inventariseert lokale activiteiten voor diverse doelgroepen. Hij gaat na of met het filiaal/de vestiging deelgenomen kan worden aan deze activiteiten en op welke manier en doet een voorstel om aan deze activiteiten deel te nemen. Met verschillende activiteiten presenteert hij zijn filiaal en zichzelf onder diverse doelgroepen in overleg met het hoofdkantoor/de centrale organisatie. Na deze activiteiten evalueert hij het resultaat en koppelt dit terug aan zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De positie van het filiaal wordt versterkt in marktgebied. • De activiteiten passen binnen bij de winkelformule. • De deelname aan (lokale) activiteiten dragen bij aan naamsbekendheid en/of klantbinding. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Demografische en maatschappelijke ontwikkelingen verzamelen en duiden • Inzicht in marketingstrategie tonen • Marktgegevens verzamelen en gebruiken • Relaties beoordelen/kiezen • Vormen van social media beoordelen/toepassen • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Mondelinge taalbeheersing MVT 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Acties en activiteiten initiëren 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • neemt zelf initiatief of initieert acties om in contact te komen met (lokale) partners, zodat deze contacten ingezet kunnen worden voor verschillende doeleinden ten behoeve van de organisatie.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen op verschillende niveaus 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • ziet en grijpt kansen om met mensen in contact te komen, die van pas kunnen komen bij het ontplooiën van (lokale) activiteiten.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • stelt zich op de hoogte van (lokale) activiteiten via diverse kanalen, zoekt naar samenwerking met (lokale) winkeliers en grijpt kansen aan om met eigen activiteiten aan te sluiten op de (lokale) markt, zodat

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.7 werkproces: Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau		
		de commerciële positie van de organisatie uitgebouwd wordt.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.8 werkproces: Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur		
Omschrijving	De manager wonen signaleert een tijdelijke of structurele behoefte aan nieuwe medewerkers op basis van de (verwachte) omzet en werkzaamheden. Hij bekijkt de mogelijkheden binnen het personeelsbudget voor het aannemen van extra medewerkers en brengt in kaart aan welke soort medewerker behoefte is. Hij verwerkt deze gegevens in een voorstel aan zijn hoofdkantoor.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Realistisch personeelsplan op basis van de personeelsbehoefte, passend binnen het personeelsbudget en de organisatiestructuur. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kwalitatieve personeelsbehoefte in kaart brengen Kwantitatieve personeelsbehoefte bepalen (r) Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren Personeelsplan maken Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken Informatie genereren uit gegevens 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> verzamelt en gebruikt alle beschikbare gegevens, verwerkt deze in een personeelsplan en geeft ook alternatieven aan, zodat het hoofdkantoor toestemming geeft om het plan te implementeren.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> beoordeelt of het financieel haalbaar en verantwoord is om personeel in dienst te nemen op basis van de huidige en toekomstige situatie, zodat een verantwoorde keuze kan worden gemaakt voor het wel of niet aannemen van personeel.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.9 werkproces: Werft en selecteert medewerkers		
Omschrijving	De manager wonen bekijkt op basis van de gesignaleerde personeelsbehoefte of het personeelsplan de teambezetting en de financiële mogelijkheden hoe een vacature vervuld kan worden. Hij beschrijft aan welke eisen medewerkers moet voldoen. Hij werft met ondersteuning van het hoofdkantoor kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Binnen de gegeven voorwaarden is voorzien in de personeelsbehoefte. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Functieomschrijving maken/gebruiken • Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren • Productiviteitskengetallen berekenen (r) • Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt op basis van de gestelde voorwaarden en de benodigde kwaliteiten wie in aanmerking kan komen voor de functie en beargumenteert de keuze en de consequenties hiervan, zodat een verantwoorde keuze wordt gemaakt.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewust handelen 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • baseert de keuze van een medewerker ook op de financiële consequenties en kijkt naar mogelijkheden om kosten zo laag mogelijk te houden, zodat een verantwoorde keuze wordt gemaakt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • stelt bij gesprekken met de kandidaat de juiste vragen om een goed beeld te krijgen, neemt daarbij de wettelijke richtlijnen en organisatiespecifieke regels en procedures

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.9 werkproces: Werft en selecteert medewerkers		
		in acht, zodat de selectieprocedure goed en correct wordt uitgevoerd.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.10 werkproces: Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep		
Omschrijving	De manager wonen begeleidt en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het beroepsfunctioneren. Gedurende een langere periode observeert hij medewerkers, signaleert hij sterke en zwakke punten van de medewerkers en geeft hij aanwijzingen voor verbetering van de werkkuitvoering. In gesprekken met de medewerker reflecteert en evalueert hij samen met de medewerkers, hij geeft feedback op het functioneren en samen kijken ze naar ontwikkelmogelijkheden. Tijdens de gesprekken maakt hij afspraken met de medewerker over ontwikkelpunten voor de volgende periode, zo ook over mogelijke extra begeleiding.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerkers hebben inzicht in hun functioneren. • De medewerkers worden binnen de gestelde normen begeleid. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Formele gesprekken met personeel voeren • Functieomschrijving maken/gebruiken • Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren • Mondelinge taalbeheersing Nederlands 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Functioneren van mensen controleren 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • observeert of medewerkers naar behoren functioneren en onderneemt actie als zij niet voldoen aan de afspraken, zodat zij begeleid worden in hun beroepsfunctioneren.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Motiveren 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en zich inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.11 werkproces: Organiseert ontwikkeling van medewerkers		
Omschrijving	De manager wonen onderzoekt ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en –noodzaak bij medewerkers om aan de doelstellingen van de organisatie te kunnen (blijven) voldoen. Hij werkt hiervoor (nieuwe) medewerkers in en stelt opleidingsplannen op.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Nieuwe medewerkers zijn ingewerkt en functioneren volgens de eisen van de organisatie. Opleidingsbehoeften en het ontwikkeltraject zijn weergegeven in een opleidingsplan op basis van mogelijkheden en noodzaak. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Nieuw personeel introduceren/inwerken Opleidingsbehoefte bepalen Opleidingsplan beoordelen/opstellen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> geeft duidelijke instructies aan (nieuwe) medewerkers, houdt hierbij rekening met de capaciteiten van medewerkers en geeft feedback over de werkzaamheden, zodat taken goed worden aangeleerd en de medewerker goed ingewerkt wordt.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> achterhaalt de ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en –noodzaak bij de medewerker en relateert deze aan de eisen vanuit de organisatie, zodat duidelijk is of, waarin en hoe de medewerker zich kan ontwikkelen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> geeft opleidingsbehoeften en het ontwikkeltraject weer in een opleidingsplan, zodat het plan inzicht geeft in de stappen die ondernomen moeten worden en de rolverdeling van betrokkenen

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.11 werkproces: Organiseert ontwikkeling van medewerkers		
		ten behoeve van de ontwikkeling van de medewerker.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.12 werkproces: Verzorgt de personeelsadministratie		
Omschrijving	De manager wonen verzorgt de (personeels)administratie bij de in-, door- en kwalificatie van medewerkers. Met betrekking tot personele aangelegenheden rapporteert hij verder aan het hoofdkantoor de urenplanning, het ziekteverzuim en de omzet per gewerkt uur.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De personeelsadministratie en de personeelsdossiers zijn volgens de eisen van de organisatie op orde. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Gegevens personeelsadministratie aanleveren Personeelsdossiers inrichten/bijhouden Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> controleert eigen werkzaamheden en voortgang in het bijhouden van de personeelsadministratie, signaleert afwijkingen (overschrijdingen, informatietekort, etc.) en neemt hierop actie, zodat de personeelsadministratie voldoet aan wettelijke eisen, opvraagbaar en inzichtelijk is.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen Systematisch werken 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> verwerkt gegevens zorgvuldig en systematisch in een systeem, zodat zowel voor hemzelf als voor de organisatie de gegevens voor procesbewaking op te roepen zijn.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.13 werkproces: Organiseert en leidt werkoverleg		
Omschrijving	De manager wonen organiseert periodiek werkoverleg met medewerkers door agendapunten te bepalen en het overleg in te plannen. Hij leidt het overleg, bewaakt de tijd en moedigt inbreng van medewerkers aan. Hij stelt medewerkers op de hoogte van de bedrijfsdoelstellingen en de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de werkuitvoering betekenen. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg vast en komt hierop terug in een volgend overleg. Hij evalueert met medewerkers de verkoopactiviteiten door klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen met elkaar te bespreken en te bespreken hoe hierop geanticipeerd kan worden. Ook bespreekt hij zaken die betrekking hebben op samenwerking, collegialiteit en werksfeer.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een gestructureerd werkoverleg, waarin inhoudelijke en procedurele onderwerpen aan de orde komen. • Het werkoverleg draagt bij aan commitment van medewerkers en een goede werksfeer. • Op basis van evaluatie van de werkzaamheden worden verbeteringen geïnitieerd/geïmplementeerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • ICT-systemen hanteren • Werkoverleg organiseren/leiden • Wettelijk geregelde medezeggenschap naleven • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Richting geven 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • geeft aan welke bedrijfsdoelstellingen behaald moeten worden en vraagt om inbreng van de medewerkers om werkzaamheden te evalueren en bepaalt in overleg met de medewerkers op welke wijze met de aangegeven klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen omgegaan kan worden, zodat de dienst- en serviceverlening verbeterd worden.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Bevorderen van de teamgeest • Bijdrage van anderen waarderen 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • bespreekt plannen binnen het team, geeft in het werkoverleg ruimte voor iedereen, moedigt medewerkers aan om standpunten in te brengen en complimenteert medewerkers voor hun inbreng, zodat medewerkers betrokken zijn

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit**1.13 werkproces: Organiseert en leidt werkoverleg**

		bij elkaar, de veranderingen en de onderneming. .
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• deelt de eigen kennis en expertise met medewerkers, maakt melding van belangrijke zaken op het gebied van assortiment en serviceverlening, zodat medewerkers goed begeleid worden in hun vak.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Tijd indelen• Voortgang bewaken	De manager wonen: Bewaakt tijdens het overleg de tijd en de onderwerpen door zich te houden aan de agenda en discussies in goede banen te leiden, zodat het werkoverleg gestructureerd verloopt.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

Proces-competentie-matrix Manager wonen

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		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																										
2.1	Beheert het magazijn																									
2.2	Stuurt het logistieke proces van de vestiging aan																									
2.3	Beheert goederenontvangst en –opslag		x															x		x						x
2.4	Beheert artikelpresentaties		x								x								x							x
2.5	Bewaakt de voorraad en bestelt												x						x							
2.6	Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte		x																x							x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Manager wonen

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		
2.3 werkproces: Beheert goederenontvangst en –opslag		
Omschrijving	De manager wonen controleert steekproefsgewijs aan de hand van de geleidedocumenten de ontvangen goederen op kwantiteit en kwaliteit. Vervolgens bepaalt hij de wijze en plaats van opslag van de goederen en de prioriteit bij het opslaan. Verder zorgt hij dat retouren en de wijziging van orders worden afgehandeld. Waar mogelijk delegeert hij deze werkzaamheden aan medewerkers, verdeelt de taken, instrueert hen over de werkzaamheden, controleert de uitvoering van de werkzaamheden en stuurt bij. Daarnaast lost hij problemen op bij de ontvangst en opslag en onderhoudt hierover contacten met (de inkoopafdeling van) het hoofdkantoor of de leverancier/vervoerder.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De randvoorwaarden voor een efficiënte goederenontvangst en –opslag zijn verzorgd. • Een afhandeling van de goederenontvangst en –opslag volgens de eisen 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: • Aantallen vergelijken (r) • Actiepunten arbozorg formuleren • Afval scheiden • Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen • Brandpreventieve maatregelen nemen • Derving voorkomen/verminderen • Interne transportmiddelen kiezen/verzorgen/gebruiken • Managementvaardigheden toepassen • Procedure goederenontvangst/-opslag controleren • Productiviteitskengetallen berekenen (r) • RIE uitvoeren en actiepunten formuleren • Werken conform de regels uit de arbowet • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing MVT • Mondelinge taalbeheersing MVT 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Doelen en prioriteiten stellen • Voortgang bewaken 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt de prioriteiten bij de goederenontvangst en -opslag, verwerkt deze in de personeelsplanning, bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en past de planning aan wanneer nodig, zodat de goederen zo snel mogelijk ontvangen en opgeslagen kunnen worden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de goederenontvangst en –opslag aan de hand van gestelde eisen en signaleert afwijkingen tijdig, zodat de goederenontvangst en –opslag volgens de eisen van de organisatie verlopen.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren 	De manager wonen:

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

2.3 werkproces: Beheert goederenontvangst en –opslag

	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	<ul style="list-style-type: none">• verdeelt taken, geeft duidelijke instructies aan individuele medewerker of het team, controleert of deze instructies worden opgevolgd, onderneemt actie of onderzoekt de reden wanneer niet voldaan wordt aan de gemaakte afspraken en spreekt hier medewerkers of team op aan, zodat de werkzaamheden correct worden uitgevoerd.
	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	<p>De manager wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		
2.4 werkproces: Beheert artikelpresentaties		
Omschrijving	De manager wonen geeft medewerkers opdracht om artikelpresentaties op te bouwen of aan te passen volgens het presentatieplan. Hij plant deze werkzaamheden en delegeert deze werkzaamheden aan de medewerkers. Hij controleert of de artikelpresentaties voldoen aan het presentatieplan en aan de gestelde regels op het gebied van hygiëne, veiligheid, opbouw en voorraadhoogte. Bij afwijkingen geeft hij bij medewerkers aan op welke manier de artikelpresentatie aangepast moet worden, geeft extra toelichting op het presentatieplan of helpt hen bij het aanpassen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De artikelpresentaties voldoen aan de commerciële uitgangspunten, presentatiebeleid en/of presentatieplan. De werkzaamheden rondom presenteren zijn goed georganiseerd en uitgevoerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Afval scheiden Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Brandpreventieve maatregelen nemen Derving voorkomen/verminderen Displayplan maken/uitvoeren Frontpresentatieplan opstellen/uitvoeren ICT-systemen hanteren Interne transportmiddelen kiezen/verzorgen/gebruiken Managementvaardigheden toepassen Presentatietechnieken kiezen/toepassen Reclame-invloeden op waarde schatten RIE uitvoeren en actiepunten formuleren Schaprendement beoordelen (r) Werken conform de regels uit de arbowet Winkeldiefstalpreventieplan maken/uitvoeren Winkelvoorraad peilen (r) Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen Expertise delen 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> toont begrip van het presentatieplan, constructies en ruimtegebruik en maakt incidenteel op basis van het presentatieplan een artikelpresentatie, legt het presentatieplan uit aan medewerkers, zodat de presentaties aan de commerciële uitgangspunten voldoen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> controleert voortdurend of de presentaties aan het presentatieplan en de eisen voldoen op het gebied van hygiëne, opbouw en voorraad, signaleert afwijkingen en onderneemt bij afwijkingen direct actie om de presentaties aan te passen, zodat de presentatie aan het presentatieplan en de eisen voldoen.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	De manager wonen:

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

2.4 werkproces: Beheert artikelpresentaties

		<ul style="list-style-type: none">delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, geeft instructies over de taakuitvoering, controleert de taakuitvoering van de taken en stuurt bij waar nodig, zodat de taken tijdig en correct worden uitgevoerd door medewerkers.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Kostenbewust handelen	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">kijkt naar mogelijkheden om kosten en derving te reduceren door een planmatige aanpak bij het beheren van artikelpresentaties en overziet de gevolgen van veranderingen in plan en uitvoering, zodat afgewogen besluiten met betrekking tot het beheer van artikelpresentaties genomen kunnen worden.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		
2.5 werkproces: Bewaakt de voorraad en bestelt		
Omschrijving	De manager wonen 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 criminele derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij het assortiment.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform de richtlijnen bijgehouden. De bestelling is afgestemd op het gewenste voorraadniveau waarbij rekening is gehouden met de gewenste servicegraad. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Bestelhoeveelheid bepalen (r) ICT-systemen hanteren Inventarisatie organiseren/uitvoeren Omzetsnelheid/-duur berekenen (r) Servicegraad berekenen (r) Soorten voorraad berekenen (r) Voorraad tellen (r) Voorraad(administratie) bijhouden (r) Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De manager wonen: <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"> Systematisch werken 	De manager wonen: <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 daadwerkelijke bestelde artikelen.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad**2.6 werkproces: Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte**

Omschrijving	De manager wonen zorgt dat de winkel, –omgeving en opslagruimte aan de eisen van de organisatie voldoen. Hij signaleert afwijkingen in de verzorging van de winkel, –omgeving en opslagruimte en zorgt dat deze afwijkingen worden opgelost. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de winkel gereedgemaakt wordt door medewerkers aan te sturen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De winkel, -omgeving en de opslagruimte 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">• Afval scheiden• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Calamiteiten signaleren/voorkomen• Derving voorkomen/verminderen• Energie besparen• Managementvaardigheden toepassen• Onderhoudsplan winkelinventaris uitvoeren/opstellen• Promotiemateriaal kiezen/aanbrengen• Reclame-invloeden op waarde schatten• Reinigingsplan opstellen/uitvoeren• Schappen/vakken/displays verzorgen• Schoonmaakmaterialen en -middelen gebruiken• Werken conform de regels uit de arbowet• Mondelinge taalbeheersing Nederlands	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Kwaliteitsniveaus halen	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• controleert in hoeverre de afdeling en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie en arbo, accepteert niet dat de afdeling en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen en onderneemt actie, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, geeft instructies over de taakuitvoering, controleert de taakuitvoering van de taken en stuurt bij waar nodig, zodat de taken tijdig en correct worden uitgevoerd door medewerkers.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meeste efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten,

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		
2.6 werkproces: Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte		
		voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

Proces-competentie-matrix Manager wonen

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
3.1	Voert acquisitieactiviteiten uit																				
3.2	Ontvangt en benadert klanten		x	x															x		
3.3	Voert verkoopgesprek									x		x							x		
3.4	Levert branchespecifiek maatwerk																				
3.5	Onderhandelt met de klant	x							x												x
3.6	Plaatst een bestelling voor de klant																		x	x	
3.7	Handelt klachten af	x												x					x		

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Manager wonen

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		
3.2 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
Omschrijving	De manager wonen ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij stelt medewerkers zichtbaar op en begeleidt de medewerkers door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderd.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het winkelbezoek. • Het inspringmoment is juist bepaald. • Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen • Calamiteiten signaleren/voorkomen • Consumentengedrag typeren • Consumententrends vertalen naar eigen situatie • Derving voorkomen/verminderen • Inzicht in retailmix tonen • Inzicht in verkoop- en distributiesystemen tonen • Inzicht in winkelformule tonen • Klanten typeren • Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Mondelinge taalbeheersing MVT 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De manager wonen: <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.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • geeft duidelijke instructies aan medewerkers over de plaats waar zij hun werkzaamheden uitvoeren en hoe klanten ontvangen en benaderd dienen te worden, zodat medewerkers voor de klant zichtbaar zijn.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Adviseren 	De manager wonen:

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.2 werkproces: Ontvangt en benadert klanten**

		<ul style="list-style-type: none">• geeft advies en feedback aan medewerkers over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benaderd, zodat de klant zich (meer) welkom voelt.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren• Kansen en mogelijkheden benutten	De manager wonen: <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 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.3 werkproces: Voert verkoopgesprek**

Omschrijving	De manager wonen beantwoordt vragen van klanten over artikelen en geeft hen desgevraagd toelichting over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Wanneer de klant zijn zoekvraag niet helder heeft, stelt hij vragen om de klant te helpen bij het formuleren van zijn zoekvraag. Wanneer de zoekvraag helder is, wijst hij de klant op de mogelijkheden van het assortiment. Hij verwijst de klant door naar een medewerker, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe.	
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 klantbinding tot stand.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Artikel- en assortimentskennis gebruiken• Artikelspecificaties gebruiken (r)• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Inzicht in marketingstrategie tonen• Inzicht in marktsegmentatie tonen• Inzicht in soorten serviceverlening tonen• Klanten typeren• Koopsignalen opvangen• Verkoopvaardigheden toepassen	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• verheldert de vraag van de klant vlot en beantwoordt vragen op basis van assortimentskennis of door een goede doorverwijzing, geeft informatie over de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant naar tevredenheid geholpen is.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• stelt zich actief op bij het beantwoorden van klantvragen, doorverwijzen van de klant en het doen van koopsuggesties die

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.3 werkproces: Voert verkoopgesprek**

		passen bij de klantvraag, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	De manager wonen: <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.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.5 werkproces: Onderhandelt met de klant**

Omschrijving	De manager wonen onderhandelt over de prijs met de klant. Hij gaat na hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt op basis van de bandbreedte hoeveel korting hij de klant mag geven en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het ondernemingsbelang.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Calculaties maken (r)• Contracten beoordelen/opstellen• Onderhandelingsgesprek voorbereiden, uitvoeren en evalueren• Onderhandelingstechnieken toepassen• Uiteindelijke prijs bepalen (r)• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• Afgewogen risico's nemen	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• neemt weloverwogen risico's in het onderhandelingsproces, zodat recht wordt gedaan aan het belang van de klant en/of de organisatie.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">• Onderhandelen	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• gebruikt onderhandelingstechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen, zodat de klant akkoord gaat met het eindvoorstel van de onderhandeling.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commerciële overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.6 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant**

Omschrijving	De manager wonen plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.• De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Aflevertijd voor bestelling bepalen (r)• Consumentenrecht toepassen• Voorraad- en bestelgegevens lezen (r)• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing MVT• Mondelinge taalbeheersing MVT	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 manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Systematisch werken	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• hanteert de bestelprocedures nauwkeurig en administreert de bestellingen systematisch, zodat de bestelling correct is geplaatst en geadministreerd.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.7 werkproces: Handelt klachten af**

Omschrijving	De manager wonen handelt klachten af die medewerkers niet kunnen afhandelen. Hij onderzoekt de klacht, schat de ernst van de klacht in, bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld, communiceert dit naar de klant, onderneemt actie om de klacht af te handelen en administreert de klacht in het systeem.	
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">Consumentenrecht toepassenGarantiebewijs uitschrijvenHuisregels beoordelen/opstellenICT-systemen hanterenInzicht in soorten serviceverlening tonenKlachtenbeleid beoordelen/uitvoerenTegood-/reparatiebon uitschrijvenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing MVTMondelinge taalbeheersing MVT	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de organisatie.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Conclusies trekkenOplossingen voor problemen bedenkenGegevens controleren en aannames toetsen	De manager wonen: <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 manager wonen: <ul style="list-style-type: none">blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspreken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.7 werkproces: Handelt klachten af**

	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	<p>De manager wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• maakt bij de keuze van oplossingen ook een financiële afweging en kan deze keuze verantwoorden aan zijn leidinggevende, zodat de organisatie zo min mogelijk schade oploopt op korte én lange termijn.
--	---	---

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit

Proces-competentie-matrix Manager wonen

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beplannen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Beheert het afrekenstelsel											x		x							
4.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																		x		
4.3	Bedient het afrekenstelsel		x																	x	
4.4	Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie											x		x						x	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Manager wonen

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		
4.1 werkproces: Beheert het afrekensysteem		
Omschrijving	De manager wonen beheert het afrekensysteem door het systeem gebruiksklaar te maken of dit te laten doen, zorg te dragen dat hulpmiddelen beschikbaar zijn en te controleren of veiligheidsmaatregelen en het afrekensysteem optimaal werken. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Het afrekensysteem en de waardepapieren worden veilig en volgens procedures beheerd, zodat derving en afwijkingen voorkomen kunnen worden. Afwijkingen zijn gesignaleerd en oorzaken zijn onderzocht. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Derving voorkomen/verminderen Kassaprocedures opstellen/naleven RIE uitvoeren en actiepunten formuleren Werken conform de regels uit de arbowet Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren Winkeldiefstalpreventieplan maken/uitvoeren 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> beheert het afrekensysteem en de opvolging veiligheidsmaatregelen, leest gegevens nauwkeurig en neemt snel informatie in zich op om het afrekensysteem en de veiligheidsmaatregelen volgens voorgeschreven (werk)procedures en veilig te hanteren, afwijkingen te signaleren en oorzaken te onderzoeken, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> bedenkt bij afwijkingen van het afrekensysteem en na analyse van de oorzaak passende oplossingen om (verdere) problemen te voorkomen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	De manager wonen:

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		
4.1 werkproces: Beheert het afrekenstelsel		
		<ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, naleving arboregeling, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit		
4.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling		
Omschrijving	De manager wonen schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij verwijst de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. In dit laatste contactmoment met de klant gaat hij door het stellen van vragen, observeren, etc. de tevredenheid van de klant na en op welke wijze de tevredenheid vergroot kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klant is op klantvriendelijke de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld met inachtneming van consumentenrecht en verkoopvoorwaarden. Het contact bij de kassa is ook gebruikt om klantbinding tot stand te brengen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Betalingscondities uiteenzetten Btw berekenen/btw-bon uitschrijven Consumentenrecht toepassen Contracten beoordelen/opstellen Derving voorkomen/verminderen Verkoopvoorwaarden beoordelen/toepassen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT 	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 manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant, consumentenrecht en verkoopvoorwaarden en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> handelt alert en attent in het laatste contact met de klant en grijpt waar mogelijk een kans aan om de vraag in het voordeel van de organisatie om te buigen, zodat er een sterke(re) klantbinding ontstaat.

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit**4.3 werkproces: Bedient het afrekensysteem**

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

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit**4.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem en verzorgt de geldadministratie**

Omschrijving	De manager wonen zorgt voor het afsluiten van het afrekensysteem, de opslag van waardepapieren en de administratie daar omheen. Bij kasverschillen spoort hij de oorzaak op en onderhoudt hierover contact met zijn leidinggevende/het hoofdkantoor. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie, maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Hij zorgt tevens voor het geldtransport.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De geldadministratie en financiële overzichten zijn volgens procedures verzorgd en gereed voor controle en verdere bewerking.Het geld en de waardepapieren zijn veilig opgeborgen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Geld afkomenGeld stortenGeldadministratie verzorgen (r)ICT-systemen hanterenKassaregistratie verzorgen/controlerenKasstaat invullen (r)Kasverschillen analyseren (r)Kasverschillen voorkomenProcedures kluisbeheer nalevenRekenen met betaalmiddelen en wisselgeldSchriftelijke taalbeheersing Nederlands	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">telt het geld en andere waardepapieren snel en bedreven, interpreteert de gegevens met betrekking tot de verkoopafhandeling juist voor een correct en realistisch beeld van de kassatransacties.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Conclusies trekkenGegevens controleren en aannames toetsen	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">toetst de financiële gegevens op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid, spoort de oorzaak op van de afwijkingen en bepaalt welke actie ondernomen moet worden, om de oorzaak aan te pakken.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Kostenbewust handelenInzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

Kerntaak 4 Coördineert de kassatransacties en voert deze uit**4.4 werkproces: Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie**

	<p>Kwaliteit leveren</p> <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Systematisch werken	<p>De manager wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is en gebruikt kan worden voor de bedrijfsvoering.
--	---	--

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit

Proces-competentie-matrix Manager wonen

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit		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																					
5.1	Stelt offertes op											x							x		
5.2	Stelt verkooporders op																	x		x	
5.3	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 Manager wonen

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit		
5.1 werkproces: Stelt offertes op		
Omschrijving	De manager wonen stelt op verzoek van de klant offertes 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"> Bemonsterde offerte/maatwerkofferte/standaardofferte opstellen Calculaties maken (r) ICT-systemen hanteren Offerteprijs vaststellen (r) Offertestructuur kiezen Orderkans bepalen Soorten prijskorting toepassen (r) Tekeningen maken (r) Mondelinge taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De manager wonen: <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 manager wonen: <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.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> signaleert kansen bij de klant en beschrijft dit in de offerte of bespreekt dit met de klant, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit		
5.2 werkproces: Stelt verkooporders op		
Omschrijving	De manager wonen op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbesteding en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het systeem. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie.	
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"> • ICT-systemen hanteren • Magazijnopdrachten opstellen/versturen • Orderbevestiging opstellen/versturen • Orders nummeren • Verkooporder controleren/opstellen • Verkooporder registreren/verwerken • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • plant op basis van de verkooporder (samen met de klant) wanneer afbetaling en levering plaatsvinden en geeft dat aan op de verkooporder/in de administratie, zodat de afspraken helder zijn en het proces bewaakt kan worden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen • Systematisch werken 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • past de formulieren en systemen zorgvuldig toe voor het opstellen en registreren van de verkooporder en signaleert door systematisch werken onvolledigheden, zodat de order uitgevoerd kan worden en is geregistreerd volgens de eisen van de organisatie.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • signaleert kansen om verkooporders snel uit te voeren en/of de klanttevredenheid te verhogen/de klantbinding te vergroten in het contact met de klant, zodat de klant verbonden blijft aan de organisatie.

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit**5.3 werkproces: Handelt verkooporders af**

Omschrijving	De manager wonen verwerkt de verkooporder door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De orders zijn volgens afspraak afgehandeld.• Het ordertraject is correct geadministreerd.• De klant is op de hoogte gesteld van het verloop van de verkoopafhandeling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Factuursysteem beoordelen/kiezen• ICT-systemen hanteren• Klantenbestand bijwerken• Kredietbeperkingstoeslag en/of kredietlimiet vaststellen• Kwantumkorting toekennen• Orderverzamellijst samenstellen• Pakbonnen opstellen/controleren• Saldilijst debiteuren bewaken• Uitleveringspercentage berekenen (r)• Verkoopfactuur opstellen/controleren• Verkooporders (administratief) afhandelen• Vrachtbrief maken/controleren• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• plant, regelt en/of bestelt de benodigde zaken voor het volgens afspraak leveren van de goederen, signaleert tijdig knelpunten die het ordertraject kunnen verstoren en anticipeert hier op, 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 manager wonen: <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.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Systematisch werken	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none">• werkt systematisch en nauwkeurig en voorkomt knelpunten door een zorgvuldige werkwijze, zodat de order volgens afspraak kan worden afgehandeld.

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit**5.3 werkproces: Handelt verkooporders af**

	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	<p>De manager wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• kijkt naar mogelijkheden om werkprocessen beter op elkaar aan te sluiten en de productiviteit te verhogen, zodat kosten verlaagd kunnen worden.
--	---	--

2.4 Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit

Proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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	Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie													X				X			
1.2	Vertaalt ondernemingsbeleid naar plannen voor de afdeling																				
1.3	Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen	X												X							
1.4	Voert activiteiten uit binnen het ondernemingsbeleid																				
1.5	Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers											X		X							
1.6	Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover											X						X			

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		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																										
1.7	Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau	x						x																	x	
1.8	Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur												x													x
1.9	Werft en selecteert medewerkers	x																	x							x
1.10	Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep		x	x																						
1.11	Organiseert ontwikkeling van medewerkers			x									x					x								
1.12	Verzorgt de personeelsadministratie																x		x							
1.13	Organiseert en leidt werkoverleg		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 Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.1 werkproces: Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel bepaalt samen met een vertegenwoordiger van het hoofdkantoor of de centrale organisatie de korte- en lange-termijndoelstellingen voor zijn eigen situatie. In een activiteiten-, jaar- of kwartaalplan geeft hij de doelstellingen weer en beschrijft in hoofdlijnen hoe deze doelen bereikt worden, welke activiteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor nodig en/of beschikbaar zijn. Hij maakt het organisatiebeleid verder concreet door het beleid naar zijn eigen situatie te vertalen in combinatie met lokale activiteiten. Afhankelijk van de richtlijnen van het hoofdkantoor/centrale organisatie heeft hij de mogelijkheid om plannen op het gebied van presentatie en promotie in meer of mindere mate te ontwikkelen of aan te passen, om (voor een deel) assortiment en prijs te bepalen en/of personeelsplannen op te stellen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Heldere, haalbare en binnen de bedrijfsformule/centrale beleid passende doelstellingen, plannen en activiteiten. Activiteiten die zijn afgestemd op de lokale situatie. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Arbobeleid concretiseren Assortimentsbeleid concretiseren Doelstellingen SMART formuleren Inzicht in management- en besluitvormingsproces toepassen Inzicht in marketingstrategie tonen Jaar- of kwartaalplan opstellen/doorrekenen (r) Marktgegevens verzamelen en gebruiken Milieubeleid concretiseren Personeelsbeleid concretiseren Presentatiebeleid concretiseren Prijsbeleid concretiseren Promotiebeleid concretiseren Verkoopbeleid concretiseren Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Informatie genereren uit gegevens Verbanden leggen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> verwerkt kennis van de bedrijfsformule in combinatie met branchekennis en ontwikkelingen op de (lokale) markt in de plannen en activiteiten, rekent plannen door en combineert activiteiten, zodat de doelstellingen, plannen en activiteiten haalbaar zijn en getuigen van inzicht in de branche en de bedrijfsformule.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> beschrijft duidelijk en nauwkeurig welke doelen hij wil bereiken, brengt de uit te voeren activiteiten in kaart, geeft aan hoe die uitgevoerd moeten worden en bepaalt de nodige mensen en middelen, zodat het

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.1 werkproces: Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie		
		activiteiten, jaar of kwartaalplan leidend is voor uitvoering en bewaking van beleid en activiteitn.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • bekijkt de commerciële kansen en risico's op basis van inzicht in trends, marktontwikkelingen en bij concurrenten, formuleert uitdagende doelstellingen (op het gebied van presentatie, promotie en assortiment) en grijpt kansen om de bestaande activiteiten uit te bouwen, zodat de beleidsplannen kunnen leiden tot vergroting van winst en/of omzet.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.3 werkproces: Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel bewaakt de uitvoering van de plannen en de activiteiten. Hij vergelijkt de (tussen)resultaten met de voorafgestelde doelstelling en gaat na wat de resultaten en kosten van de activiteiten zijn en in hoeverre deze afwijken van het oorspronkelijke plan. Hij evalueert klachten, omzet, omloopsnelheden en het gevoerde beleid om inzicht te krijgen in de resultaten. Ook gaat hij na of veranderingen in de markt en de doelgroep aanpassing van plan en/of activiteiten vragen. Hij brengt zijn bevindingen in overleg met zijn leidinggevende en/of collega's in en doet verbetervoorstellen. Waar nodig stuurt hij direct bij door activiteiten aan te passen. Hij verantwoordt de resultaten aan zijn leidinggevende en licht gemaakte keuzes toe.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De uitvoering van het beleid (in de vestiging) is accuraat bewaakt en er is tijdig geanticipeerd op afwijkingen en ontwikkelingen. Realistische verbetervoorstellen die passen bij de gehanteerde bedrijfsformule. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Arbobeleid bewaken Assortimentsbeleid bewaken Fysieke distributie bewaken Kleinschalig marktonderzoek interpreteren/uitvoeren Kwaliteitszorg bewaken Milieubeleid bewaken Personeelsbeleid bewaken Presentatiebeleid bewaken Prijsbeleid bewaken Promotiebeleid bewaken SWOT-analyse opstellen/analyse maken Verbeteraanbevelingen doorrekenen (r) Verkoopbeleid bewaken Vestigingspunt beoordelen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Afgewogen risico's nemen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> neemt duidelijke beslissingen om activiteiten aan te passen aan de situatie of om doelstellingen alsnog te halen, brengt de consequenties van de eigen keuzes in beeld en onderneemt actie, zodat in de vestiging tijdig wordt geanticipeerd op veranderingen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> verbindt juiste conclusies aan de evaluatiegegevens en onderbouwt zijn keuzes en voorstellen met behulp van branche- en marktkennis, zodat realistische en passende keuzes en voorstellen worden gemaakt.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De vestigingsmanager groothandel:

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit**1.3 werkproces: Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen**

		<ul style="list-style-type: none">• zoekt continu naar mogelijkheden voor optimalisering van de activiteiten in de vestiging, voert deze door en maakt zijn leidinggevende attent op organisatiebrede kansen en risico's in de verbetervoorstellen, zodat kansen voor meer commerciële successen worden aangegrepen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">• signaleert bij het evalueren van het beleid verbeterpunten, die gericht zijn op het reduceren van kosten, zodat de verbetervoorstellen ook gericht zijn op kostenbeweust handelen binnen de vestiging.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.5 werkproces: Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel hanteert registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers en relateert de verkoopcijfers aan het beleid. Op basis van deze analyse beoordeelt hij het uitgevoerde beleid in de vestiging.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Door een betrouwbare en nauwkeurige analyse van de verkoopcijfers zijn juiste conclusies getrokken over het gevoerde beleid. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> ICT-systemen hanteren Omzetberekeningen uitvoeren (r) Omzetprognoses maken (r) Statistische berekeningen uitvoeren (r) Verkooprapportages maken Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> interpreteert de verkoopcijfers in relatie tot de resultaten van andere filialen/afdelingen, marktwerking, concurrentiepositie, trends en ontwikkelingen in de branche, verbindt conclusies hieraan, zodat de succes- en faalfactoren kunnen worden bepaald.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de vestiging.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> beoordeelt de consequenties van afwijkende verkoopcijfers voor het te voeren beleid, zodat inzichtelijk wordt of (financiële) aanpassingen in de uitvoering van het beleid gedaan moeten worden.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.6 werkproces: Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel zorgt ervoor dat de financiële gegevens ingevoerd en geanalyseerd worden. Hij controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten, analyseert periodiek de financiële informatie en rapporteert hierover aan de centrale organisatie. Bij afwijkingen overlegt hij met de centrale organisatie en/of neemt hij zelf direct maatregelen.	
Gewenst resultaat	Bewaking en rapportage van de budgetten en begroting om tijdig afwijkingen te signaleren en problemen te voorkomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Break-even-omzet bepalen • Budget bewaken • Budgetverschillen analyseren (r) • Exploitatiebudget interpreteren/beoordelen (r) • Exploitatiebudget opstellen (r) • Veiligheidsmarge berekenen (r) • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • rapporteert op basis van de gemaakte budgetten en de gerealiseerde cijfers, relateert hieraan de markt- en/of organisatieontwikkelingen, zodat duidelijk wordt op welke punten het financieel beleid bijgestuurd moet worden.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	De vestigingsmanager groothandel: Bewaakt de financiële situatie door tijdig afwijkingen te signaleren en actie te ondernemen, zodat het budget niet wordt overschreven.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • analyseert de financiële situatie en resultaten, maakt rapportages waarin ingegaan wordt op de financiële consequenties van het gevoerde beleid, zodat verbetervoorstellen gericht zijn op verbetering van de financiële situatie en aanpassing van budgetten

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.7 werkproces: Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel inventariseert lokale activiteiten voor diverse doelgroepen. Hij gaat na of met het filiaal/de vestiging deelgenomen kan worden aan deze activiteiten en op welke manier en doet een voorstel om aan deze activiteiten deel te nemen. Met verschillende activiteiten presenteert hij zijn filiaal en zichzelf onder diverse doelgroepen in overleg met het hoofdkantoor/de centrale organisatie. Na deze activiteiten evalueert hij het resultaat en koppelt dit terug aan zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De positie van de vestiging wordt versterkt in marktgebied. • De activiteiten passen binnen bij de bedrijfsformule. • De deelname aan (lokale) activiteiten dragen bij aan naamsbekendheid en/of klantbinding. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Demografische en maatschappelijke ontwikkelingen verzamelen en duiden • Inzicht in marketingstrategie tonen • Marktgegevens verzamelen en gebruiken • Relaties beoordelen/kiezen • Vormen van social media beoordelen/toepassen • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Mondelinge taalbeheersing MVT 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Acties en activiteiten initiëren 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • neemt zelf initiatief of initieert acties om in contact te komen met (lokale) partners, zodat deze contacten ingezet kunnen worden voor verschillende doeleinden ten behoeve van de organisatie.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen op verschillende niveaus 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • ziet en grijpt kansen om met mensen in contact te komen, die van pas kunnen komen bij het ontplooiën van (lokale) activiteiten.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	De manager wonen: <ul style="list-style-type: none"> • stelt zich op de hoogte van (lokale) activiteiten via diverse kanalen, zoekt naar samenwerking met (lokale) winkeliers en grijpt kansen aan om met eigen activiteiten aan te sluiten op de (lokale) markt, zodat

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.7 werkproces: Profileert het filiaal/de vestiging op lokaal niveau		
		de commerciële positie van de organisatie uitgebouwd wordt.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.8 werkproces: Bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel signaleert een tijdelijke of structurele behoefte aan nieuwe medewerkers op basis van de (verwachte) omzet en werkzaamheden. Hij bekijkt de mogelijkheden binnen het personeelsbudget voor het aannemen van extra medewerkers en brengt in kaart aan welke soort medewerker behoefte is. Hij verwerkt deze gegevens in een voorstel aan de centrale organisatie.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Realistisch personeelsplan op basis van de personeelsbehoefte, passend binnen het personeelsbudget en de organisatiestructuur. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kwalitatieve personeelsbehoefte in kaart brengen Kwantitatieve personeelsbehoefte bepalen (r) Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren Personeelsplan maken Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken Informatie genereren uit gegevens 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> verzamelt en gebruikt alle beschikbare gegevens, verwerkt deze in een personeelsplan en geeft ook alternatieven aan, zodat de centrale vestiging toestemming geeft om het plan te implementeren.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> beoordeelt of het financieel haalbaar en verantwoord is om personeel in dienst te nemen op basis van de huidige en toekomstige situatie, zodat een verantwoorde keuze kan worden gemaakt voor het wel of niet aannemen van personeel.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.9 werkproces: Werft en selecteert medewerkers		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel bekijkt op basis van de gesignaleerde personeelsbehoefte of het personeelsplan de teambezetting en de financiële mogelijkheden hoe een vacature vervuld kan worden. Hij beschrijft aan welke eisen medewerkers moet voldoen. Hij werft met ondersteuning van de centrale organisatie kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Binnen de gegeven voorwaarden is voorzien in de personeelsbehoefte. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Functieomschrijving maken/gebruiken • Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren • Productiviteitskengetallen berekenen (r) • Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt op basis van de gestelde voorwaarden en de benodigde kwaliteiten wie in aanmerking kan komen voor de functie en beargumenteert de keuze en de consequenties hiervan, zodat een verantwoorde keuze wordt gemaakt.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewust handelen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • baseert de keuze van een medewerker ook op de financiële consequenties en kijkt naar mogelijkheden om kosten zo laag mogelijk te houden, zodat een verantwoorde keuze wordt gemaakt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • stelt bij gesprekken met de kandidaat de juiste vragen om een goed beeld te krijgen, neemt daarbij de wettelijke richtlijnen en organisatiespecifieke regels en procedures

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.9 werkproces: Werft en selecteert medewerkers		
		in acht, zodat de selectieprocedure goed en correct wordt uitgevoerd.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.10 werkproces: Begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel begeleidt en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het beroepsfunctioneren. Gedurende een langere periode observeert hij medewerkers, signaleert hij sterke en zwakke punten van de medewerkers en geeft hij aanwijzingen voor verbetering van de werkkuitvoering. In gesprekken met de medewerker reflecteert en evalueert hij samen met de medewerkers, hij geeft feedback op het functioneren en samen kijken ze naar ontwikkelmogelijkheden. Tijdens de gesprekken maakt hij afspraken met de medewerker over ontwikkelpunten voor de volgende periode, zo ook over mogelijke extra begeleiding.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerkers hebben inzicht in hun functioneren. • De medewerkers worden binnen de gestelde normen begeleid. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Formele gesprekken met personeel voeren • Functieomschrijving maken/gebruiken • Personeelsbeleid formuleren/uitvoeren • Mondelinge taalbeheersing Nederlands 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Functioneren van mensen controleren 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • observeert of medewerkers naar behoren functioneren en onderneemt actie als zij niet voldoen aan de afspraken, zodat zij begeleid worden in hun beroepsfunctioneren.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Motiveren 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • geeft heldere en constructieve feedback, toont betrokkenheid bij de medewerkers en daagt ze uit om grenzen te verleggen, zodat medewerkers gemotiveerd zijn en zich inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.11 werkproces: Organiseert ontwikkeling van medewerkers		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel onderzoekt ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en –noodzaak bij medewerkers om aan de doelstellingen van de organisatie te kunnen (blijven) voldoen. Hij werkt hiervoor (nieuwe) medewerkers in en stelt opleidingsplannen op.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Nieuwe medewerkers zijn ingewerkt en functioneren volgens de eisen van de organisatie. Opleidingsbehoeften en het ontwikkeltraject zijn weergegeven in een opleidingsplan op basis van mogelijkheden en noodzaak. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Opleidingsbehoefte bepalen Opleidingsplan beoordelen/opstellen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen Anderen ontwikkelen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> rapporteert op basis van de gemaakte budgetten en de gerealiseerde cijfers, relateert hieraan de markt- en/of organisatieontwikkelingen, zodat duidelijk wordt op welke punten het financieel beleid bijgestuurd moet worden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> achterhaalt de ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en –noodzaak bij de medewerker en relateert deze aan de eisen vanuit de organisatie, zodat duidelijk is of, waarin en hoe de medewerker zich kan ontwikkelen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> geeft opleidingsbehoeften en het ontwikkeltraject weer in een opleidingsplan, zodat het plan inzicht geeft in de stappen die ondernomen moeten worden en de rolverdeling van betrokkenen

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.11 werkproces: Organiseert ontwikkeling van medewerkers		
		ten behoeve van de ontwikkeling van de medewerker.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.12 werkproces: Verzorgt de personeelsadministratie		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel verzorgt de (personeels)administratie bij de in-, door- en kwalificatie van medewerkers. Met betrekking tot personele aangelegenheden rapporteert hij verder aan de centrale organisatie de urenplanning, het ziekteverzuim en de omzet per gewerkt uur.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De personeelsadministratie en de personeelsdossiers zijn volgens de eisen van de organisatie op orde. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Gegevens personeelsadministratie aanleveren Personeelsdossiers inrichten/bijhouden Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> controleert eigen werkzaamheden en voortgang in het bijhouden van de personeelsadministratie, signaleert afwijkingen (overschrijdingen, informatietekort, etc.) en neemt hierop actie, zodat de personeelsadministratie voldoet aan wettelijke eisen, opvraagbaar en inzichtelijk is.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen Systematisch werken 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> verwerkt gegevens zorgvuldig en systematisch in een systeem, zodat zowel voor hemzelf als voor de organisatie de gegevens voor procesbewaking op te roepen zijn.

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.13 werkproces: Organiseert en leidt werkoverleg		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel organiseert periodiek werkoverleg met medewerkers door agendapunten te bepalen en het overleg in te plannen. Hij leidt het overleg, bewaakt de tijd en moedigt inbreng van medewerkers aan. Hij stelt medewerkers op de hoogte van de bedrijfsdoelstellingen en de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de werkuitvoering betekenen. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg vast en komt hierop terug in een volgend overleg. Hij evalueert met medewerkers de verkoopactiviteiten door klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen met elkaar te bespreken en te bespreken hoe hierop geanticipeerd kan worden. Ook bespreekt hij zaken die betrekking hebben op samenwerking, collegialiteit en werksfeer.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een gestructureerd werkoverleg, waarin inhoudelijke en procedurele onderwerpen aan de orde komen. • Het werkoverleg draagt bij aan commitment van medewerkers en een goede werksfeer. • Op basis van evaluatie van de werkzaamheden worden verbeteringen geïnitieerd/geïmplementeerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • ICT-systemen hanteren • Werkoverleg organiseren/leiden • Wettelijk geregelde medezeggenschap naleven • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Richting geven 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • geeft aan welke bedrijfsdoelstellingen behaald moeten worden en vraagt om inbreng van de medewerkers om werkzaamheden te evalueren en bepaalt in overleg met de medewerkers op welke wijze met de aangegeven klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen omgegaan kan worden, zodat de dienst- en serviceverlening verbeterd worden.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Bevorderen van de teamgeest • Bijdrage van anderen waarderen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • bespreekt plannen binnen het team, geeft in het werkoverleg ruimte voor iedereen, moedigt medewerkers aan om standpunten in te brengen en complimenteert medewerkers voor hun inbreng, zodat medewerkers betrokken zijn

Kerntaak 1 Voert beleid van de organisatie uit		
1.13 werkproces: Organiseert en leidt werkoverleg		
		bij elkaar, de veranderingen en de onderneming.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	De vestigingsmanager groothandel: Bewaakt tijdens het overleg de tijd en de onderwerpen door zich te houden aan de agenda en discussies in goede banen te leiden, zodat het werkoverleg gestructureerd verloopt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • deelt de eigen kennis en expertise met medewerkers, maakt melding van belangrijke zaken op het gebied van assortiment en serviceverlening, zodat medewerkers goed begeleid worden in hun vak.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

Proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		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	Beheert het magazijn	x	x									x								x	
2.2	Stuurt het logistieke proces van de vestiging aan								x									x			
2.3	Beheert goederenontvangst en –opslag																				
2.4	Beheert artikelpresentaties																				
2.5	Bewaakt de voorraad en bestelt													x						x	
2.6	Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte		x																	x	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		
2.1 werkproces: Beheert het magazijn		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel bepaalt binnen de kaders van de centrale organisatie de lay-out van het magazijn en de aanschaf van benodigd materieel en hulpmiddelen. Hij bepaalt procedures en werkwijzen ten aanzien van de goederenontvangst, opslag, interne expeditie en orderproductie en communiceert deze aan medewerkers. Hij analyseert de werking van de procedures en de voorgeschreven werkwijzen, signaleert knelpunten in het magazijn of bij de levering aan klanten, neemt maatregelen of past procedures en werkwijzen aan om knelpunten op te lossen en stelt daar waar nodig de klant of de centrale organisatie op de hoogte van aanpassing van procedures, werkwijzen of levering aan de klant.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De inrichting van en de materialen in het magazijn dragen bij aan efficiency van de organisatie. De werkzaamheden in het magazijn zijn georganiseerd op basis van procedures en voorgeschreven werkwijzen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Actiepunten arbozorg formuleren Afval scheiden Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Besluit fysieke belasting toepassen Brandpreventieve maatregelen nemen Derving voorkomen/verminderen Interne transportmiddelen kiezen/verzorgen/gebruiken Magazijn indelen/inrichten Magazijnlocatie kiezen (r) Pqrst-sleutel gebruiken RIE uitvoeren en actiepunten formuleren Werken conform de regels uit de arbowet Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing MVT Mondelinge taalbeheersing MVT 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> maakt duidelijke keuzes ten aanzien van inrichting, lay-out, geldende procedures en/of voorgeschreven werkwijzen, waarbij een realistische inschatting gemaakt wordt van de voor- en nadelen van de keuzes, zodat het beheer van het magazijn weloverwogen is.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> toont inzicht in logistieke processen en stemt op basis daarvan inrichting, lay-out, procedures en werkwijzen op elkaar af, zodat werkzaamheden efficiënt kunnen verlopen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De vestigingsmanager groothandel:

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad

2.1 werkproces: Beheert het magazijn

		<ul style="list-style-type: none">bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de magazijnwerkzaamheden en –processen aan de hand van gestelde eisen en signaleert afwijkingen tijdig, zodat de magazijnwerkzaamheden en –processen volgens de eisen van de organisatie verlopen.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none">Instructies en aanwijzingen gevenFunctioneren van mensen controleren	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">geeft duidelijke instructies over procedures en voorgeschreven werkwijzen, controleert of deze instructies worden opgevolgd, onderneemt actie of onderzoekt de reden waarom niet voldaan wordt aan de gemaakte afspraken, zodat werkzaamheden als voorgeschreven worden uitgevoerd.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Kostenbewust handelen	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">bekijkt voortdurend de mogelijkheden om kosten te reduceren of de productiviteit te verhogen en is alert op onnodige derving, zodat de efficiency van het magazijn optimaal is.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		
2.2 werkproces: Stuur het logistieke proces van de vestiging aan		
Omschrijving	De vestigingsvestigingsmanager groothandel coördineert het logistieke proces binnen de kaders van de onderneming. Hij vertaalt de beleidsplannen ten aanzien van de logistiek voor de situatie in de vestiging. Hij zorgt voor een transportplanning, onderhandelt met transportondernemingen of regelt het eigen transport met de daarbijbehorende zaken als verzekeringen en transportschades.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Efficiënt en vlot lopend logistiek proces. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Extern transport kiezen/verzorgen • Goederen coderen • Goederenaanvoer/-doorvoer aansturen • ICT-systemen hanteren • Interne transportmiddelen kiezen/verzorgen/gebruiken • Kostenbesparing inschatten (r) • Logistieke administratieve procedures opstellen • Methode van orderpicking kiezen • Orderverzamelsysteem gebruiken • Procedure goederenontvangst/-opslag controleren • Transport plannen (r) • Transportverzekering kiezen/afsluiten • Werken conform de regels uit de arbowet • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • onderzoekt verschillende mogelijkheden om knelpunten op te lossen, zet zich in voor de meest ideale oplossing en weet met zijn standpunt belangen van zichzelf en/of de centrale organisatie goed te behartigen in onderhandeling met transportonderneming, zodat een goed onderhandelingsresultaat wordt behaald.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • formuleert in de (transport)planning duidelijke en concrete doelen en bepaalt prioriteiten, vertaalt deze gegevens in een planning waarbij hij rekening houdt met de beschikbaarheid van mensen en middelen en veranderende omstandigheden, zodat de (transport)planning effectief en werkbaar is.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen • Kostenbewust handelen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • houdt rekening met de financiële consequenties van gemaakte keuzes en kijkt naar mogelijkheden om kosten te

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		
2.2 werkproces: Stuur het logistieke proces van de vestiging aan		
		besparen en/of te beperken, zodat het logistieke proces zo efficiënt mogelijk georganiseerd wordt.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad**2.5 werkproces: Bewaakt de voorraad en bestelt**

Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel 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 criminele derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij het assortiment.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform de richtlijnen bijgehouden.• De bestelling is afgestemd op het gewenste voorraadniveau waarbij rekening is gehouden met de gewenste servicegraad.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Bestelhoeveelheid bepalen (r)• ICT-systemen hanteren• Inventarisatie organiseren/uitvoeren• Omzetsnelheid/-duur berekenen (r)• Servicegraad berekenen (r)• Soorten voorraad berekenen (r)• Voorraad tellen (r)• Voorraad(administratie) bijhouden (r)• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing MVT	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken	De vestigingsmanager groothandel: <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">• Systematisch werken	De vestigingsmanager groothandel: <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 daadwerkelijke bestelde artikelen.

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad**2.6 werkproces: Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte**

Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel zorgt dat de vestiging, –omgeving en opslagruimte aan de eisen van de organisatie voldoen. Hij signaleert afwijkingen in de verzorging van de vestiging, –omgeving en opslagruimte en zorgt dat deze afwijkingen worden opgelost. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de vestiging gereedgemaakt wordt door medewerkers aan te sturen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De vestiging en de opslagruimte 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• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Calamiteiten signaleren/voorkomen• Derving voorkomen/verminderen• Energie besparen• Managementvaardigheden toepassen• Onderhoudsplan inventaris uitvoeren/opstellen• Promotiemateriaal kiezen/aanbrengen• Reclame-invloeden op waarde schatten• Reinigingsplan opstellen/uitvoeren• Schappen/vakken/displays verzorgen• Schoonmaakmaterialen en -middelen gebruiken• Werken conform de regels uit de arbowet• Mondelinge taalbeheersing Nederlands	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Kwaliteitsniveaus halen	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">• controleert in hoeverre de afdeling en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie en arbo, accepteert niet dat de afdeling en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen en onderneemt actie, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">• bepaalt de meeste efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">• delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, geeft instructies over de taakuitvoering, controleert de taakuitvoering van de taken

Kerntaak 2 Beheert goederenstroom en voorraad		
2.6 werkproces: Beheert verzorging van verkoop- en opslagruimte		
		en stuurt bij waar nodig, zodat de taken tijdig en correct worden uitgevoerd door medewerkers.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

Proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Voert acquisitieactiviteiten uit	x							x										x		
3.2	Ontvangt en benadert klanten		x	x															x		
3.3	Voert verkoopgesprek									x		x							x		
3.4	Levert branchespecifiek maatwerk																				
3.5	Onderhandelt met de klant	x							x												
3.6	Plaatst een bestelling voor de klant																		x	x	
3.7	Handelt klachten af	x												x					x		

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		
3.1 werkproces: Voert acquisitieactiviteiten uit		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel voert acquisitieactiviteiten uit. Hij maakt afspraken met (potentiële) klanten. Tijdens gesprekken met de klant brengt hij de organisatie en het assortiment onder de aandacht en onderzoekt of de klant interessant is voor de organisatie en/of tot de doelgroep van de organisatie behoort. Wanneer hij de klant als passend kwalificeert, probeert hij de klant over te halen om een vervolgspraak te maken. Hij legt de acquisitieactiviteiten en afspraken met de klant vast in het klantendossier.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De acquisitieactiviteiten leiden tot een correcte kwalificatie van de (potentiële) klant en/of vervolgspraken met de (potentiële) klant. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Acquisitieplan opstellen/uitvoeren Bezoekfrequentie berekenen Bezoekfrequentie berekenen (r) Break-even ordergrootte berekenen (r) De rollen van de DMU inschatten Fasen van het acquisitietraject doorlopen Klanten categoriseren Koude acquisitie toepassen KVVB-matrix maken Prospectbestand aanleggen Prospects beoordelen Telefoonscript schrijven Warme acquisitie toepassen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing MVT Mondelinge taalbeheersing MVT 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> Op eigen initiatief handelen Acties en activiteiten initiëren 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> neemt binnen de kaders van het verkoopbeleid en vanuit de kennis van de regio zelf het initiatief en de beslissing een potentiële klant te benaderen door hemzelf of een medewerker opdat op het meest geschikte en tactische moment contact wordt gelegd met de potentiële klant.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> Indruk maken op anderen Gesprekken richting geven Emoties aanspreken Overeenstemming nastreven 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> stuurt in het gesprek aan op een vervolgspraak door een positieve indruk van zichzelf en de organisatie achter te laten bij de klant, verschillende argumenten te gebruiken om de klant te overtuigen van de voordelen van de organisatie en het assortiment, zodat de klant instemt met het maken van vervolgspraken.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	De vestigingsmanager groothandel:

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

3.1 werkproces: Voert acquisitieactiviteiten uit

		<ul style="list-style-type: none">• maakt een goede inschatting van het belang van de potentiële klant voor de organisatie en past de inzet om de klant te overtuigen hierop aan, zodat met name in zee wordt gegaan met klanten die commercieel interessant zijn voor de organisatie.
	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 vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">• achterhaalt door het stellen van vragen en het letten op signalen of de potentiële klant interesse heeft in of behoefte heeft aan wat de organisatie te bieden heeft, zodat snel een beeld wordt gevormd van de mogelijkheden van en voor de klant (kwalificatie van de klant).

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

3.2 werkproces: Ontvangt en benadert klanten

Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel ontvangt klanten in de vestiging, 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 vestiging aanwezig is, stelt hij of een medewerker zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de vestiging verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij stelt medewerkers zichtbaar op en begeleidt de medewerkers door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderd.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het bezoek. Het inspringmoment is juist bepaald. Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Binnendienst/buitendienst organiseren Calamiteiten signaleren/voorkomen Consumentengedrag typeren Consumententrends vertalen naar eigen situatie Conversiepercentage berekenen (r) Derving voorkomen/verminderen Inzicht in bedrijfsformule tonen Inzicht in retailmix tonen Inzicht in verkoop- en distributiesystemen tonen Klantbenadering per (telefonische) verkoopactiviteit kiezen Klanten typeren Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De vestigingsmanager groothandel: <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.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	De manager handel: <ul style="list-style-type: none"> geeft duidelijke instructies aan medewerkers over de plaats waar zij hun werkzaamheden uitvoeren en hoe klanten ontvangen en benaderd dienen te worden, zodat medewerkers voor de klant zichtbaar zijn.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	De vestigingsmanager groothandel:

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.2 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.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Adviseren	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">• geeft advies en feedback aan medewerkers over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benaderd, zodat de klant zich (meer) welkom voelt.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

3.3 werkproces: Voert verkoopgesprek

Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel beantwoordt vragen van klanten over artikelen en geeft hen desgevraagd toelichting over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Wanneer de klant zijn zoekvraag niet helder heeft, stelt hij vragen om de klant te helpen bij het formuleren van zijn zoekvraag. Wanneer de zoekvraag helder is, wijst hij de klant op de mogelijkheden van het assortiment. Hij verwijst de klant door naar een medewerker, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe.	
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 klantbinding tot stand: de vestigingsmanager groothandel mag een offerte uitbrengen of een order uitschrijven. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikel- en assortimentskennis gebruiken Artikelspecificaties gebruiken (r) Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Inkoopmotieven klanten/afnemers inschatten Invloedsfactoren verkoopgesprek beoordelen Inzicht in marketingstrategie tonen Inzicht in marktsegmentatie tonen Inzicht in soorten serviceverlening tonen Klanten typeren Koopsignalen opvangen Telefoonrendement berekenen (r) Verkoopvaardigheden toepassen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> verheldert de vraag van de klant vlot en beantwoordt vragen op basis van assortimentskennis of door een goede doorverwijzing, geeft informatie over de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant naar tevredenheid geholpen is.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> stelt zich actief op bij het beantwoorden van klantvragen, doorverwijzen van de

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

3.3 werkproces: Voert verkoopgesprek

		klant en het doen van koopsuggesties die passen bij de klantvraag, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.
	<p>Presenteren</p> <ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	<p>De vestigingsmanager groothandel:</p> <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.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.5 werkproces: Onderhandelt met de klant**

Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel onderhandelt over de prijs met de klant. Hij gaat na hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt op basis van de bandbreedte hoeveel korting hij de klant mag geven en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het ondernemingsbelang.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Calculaties maken (r)Contracten beoordelen/opstellenOnderhandelingsgesprek voorbereiden, uitvoeren en evaluerenOnderhandelingstechnieken toepassenUiteindelijke prijs bepalen (r)Mondelinge taalbeheersing NederlandsMondelinge taalbeheersing MVT	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">Afgewogen risico's nemen	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">neemt weloverwogen risico's in het onderhandelingsproces, zodat recht wordt gedaan aan het belang van de klant en/of de organisatie.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">Onderhandelen	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">gebruikt onderhandelingstechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen, zodat de klant akkoord gaat met het eindvoorstel van de onderhandeling.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commerciële overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit		
3.6 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. • De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Aflevertijd voor bestelling bepalen (r) • Voorraad- en bestelgegevens lezen (r) • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing MVT • Mondelinge taalbeheersing MVT 	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 vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen • Systematisch werken 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • hanteert de bestelprocedures nauwkeurig en administreert de bestellingen systematisch, zodat de bestelling correct is geplaatst en geadministreerd.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.7 werkproces: Handelt klachten af**

Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel handelt klachten af die medewerkers niet kunnen afhandelen. Hij onderzoekt de klacht, schat de ernst van de klacht in, bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld, communiceert dit naar de klant, onderneemt actie om de klacht af te handelen en administreert de klacht in het systeem.	
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">Consumentenrecht toepassenGarantiebewijs uitschrijvenICT-systemen hanterenInzicht in soorten serviceverlening tonenKlachtenbeleid beoordelen/uitvoerenTegood-/reparatiebon uitschrijvenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing MVTMondelinge taalbeheersing MVT	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de organisatie.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Conclusies trekkenOplossingen voor problemen bedenkenGegevens controleren en aannames toetsen	De vestigingsmanager groothandel: <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 vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspreken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.

Kerntaak 3 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit**3.7 werkproces: Handelt klachten af**

	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	<p>De vestigingsmanager groothandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• maakt bij de keuze van oplossingen ook een financiële afweging en kan deze keuze verantwoorden aan zijn leidinggevende, zodat de organisatie zo min mogelijk schade oploopt op korte én lange termijn.
--	---	---

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit

Proces-competentie-matrix Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit		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																					
5.1	Stelt offertes op											x							x		
5.2	Stelt verkooporders op																	x		x	
5.3	Handelt verkooporders 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 Vestigingsmanager groothandel

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit		
5.1 werkproces: Stelt offertes op		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel stelt op verzoek van de klant offertes 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"> Bemonsterde offerte/maatwerkofferte/standaardofferte opstellen Calculaties maken (r) ICT-systemen hanteren Offerteprijs vaststellen (r) Offertestructuur kiezen Orderkans bepalen Soorten prijskorting toepassen (r) Tekeningen maken (r) Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De vestigingsmanager groothandel: <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 vestigingsmanager groothandel: <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.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> signaleert kansen bij de klant en beschrijft dit in de offerte of bespreekt dit met de klant, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit		
5.2 werkproces: Stelt verkooporders op		
Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel stelt op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbesteding en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het systeem. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie.	
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"> • ICT-systemen hanteren • Magazijnopdrachten opstellen/versturen • Orderbevestiging opstellen/versturen • Orders nummeren • Verkooporder controleren/opstellen • Verkooporder registreren/verwerken • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • plant op basis van de verkooporder (samen met de klant) wanneer afbetaling en levering plaatsvinden en geeft dat aan op de verkooporder/in de administratie, zodat de afspraken helder zijn en het proces bewaakt kan worden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen • Systematisch werken 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • past de formulieren en systemen zorgvuldig toe voor het opstellen en registreren van de verkooporder en signaleert door systematisch werken onvolledigheden, zodat de order uitgevoerd kan worden en is geregistreerd volgens de eisen van de organisatie
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none"> • signaleert kansen om verkooporders snel uit te voeren en/of de klanttevredenheid te verhogen/de klantbinding te vergroten in

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit

5.2 werkproces: Stelt verkooporders op

		het contact met de klant, zodat de klant verbonden blijft aan de organisatie.
--	--	---

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit**5.3 werkproces: Handelt verkooporders af**

Omschrijving	De vestigingsmanager groothandel verwerkt de verkooporder door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De orders zijn volgens afspraak afgehandeld.• Het ordertraject is correct geadministreerd.• De klant is op de hoogte gesteld van het verloop van de verkoopafhandeling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Factuursysteem beoordelen/kiezen• ICT-systemen hanteren• Klantenbestand bijwerken• Kredietbeperkingstoeslag en/of kredietlimiet vaststellen• Kwantumkorting toekennen• Orderverzamellijst samenstellen• Pakbonnen opstellen/controleren• Saldilijst debiteuren bewaken• Uitleveringspercentage berekenen (r)• Verkoopfactuur opstellen/controleren• Verkooporders (administratief) afhandelen• Vrachtbrief maken/controleren• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">• plant, regelt en/of bestelt de benodigde zaken voor het volgens afspraak leveren van de goederen, signaleert tijdig knelpunten die het ordertraject kunnen verstoren en anticipeert hier op, 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 vestigingsmanager groothandel: <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.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Systematisch werken• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">• zorgt er voor dat de werkzaamheden voldoen aan de eisen door systematisch, nauwkeurig en zorgvuldig te werken en

Kerntaak 5 Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit**5.3 werkproces: Handelt verkooporders af**

		knelpunten te voorkomen, zodat de order volgens afspraak kan worden afgehandeld.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	De vestigingsmanager groothandel: <ul style="list-style-type: none">• kijkt naar mogelijkheden om werkprocessen beter op elkaar aan te sluiten en de productiviteit te verhogen, zodat kosten verlaagd kunnen worden.

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is de verantwoordelijkheid van Kenniscentrum Handel, afdeling Educatieve Dienstverlening en Projecten. Bij de ontwikkeling en het onderhoud van het dossier zijn zowel vertegenwoordigers uit de branche als het middelbaar beroepsonderwijs betrokken.

Gedurende het ontwikkel- en onderhoudsproces van het kwalificatiedossier zijn de afgevaardigden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (PCBB) van Kenniscentrum Handel en door hen aangewezen klankbordgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

Vertegenwoordiging van:	Op voordracht van:	Rol:
Onafhankelijk voorzitter	Kenniscentrum Handel	
Bedrijfsleven Handel	CBW	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	CBW (tot september 2010)	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Fenedex	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	FNV	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	HBD	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	MKB/Winkelraad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Nederlands Verbond Groothandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Raad Nederlandse Detailhandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	SOG	Adviserend
Kwalificatiecommissie MITT	Kenniscentrum Handel	Toehorend
HBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend
VMBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend

De klankbordgroepleden zijn vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en klein-, midden- en

grootwinkelbedrijven.

2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Manager handel liggen de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Afdelingsmanager/Filiaalmanager (kleinfiliaal) (gelegitimeerd door Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008)
- Manager wonen (gelegitimeerd door Woonwerk in november 2003)
- Vestigingsmanager groothandel (gelegitimeerd door SOG in december 2004)

De bovenstaande beroepscompetentieprofielen vertonen op basis van vergelijking substantiële overlap met elkaar op de gebieden met betrekking tot beleid en personeel, klant-, goederen- en geldstroom.

De beroepscompetentieprofielen vertonen over het algemeen overlap op de volgende gebieden:

- werkomgeving
- werkprocessen
- verantwoordelijkheid
- complexiteit

Niet alleen de werkzaamheden, maar ook de context, verantwoordelijkheid en complexiteit vormen de afbakening van dit dossier met andere dossiers.

Op basis van de vergelijking is de conclusie getrokken dat de context en werkzaamheden voor een groot deel gelijk aan elkaar zijn en dat de beroepscompetentieprofielen gecombineerd zijn in één kwalificatiedossier met verschillende kwalificaties.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

De kerntaken uit de vier onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn vormgegeven in vier kerntaken in het kwalificatiedossier. In onderstaand schema wordt weergegeven waar de onderwerpen uit de beroepscompetentieprofielen in de kerntaken van het kwalificatiedossier terugkomen.

	Kerntaken in het kwalificatiedossier				
Kerntaken in de beroepscompetentieprofielen	1. Voert beleid uit van de organisatie	2. Beheert de goederenstroom en voorraad	3. Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit	4. Coördineert de kassatransacties en voert deze uit	5. Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit
BCP Afdelingsmanager/filiaalmanager (klein filiaal)					
1. Voert beleid van de organisatie uit	x				
2. Beheert goederenstroom en voorraad		x			
3. Geeft leiding aan de verkoop in het filiaal			x		
4. Geeft leiding aan kassawerkzaamheden				x	
BCP Manager wonen					
1. Beheert het verkoop- en voorraadproces		x	x	x	x
2. Voert het personeelsbeleid uit	x				
3. Voert het financieel beleid uit	x				
4. Voert het commercieel beleid uit	x				
BCP Vestigingsmanager groothandel					
1. Voert commercieel, logistiek en financieel beleid van de centrale organisatie uit	x				
2. Voert het personeelsbeleid uit binnen de vestiging	x				
3. Voert relatiemanagement uit	x				

4. Geeft leiding aan verkoop- en acquisitieactiviteiten en voert deze ook zelf uit			x		x
5. Geeft leiding aan processen rondom magazijn en voorraad		x			
6. Beheert assortiment en marketingbeleid	x				

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzing van de afgevaardigden van de PCBB en klankbordgroepleden heeft er een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

De Manager wonen kent in het kwalificatiedossier vijf kerntaken in plaats van de maximaal vier kerntaken die zijn aangegeven als bandbreedte voor het aantal kerntaken binnen een kwalificatie. De reden voor het afwijken van deze bandbreedte ligt in het feit dat de Manager wonen werkzaam kan zijn in detailhandels- en groothandelsgerichte ondernemingen: dit vraagt van deze beroepsbeoefenaar kennis en vaardigheden op het gebied van het afhandelen van kassatransacties (herkenbaar voor detailhandel) en het uitvoeren van offerte- en ordertraject (herkenbaar voor groothandel). Deze taken zijn apart vormgegeven in aparte kerntaken, omdat deze onderdelen zodanig verschillen dat verschillende kerntaken gerechtvaardigd zijn.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Afdelingsmanager

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Afdelingsmanager zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Het subdomein Mondelinge taalvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het (mondeling) rapporteren over beleid en resultaten aan het hoofdkantoor/ondernemer, het selecteren van nieuwe medewerkers, het aansturen van collega's door te stimuleren, corrigeren, instrueren, controleren en hen te evalueren, beargumenteren en implementeren van beleid, het afhandelen van klachten en het leiden van werkoverleg of spreken bij personele aangelegenheden. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het mondeling rapporteren over werkzaamheden, het informeren, begroeten en benaderen van klanten, etc. zijn ook taken binnen dit subdomein: voor deze taken geldt echter het niveau 2F.

In de kolom Vakkennis en vaardigheden in deel C zijn, waar relevant, de volgende items voor Nederlands in de beroepspraktijk weergegeven:

- mondelinge taalbeheersing Nederlands
- schriftelijke taalbeheersing Nederlands

Het subdomein Leesvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het lezen en verwerken van beleid, (activiteiten)plannen en (financiële) administratie, ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de organisatie en ten behoeve van werving en selectie van medewerkers. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Schrijfvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het (schriftelijk) rapporteren/registreren van activiteiten, voorstellen en overzichten aan het hoofdkantoor/de centrale organisatie (kort, bondig en goed beargumenteerd), (activiteiten)plannen opstellen en het schriftelijk communiceren met klanten, gemeente, etc. Hiervoor geldt niveau 3F.

Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

Meer informatie over de taaltaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht taaltaken in de kwalificatiedossiers Handel' op www.kchandel.nl.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Afdelingsmanager zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Het subdomein Getallen heeft binnen dit beroep betrekking op het maken van berekeningen ten aanzien van omzet, verkoop en jaar- en kwartaalplan, het doorrekenen van verbetervoorstellen en opstellen en berekenen van budget(verschillen). Hiervoor geldt niveau 3F.

Het tellen en vergelijken van aantallen (met name binnen goederenstroom), het afmeten en afwegen bij branchespecifiek maatwerk leveren en het rekenen met geld zijn ook taken binnen dit subdomein. Deze taken variëren op niveau 1F en 2F.

Het subdomein Verhoudingen heeft binnen dit beroep betrekking op het maken van berekeningen ten aanzien van omzet, verkoop en jaar- en kwartaalplan, het doorrekenen van verbetervoorstellen en opstellen en berekenen van budget(verschillen). Hiervoor geldt niveau 3F.

Het berekenen van personeelsformatie, bepalen van bestelhoeveelheid en het gebruiken van artikelspecificaties bij het verkoopgesprek en branchespecifiek maatwerk zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het niveau 2F.

Het subdomein Meten en meetkunde heeft binnen dit beroep betrekking op plaats bepalen, weg vinden en presentatieplan lezen en gebruiken. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het subdomein Verbanden heeft binnen dit beroep betrekking op het maken van een uren-/taakverdelingen en maken van berekeningen en prognoses rondom voorraad, verkoop, etc. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het berekenen van de voorraadkengetallen en het interpreteren van verkoopcijfers zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het niveau 3F.

Meer informatie over de rekentaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht rekentaken in de kwalificatiedossiers Handel' op www.kchandel.nl.

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Afdelingsmanager zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de afdelingsmanager:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens bijeenkomsten en vergaderingen)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociale contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, telefoneren, etc.)
- spreken: een eenvoudige uiteenzetting geven over een bekend onderwerp van het vakgebied (bv. tijdens presentaties, informeren/adviseren van klant)
- schrijven: met standaardformuleringen aantekeningen maken of formulieren invullen met betrekking tot het vakgebied

In de kolom Vakkennis en vaardigheden in deel C zijn, waar relevant, de volgende items voor MVT in de beroepspraktijk weergegeven:

- mondelinge taalbeheersing MVT
- schriftelijke taalbeheersing MVT

2.4.2 Filiaalmanager

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Filiaalmanager zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Het subdomein Mondelinge taalvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het (mondeling) rapporteren over beleid en resultaten aan het hoofdkantoor/ondernemer, het selecteren van nieuwe medewerkers, het aansturen van collega's door te stimuleren, corrigeren, instrueren, controleren en hen te evalueren, beargumenteren en implementeren van beleid, het afhandelen van klachten en het leiden van werkoverleg of spreken bij personele aangelegenheden. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het mondeling rapporteren over werkzaamheden, het informeren, begroeten en benaderen van klanten, etc. zijn ook taken binnen dit subdomein: voor deze taken geldt echter het niveau 2F.

In de kolom Vakkennis en vaardigheden in deel C zijn, waar relevant, de volgende items voor Nederlands in de beroepspraktijk weergegeven:

- mondelinge taalbeheersing Nederlands
- schriftelijke taalbeheersing Nederlands

Het subdomein Leesvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het lezen en verwerken van beleid, (activiteiten)plannen en (financiële) administratie, ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de organisatie en ten behoeve van werving en selectie van medewerkers. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Schrijfvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het (schriftelijk) rapporteren/registreren van activiteiten, voorstellen en overzichten aan het hoofdkantoor/de centrale organisatie (kort, bondig en goed beargumenteerd), (activiteiten)plannen opstellen en het schriftelijk communiceren met klanten, gemeente, etc. Hiervoor geldt niveau 3F.

Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

Meer informatie over de taaltaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht taaltaken in de kwalificatiedossiers Handel' op www.kchandel.nl.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Filiaalmanager zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Het subdomein Getallen heeft binnen dit beroep betrekking op het maken van berekeningen ten aanzien van omzet, verkoop en jaar- en kwartaalplan, het doorrekenen van verbetervoorstellen en opstellen en berekenen van budget(verschillen). Hiervoor geldt niveau 3F.

Het tellen en vergelijken van aantallen (met name binnen goederenstroom), het afmeten en afwegen bij branchespecifiek maatwerk leveren en het rekenen met geld zijn ook taken binnen dit subdomein. Deze taken variëren op niveau 1F en 2F.

Het subdomein Verhoudingen heeft binnen dit beroep betrekking op het maken van berekeningen ten aanzien van omzet, verkoop en jaar- en kwartaalplan, het doorrekenen van verbetervoorstellen en opstellen en berekenen van budget(verschillen). Hiervoor geldt niveau 3F.

Het berekenen van personeelsformatie, bepalen van bestelhoeveelheid en het gebruiken van artikelspecificaties bij het verkoopgesprek en branchespecifiek maatwerk zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het niveau 2F.

Het subdomein Meten en meetkunde heeft binnen dit beroep betrekking op plaats bepalen, weg vinden en presentatieplan lezen en gebruiken. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het subdomein Verbanden heeft binnen dit beroep betrekking op het maken van een uren-/taakverdelingen en maken van berekeningen en prognoses rondom voorraad, verkoop, etc. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het berekenen van de voorraadkengetallen en het interpreteren van verkoopcijfers zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het niveau 3F.

Meer informatie over de rekentaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht rekentaken in de kwalificatiedossiers Handel' op www.kchandel.nl.

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Filiaalmanager zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de filiaalmanager:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens bijeenkomsten en vergaderingen)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociale contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, telefoneren, etc.)
- spreken: een eenvoudige uiteenzetting geven over een bekend onderwerp van het vakgebied (bv. tijdens presentaties, informeren/adviseren van klant)
- schrijven: met standaardformuleringen aantekeningen maken of formulieren invullen met betrekking tot het vakgebied

In de kolom Vakkennis en vaardigheden in deel C zijn, waar relevant, de volgende items voor MVT in de beroepspraktijk weergegeven:

- mondelinge taalbeheersing MVT
- schriftelijke taalbeheersing MVT

2.4.3 Manager wonen

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager wonen zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Het subdomein Mondelinge taalvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het (mondeling) rapporteren over beleid en resultaten aan het hoofdkantoor/de centrale organisatie, het selecteren van nieuwe medewerkers, het aansturen van collega's door te stimuleren, corrigeren, instrueren, controleren en hen te evalueren, beargumenteren en implementeren van beleid, het afhandelen van klachten, onderhandelen en het leiden van werkoverleg of spreken bij personele aangelegenheden. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het mondeling rapporteren over werkzaamheden, het informeren, begroeten en benaderen van klanten, etc. zijn ook taken binnen dit subdomein: voor deze taken geldt echter het niveau 2F.

In de kolom Vakkennis en vaardigheden in deel C zijn, waar relevant, de volgende items voor Nederlands in de beroepspraktijk weergegeven:

- mondelinge taalbeheersing Nederlands
- schriftelijke taalbeheersing Nederlands

Het subdomein Leesvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het lezen en verwerken van beleid, (activiteiten)plannen en (financiële) administratie, ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de organisatie en ten behoeve van werving en selectie van medewerkers. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Schrijfvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het (schriftelijk) rapporteren/registreren van activiteiten, voorstellen en overzichten aan het hoofdkantoor/de ondernemer (kort, bondig en goed beargumenteerd), (activiteiten)plannen opstellen, het schriftelijk communiceren met klanten, gemeente, etc., het opstellen van offertes en administratief verwerken van orders. Hiervoor geldt niveau 3F.

Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

Meer informatie over de taaltaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht taaltaken in de kwalificatiedossiers Handel' op www.kchandlel.nl.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager wonen zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Het subdomein Getallen heeft binnen dit beroep betrekking op het maken van berekeningen ten aanzien van omzet, verkoop en jaar- en kwartaalplan, het doorrekenen van verbetervoorstellen en opstellen en berekenen van budget(verschillen). Hiervoor geldt niveau 3F.

Het tellen en vergelijken van aantallen (met name binnen goederenstroom), het afmeten en afwegen bij branchespecifiek maatwerk leveren en het maken van berekeningen voor offertes/orders zijn ook taken binnen dit subdomein. Deze taken variëren op niveau 1F en 2F.

Het subdomein Verhoudingen heeft binnen dit beroep betrekking op het maken van berekeningen ten aanzien van omzet, verkoop en jaar- en kwartaalplan, het doorrekenen van verbetervoorstellen, opstellen en berekenen van budget(verschillen), prijs bepalen en calculaties maken binnen het verkoopproces. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het berekenen van personeelsformatie, bepalen van bestelhoeveelheid en het gebruiken van artikelspecificaties bij het verkoopgesprek zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het niveau 2F.

Het subdomein Meten en meetkunde heeft binnen dit beroep betrekking op plaats bepalen, weg vinden en presentatieplan lezen en gebruiken. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het maken van tekeningen voor offerte is ook een taak binnen dit subdomein. Voor deze taak geldt het niveau 3F.

Het subdomein Verbanden heeft binnen dit beroep betrekking op het maken van een uren-/taakverdelingen en maken van berekeningen en prognoses rondom voorraad, verkoop, etc. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het berekenen van de voorraadkengetallen en het interpreteren van verkoopcijfers zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het niveau 3F.

Meer informatie over de rekentaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht rekentaken in de kwalificatiedossiers Handel' op www.kchandel.nl.

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Manager wonen zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de manager wonen:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens bijeenkomsten en vergaderingen)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociale contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, telefoneren, etc.)
- spreken: een eenvoudige uiteenzetting geven over een bekend onderwerp van het vakgebied (bv. tijdens presentaties, informeren/adviseren van klant)
- schrijven: met standaardformuleringen aantekeningen maken of formulieren invullen met betrekking tot het vakgebied

In de kolom Vakkennis en vaardigheden in deel C zijn, waar relevant, de volgende items voorMVTin de beroepspraktijk weergegeven:

- mondelinge taalbeheersing MVT
- schriftelijke taalbeheersing MVT

2.4.4 Vestigingsmanager groothandel

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vestigingsmanager groothandel zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Het subdomein Mondelinge taalvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het (mondeling) rapporteren over beleid en resultaten aan het hoofdkantoor/de centrale organisatie, het selecteren van nieuwe medewerkers, het aansturen van collega's door te stimuleren, corrigeren, instrueren, controleren en hen te evalueren, beargumenteren en implementeren van beleid, het afhandelen van klachten, onderhandelen en het leiden van werkoverleg of spreken bij personele aangelegenheden. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het mondeling rapporteren over werkzaamheden, het informeren, begroeten en benaderen van klanten, etc. zijn ook taken binnen dit subdomein: voor deze taken geldt echter het niveau 2F.

In de kolom Vakkennis en vaardigheden in deel C zijn, waar relevant, de volgende items voor Nederlands in de beroepspraktijk weergegeven:

- mondelinge taalbeheersing Nederlands
- schriftelijke taalbeheersing Nederlands

Het subdomein Leesvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het lezen en verwerken van beleid, (activiteiten)plannen en (financiële) administratie, ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de organisatie en ten behoeve van werving en selectie van medewerkers. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Schrijfvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het (schriftelijk) rapporteren/registreren van activiteiten, voorstellen en overzichten aan het hoofdkantoor/de ondernemer (kort, bondig en goed beargumenteerd), (activiteiten)plannen opstellen, het schriftelijk communiceren met klanten, gemeente, etc., het opstellen van offertes en administratief verwerken van orders. Hiervoor geldt niveau 3F.

Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

Meer informatie over de taaltaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht taaltaken in de kwalificatiedossiers Handel' op www.kchandle.nl.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vestigingsmanager groothandel zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Het subdomein Getallen heeft binnen dit beroep betrekking op het maken van berekeningen ten aanzien van omzet, verkoop en jaar- en kwartaalplan, het doorrekenen van verbetervoorstellen en opstellen en berekenen van budget(verschillen). Hiervoor geldt niveau 3F.

Het tellen en vergelijken van aantallen (met name binnen goederenstroom), het afmeten en afwegen bij branchespecifiek maatwerk leveren en het maken van berekeningen voor offertes/orders zijn ook taken binnen dit subdomein. Deze taken variëren op niveau 1F en 2F.

Het subdomein Verhoudingen heeft binnen dit beroep betrekking op het maken van berekeningen ten aanzien van omzet, verkoop en jaar- en kwartaalplan, het doorrekenen van verbetervoorstellen, opstellen en berekenen van

budget(verschillen), transportplanning maken, prijs bepalen en calculaties maken binnen het verkoopproces. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het berekenen van personeelsformatie, bepalen van bestelhoeveelheid en het gebruiken van artikelspecificaties bij het verkoopgesprek zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het niveau 2F.

Het subdomein Meten en meetkunde heeft binnen dit beroep betrekking op plaats bepalen, weg vinden en presentatieplan lezen en gebruiken. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het bepalen van magazijnlay-out en maken van tekeningen voor offerte zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het niveau 3F.

Het subdomein Verbanden heeft binnen dit beroep betrekking op het maken van een uren-/taakverdelingen en maken van berekeningen en prognoses rondom voorraad, verkoop, etc. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het berekenen van de voorraadkengetallen, maken van statistische berekeningen en het interpreteren van verkoopcijfers zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het niveau 3F.

Meer informatie over de rekentaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht rekentaken in de kwalificatiedossiers Handel' op <http://www.kchandel.nl/>.

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vestigingsmanager groothandel zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de vestigingsmanager groothandel:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens bijeenkomsten en vergaderingen)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociale contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken, telefoneren, etc.)
- spreken: een eenvoudige uiteenzetting geven over een bekend onderwerp van het vakgebied (bv. tijdens presentaties, informeren/adviseren van klant)
- schrijven: met standaardformuleringen aantekeningen maken of formulieren invullen met betrekking tot het vakgebied

In de kolom Vakkennis en vaardigheden in deel C zijn, waar relevant, de volgende items voor MVT in de beroepspraktijk weergegeven:

- mondelinge taalbeheersing MVT
- schriftelijke taalbeheersing MVT

2.5 Discussiepunten

Bij de ontwikkeling en onderhoud van dit dossier zijn de volgende discussiepunten gesignaleerd. Wat betreft deze punten is er voor indiening 2011-2012 een besluit genomen en waar mogelijk verwerkt in het dossier:

- Bij de reductie van de competenties is besloten om in de dossiers van Handel de competentie Leren te laten vervallen. Deze competentie is niet als essentieel voor de Handel aangeduid en komt voldoende aan de orde bij drievoudige kwalificering vanuit Leren, Loopbaan en Burgerschap.
- Deel C heeft een kwaliteitsslag ondergaan: er is gekeken welke competenties essentieel zijn voor de beroepsbeoefenaren. Hierbij zijn enkele competenties vervallen, zoals Presenteren voor de verkoopspecialisten.
- In 2010 heeft er een evaluatie van de taal- en rekenen plaatsgevonden: de resultaten hebben geen aanleiding gezien om aanpassingen voor taal en rekenen te verrichten. Er zijn dus geen punten meegenomen in de vertaling naar de Referentiekaders.
- Tijdens het vertalen van de beroepsspecifieke eisen voor Nederlands en rekenen naar het Referentiekader Taal en het Referentiekader Rekenen (paragraaf 2.4 in Deel D van het kwalificatiedossier) is gediscussieerd over de vereiste niveaus van de subdomeinen. In de toelichting bij deze beroepseisen is aangegeven welke taal- dan wel rekentaken kenmerkend zijn voor het beroep en hoe deze zich verhouden tot het referentiekader. De beschreven niveaubepaling is indicatief. Op de website <http://www.kchandle.nl/> zijn alle rekentaken weergegeven samen met het subdomein en het niveau van deze taak. Het aangeven dat deze beroepseisen op een bepaald niveau staan, doet geen uitspraken over de mate waarin het gehele domein binnen deze gehele kwalificatie wordt afgedekt.
- Er is voor gekozen om de relevante taaltaken uit het Referentiekader taal te gebruiken om in de kolom vakkennis en vaardigheden aan te geven welke taaltaken bij het werkproces gelden. Deze taken zijn met een (t) aangegeven. De rekentaken, die bij de vorige en huidige versies kwalificatiedossiers zijn gebruikt om het niveau per subdomein te bepalen, zijn opgenomen in de kolom vakkennis en vaardigheden. Deze taken zijn met een (r) aangegeven.
- Tussen branches en sectoren is een groot onderscheid te zien bij de wijze waarop verkooptransacties worden afgehandeld. In de meeste verkoopsystemen binnen de detailhandel wordt er met kassa's gewerkt. In bijvoorbeeld de groothandel is dit niet het geval: de verkoop wordt afgehandeld door het uitvoeren van een offerte- en ordertraject. Om dit onderscheid te verduidelijken is er voor gekozen om hiervoor twee aparte kerntaken in te richten. Deze variant geldt ook voor de Verkoopspecialist.
- De vertegenwoordigers vanuit vmbo en hbo in de PCBB en buiten de PCBB hebben omtrent dit dossier geen discussiepunten ingebracht.
- Voor de drogisterijbranche is in de PCBB een discussie gevoerd op basis waarvan een aparte kwalificatie toegewezen wordt en onder welke voorwaarden. De brancheorganisaties CBD en CBL voeren in 2011 hier verder overleg over.

2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

De dossiers worden niet meer jaarlijks vastgesteld. Het onderstaande overzicht betreft wijzigingen ten opzichte van de vorige door de minister vastgestelde versie. Voor een overzicht van welke dossiers wanneer zijn gewijzigd, zie www.kwalificatiesmbo.nl.

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Ten behoeve van wettelijke eisen ten aanzien van de examinering van beroepsspecifieke taaltaken voor Nederlands en MVT zijn in deel C in de kolom Vakkennis en vaardigheden de volgende items toegevoegd, alwaar van toepassing:

- mondelinge taalbeheersing Nederlands
- schriftelijke taalbeheersing Nederlands
- mondeling taalbeheersing MVT
- schriftelijke taalbeheersing MVT

De gespecificeerde taaltaken in de vakkennis en vaardigheden, aangeduid met de toevoeging "(t)", zijn hiermee komen te vervallen.

Voor nadere toelichting op en specificering van de benodigde taalbeheersing wordt verwezen naar de omschrijving van het betreffende werkproces en de toelichting op de beheersingsniveaus in Deel D.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Aanpassing kwalificatiedossier t.b.v. de kwaliteitsslag	•Organisatie klankbordgroepen/ docentenpanels/ evaluatiebijeenkomsten/ klanttevredenheidsonderzoeken •Verwerking toetsbeoordelingen o.b.v. Toetsingskader	KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven	Voor indiening 2011-2012, daarna onderhoud kwalificatie-dossier
Evaluatie uitvoerbaarheid niveaus taal en rekenen voor beroepsuitoefening	•Onderzoek naar niveau taal en rekenen voor elke kwalificatie •Verwerking resultaten in dossiers	KCH in samenwerking met PCBB, onderwijs en bedrijfsleven	Voor indiening 2011-2012, daarna om 3-5 jaar
Onderhoud kwalificatiedossier met ontwikkel- en onderhoudsagenda	•Organisatie klankbordgroepen/ docentenpanels/ evaluatiebijeenkomsten/ klanttevredenheidsonderzoeken •Verwerking n.a.v. (mogelijke) aanpassingen Toetsingskader •Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering BCP's, trends en innovaties binnen beroep en sector	KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven	Continu
Acties/afspraken ter bevordering in-, door- en uitstroom in vmbo, mbo en hbo	•Inventarisatie knelpunten, inventarisatie mogelijkheden kwalificatiestructuur, inventarisatie andere oplossingen •Uitvoeren afgesproken acties (binnen of buiten het dossier)	KCH in samenwerking met PCBB, met name met vertegenwoordiging vmbo en hbo, onderwijs en bedrijfsleven	Continu

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers worden volgens het KwaliteitsManagementSysteem uitgevoerd. Onderdeel hiervan is de klantevaluatie.