



Landelijke
Kwalificaties MBO

Verkoopspecialist

Crebonummer:	22144, 90383, 90384, 90385, 90386, 90381, 90382
Sector:	Handel
Branche:	Detailhandel, Groothandel/internationale handel
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	11
4 Beschrijving van de kwalificaties	13
4.1 Verkoopspecialist detailhandel	
4.2 Eerste verkoper	
4.3 Verkoopspecialist mode	
4.4 Verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel	
4.5 Verkoopadviseur wonen	
4.6 Verkoopmedewerker showroom	
5 Beschrijving van de kerntaken	20
5.1 Kerntaak 1: Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen	
5.2 Kerntaak 2: Verkoopt, adviseert en verleent service	
5.3 Kerntaak 3: Handelt kassatransacties af en/of leidt deze	
5.4 Kerntaak 4: Handelt verkooptransacties af	
5.5 Kerntaak 5: Optimaliseert verkoop en assortiment	
5.6 Kerntaak 6: Repareert en installeert apparatuur	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	29
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen	30
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt, adviseert en verleent service	32
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt kassatransacties af en/of leidt deze	34
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Handelt verkooptransacties af	35
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Optimaliseert verkoop en assortiment	37
6.6 Proces-competentie-matrix Kerntaak 6: Repareert en installeert apparatuur	38
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	39
1 Inleiding	39
2 Kwalificaties	39
2.1 Verkoopspecialist detailhandel	40
2.2 Eerste verkoper	70
2.3 Verkoopspecialist mode	100
2.4 Verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel	134
2.5 Verkoopadviseur wonen	169
2.6 Verkoopmedewerker showroom	194
3 Certificeerbare eenheden	217
Deel D: Verantwoording	218
1 Inleiding	218
2 Proces- en inhoudsinformatie	219
2.1 Betrokkenen	219
2.2 Verwantschap	221
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	222
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	225
2.5 Discussiepunten	237
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	238
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	239

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Verkoopsspecialist. 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 procescompetentie-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

verkoopsspecialist

De verkoopsspecialist 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 kracht van de verkoopsspecialist zit in of de specialistische assortimentskennis (verkoopsspecialist) of leidinggevende capaciteiten (eerste verkoper). De verkoopsspecialist beschikt over kennis met betrekking op o.a. gebruiksmogelijkheden en –voorschriften van artikelen die in het assortiment zijn opgenomen. Hij volgt hiervoor trends en ontwikkelingen in de branche en het vakgebied. De verkoopsspecialist past deze kennis toe in alle facetten van zijn werkzaamheden, in het bijzonder bij persoonsgebonden verkoop.

De eerste verkoper heeft als sterke punt het leiding geven aan een aantal verkopers. Hij zorgt dat de takenpakket voor hem en zijn team tijdig en goed worden uitgevoerd.

De verkoopsspecialist heeft te maken met allerlei aspecten van het verkoopvak. Hij houdt zich voornamelijk bezig met de verkoop en het optimaliseren van het verkoopproces. Hij geeft advies aan klanten en collega's, verzorgt de verkoopruimte en zorgt voor een commercieel aantrekkelijke presentatie van de artikelen.

De verkoopsspecialist heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij heeft geen hiërarchische verhouding tot collega's, maar zal in zijn rol als specialist collega's begeleiden op het gebied van vakkennis en –vaardigheden. De eerste verkoper en verkoopsspecialist mode hebben wel een hiërarchische verhouding tot medewerkers: deze sturen medewerkers aan bij de verschillende taken.

De verkoopsspecialist in de detailhandel houdt zich ook bezig met het proces van ontvangst en opslag van goederen.

De verkoopsspecialist in de modebranche kenmerkt zich door de specifieke persoonsgebonden verkoop, het voorbereiden van vermaakwerkzaamheden en de verzorging van 'visual merchandising' in de winkel.

De verkoopsspecialist in de elektrotechnische detailhandel voert aanvullend op de werkzaamheden van een verkoopsspecialist kleine reparaties uit en installeert apparatuur bij de mensen thuis.

De verkoopadviseur wonen heeft te maken met uitgebreide adviestrajecten van de klant en richt zich meer op het offerte- en ordertraject.

De verkoopmedewerker showroom in de groothandel verkoopt in tegenstelling tot de andere kwalificaties niet direct aan consumenten, maar aan bedrijven. Dit verschil geeft in veel gevallen een specifieke inkleuring aan de werkzaamheden. Daarbij richt hij zich ook op het offerte- en ordertraject. Hierbij speelt het bewaken van het proces, administratieve aspecten en het contact met de klant een grote rol.

De verkoopsspecialist heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen. Hij is bedreven in de omgang met klanten: hij kan deze als de beste adviseren en overtuigen van de aankoop. Hij weet als geen ander hoe hij de klant kan beïnvloeden door presentatie en promotie en dient als expert op het gebied van het assortiment.

Van de verkoopsspecialist 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 kan de verkoopsspecialist prioriteiten stellen wanneer de werkzaamheden daarom vragen: hij neemt hierbij zelfstandig beslissingen. Wanneer beslissingen buiten zijn verantwoordelijkheid vallen, neemt hij tijdig het besluit om hulp in te roepen van zijn leidinggevende.

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
	Verkoopsspecialist Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> • Verkoopsspecialist dh • Eerste verkoper • Verkoopadviseur wonen • Verkoopsspecialist mode • Verkoopsspecialist 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 	Woningstofleerder Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> • Allround woningstofleerder
	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 	Woningstofleerder Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> • Basis woningstofleerder
	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 Verkoopspecialist. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Verkoopspecialist detailhandel*
- *Eerste verkoper*
- *Verkoopspecialist mode*
- *Verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel*
- *Verkoopadviseur wonen*
- *Verkoopmedewerker showroom*

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)	Verkoopsspecialist detailhandel - 3 Eerste verkoper - 3 Verkoopsspecialist mode - 3 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel - 3 Verkoopadviseur wonen - 3 Verkoopmedewerker showroom - 3
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.
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 Eerste verkoper (05-03-2008) • BCP Verkoopsspecialist (05-03-2008) • BCP Verkoopsspecialist mode (10-05-2010) • BCP Verkoopsspecialist sport (10-05-2010) • BCP Verkoopsspecialist Elektrotechnische detailhandel (01-09-2005) • BCP Verkoopmedewerker showroom (23-12-2004) • BCP Verkoopadviseur wonen (01-11-2003)

2.3 Typering beroepengroep

De verkoopsspecialist 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 kracht van de verkoopsspecialist zit in of de specialistische assortimentskennis (verkoopsspecialist) of leidinggevende capaciteiten (eerste verkoper). De verkoopsspecialist beschikt over kennis met betrekking op o.a. gebruiksmogelijkheden en –voorschriften van artikelen die in het assortiment zijn opgenomen. Hij volgt hiervoor trends en ontwikkelingen in de branche en het vakgebied. De verkoopsspecialist past deze kennis toe in alle facetten van zijn werkzaamheden, in het bijzonder bij persoonsgebonden verkoop. De eerste verkoper heeft als sterke punt het leiding geven aan een aantal verkopers. Hij zorgt dat de takenpakket voor hem en zijn team tijdig en goed worden uitgevoerd.

De verkoopsspecialist heeft te maken met allerlei aspecten van het verkoopvak. Hij houdt zich voornamelijk bezig met de verkoop en het optimaliseren van het verkoopproces. Hij geeft advies aan klanten en collega's, verzorgt de verkoopruimte en zorgt voor een commercieel aantrekkelijke presentatie van de artikelen.

De verkoopsspecialist heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij heeft geen hiërarchische verhouding tot collega's, maar zal in zijn rol als specialist collega's begeleiden op het gebied van vak kennis en –vaardigheden. De eerste verkoper en verkoopsspecialist mode hebben wel een hiërarchische verhouding tot medewerkers: deze sturen medewerkers aan bij de verschillende taken.

De verkoopsspecialist in de detailhandel houdt zich ook bezig met het proces van ontvangst en opslag van goederen.

De verkoopsspecialist in de modebranche kenmerkt zich door de specifieke persoonsgebonden verkoop, het voorbereiden van vermaakwerkzaamheden en de verzorging van 'visual merchandising' in de winkel.

De verkoopsspecialist in de elektrotechnische detailhandel voert aanvullend op de werkzaamheden van een verkoopsspecialist kleine reparaties uit en installeert apparatuur bij de mensen thuis.

De verkoopadviseur wonen heeft te maken met uitgebreide adviestrajecten van de klant en richt zich meer op het offerte- en ordertraject.

De verkoopmedewerker showroom in de groothandel verkoopt in tegenstelling tot de andere kwalificaties niet direct aan consumenten, maar aan bedrijven. Dit verschil geeft in veel gevallen een specifieke inkleuring aan de werkzaamheden. Daarbij richt hij zich ook op het offerte- en ordertraject. Hierbij speelt het bewaken van het proces, administratieve aspecten en het contact met de klant een grote rol.

De verkoopsspecialist heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen. Hij is bedreven in de omgang met klanten: hij kan deze als de beste adviseren en overtuigen van de aankoop. Hij weet als geen ander hoe hij de klant kan beïnvloeden door presentatie en promotie en dient als expert op het gebied van het assortiment.

Van de verkoopsspecialist 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 kan de verkoopsspecialist prioriteiten stellen wanneer de werkzaamheden daarom vragen: hij neemt hierbij zelfstandig beslissingen. Wanneer beslissingen buiten zijn verantwoordelijkheid vallen, neemt hij tijdig het besluit om hulp in te roepen van zijn leidinggevende.

2.4 Loopbaanperspectief

De verkoopsspecialist heeft binnen het mbo-onderwijs en op de arbeidsmarkt binnen de detailhandel en groothandel, de mogelijkheid om door te stromen naar:

- Manager handel (kwalificaties: afdelingsmanager, filiaalmanager, vestigingsmanager groothandel en manager wonen), niveau 4
- Ondernemer detailhandel, niveau 4

Voor de verkoopadviseur wonen geldt tevens de mogelijkheid om de opleiding Interieuradviseur op niveau 4 te volgen.

Zie voor andere doorstroombmogelijkheden in het mbo- en hbo-onderwijs:

- WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)
- WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593

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 de publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel en MITT 2010-2011 (2010) is op te maken dat het arbeidsmarktperspectief voor de Eerste verkoper, Verkoopadviseur wonen, Verkoopsspecialist detailhandel, Verkoopsspecialist mode en Verkoopsspecialist elektronische detailhandel voldoende tot goed is voor de beginnend beroepsbeoefenaar. Dit betekent dat de meeste deelnemers na afronding van hun opleiding vrij gemakkelijk een baan kunnen vinden op het niveau van hun behaalde diploma. Het perspectief voor de Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel is redelijk. Uit deze publicatie is verder op te maken dat voor de BBL- en BOL- deelnemers van de opleiding voor Eerste verkoper, Verkoopadviseur wonen, Verkoopsspecialist detailhandel, Verkoopsspecialist mode en Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel het aantal beschikbare BPV-plaatsen voldoende tot goed is.</p> <p>Het meest recente rapport (met daarin ook de situatie per cwi-regio) is te downloaden op www.kchandel.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.kchandel.nl) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p>
Wetgeving en regelgeving	De aanscherping van wet- en regelgeving op aspecten als hygiëne, milieu en aansprakelijkheid vragen van de verkoopsspecialist een attente houding. Hij moet up-to-date zijn én blijven met betrekking tot veranderende wet- en regelgeving.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Toenemende complexiteit van producten en snellere productverandering door technologische ontwikkelingen vragen van de verkoopsspecialist een actieve houding om bij te blijven op het gebied van trends en ontwikkelingen. Automatisering van bedrijfsprocessen vragen van de verkoopsspecialist tevens een lerende houding: hij zal bereid moeten zijn om bij te leren om goed te kunnen functioneren in de organisatie. Ook de verandering in de samenleving (onder invloed van 24-uurseconomie, vergrijzing, krimp en groei van de economie) en de invloed daarvan op klanten en klantbehoeften vraagt van de verkoopsspecialist 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: Verkoopsspecialist detailhandel

K2: Eerste verkoper

K3: Verkoopsspecialist mode

K4: Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

K5: Verkoopadviseur wonen

K6: Verkoopmedewerker showroom

			Kwalificatie					
Kerntaak	Werkproces		K1	K2	K3	K4	K5	K6
Kerntaak 1: Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen								
	1.1	Verzorgt goederenontvangst	x	x	x	x		
	1.2	Verzorgt goederenopslag	x	x	x	x		
	1.3	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze	x	x		x	x	x
	1.4	Verzorgt 'visual merchandising'			x			
	1.5	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)	x	x	x	x	x	x
	1.6	Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte	x	x	x	x	x	x
Kerntaak 2: Verkoopt, adviseert en verleent service								
	2.1	Ontvangt en benadert klanten	x	x	x	x	x	x
	2.2	Voert verkoopgesprek		x				
	2.3	Adviseert en voert verkoopgesprek	x		x	x	x	x
	2.4	Geeft stylingadvies			x			
	2.5	Leverd branchespecifiek maatwerk	x	x				
	2.6	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor			x			
	2.7	Plaats een bestelling voor de klant	x	x	x	x	x	x
	2.8	Neemt klachten aan en/of handelt deze af	x	x	x	x	x	x
Kerntaak 3: Handelt kassatransacties af en/of leidt deze								
	3.1	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar	x	x	x			

			Kwalificatie					
Kerntaak	Werkproces		K1	K2	K3	K4	K5	K6
	3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling	x	x	x			
	3.3	Bedient het afrekensysteem	x	x	x			
	3.4	Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie	x	x	x			
Kerntaak 4: Handelt verkooptransacties af								
	4.1	Stelt offertes op				x	x	x
	4.2	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming				x	x	
	4.3	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af				x		
	4.4	Stelt verkooporders op				x	x	x
	4.5	Handelt verkooporders af				x	x	x
Kerntaak 5: Optimaliseert verkoop en assortiment								
	5.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment	x		x	x	x	x
	5.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties	x	x	x	x	x	x
	5.3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel		x				
	5.4	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen	x	x	x	x	x	x
	5.5	Neemt deel aan werkoverleg	x	x	x	x	x	x
Kerntaak 6: Repareert en installeert apparatuur								
	6.1	Analyseert oorzaak van technisch mankement				x		
	6.2	Voert eenvoudige reparaties uit				x		
	6.3	Installeert apparatuur				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:

- *Verkoopspecialist detailhandel*
- *Eerste verkoper*
- *Verkoopspecialist mode*
- *Verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel*
- *Verkoopadviseur wonen*
- *Verkoopmedewerker showroom*

4.1 Verkoopsspecialist detailhandel

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De verkoopsspecialist detailhandel werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GVB en in zowel de food- als non-food sector. Door de grote diversiteit in branches in de detailhandel is de verkoopsspecialist detailhandel breed opgeleid en kan hij worden ingezet binnen verschillende branches, zoals: Levensmiddelen Educatie en vrijetijdsartikelen Persoonlijke verzorging Huishoudelijke artikelen Doe het zelf De verkoopsspecialist detailhandel voert werkzaamheden uit in de winkel en het magazijn.
Typerende beroepshouding	De verkoopsspecialist detailhandel heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen. Hij is bedreven in de omgang met klanten: hij kan deze als de beste adviseren over en overtuigen van de aankoop. Hij weet als geen ander hoe hij de klant kan beïnvloeden door presentatie en promotie en dient als expert op het gebied van het assortiment.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopsspecialist detailhandel heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert de werkzaamheden zelfstandig en in enkele gevallen op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Bij enkele werkzaamheden ondersteunt en begeleidt hij collega's in zijn rol als specialist.
Complexiteit	<p>Voor de werkzaamheden van de verkoopsspecialist detailhandel gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. De verkoopsspecialist detailhandel krijgt te maken met een aantal dilemma's. Hij moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Hij moet inschatten welke werkzaamheden voorrang hebben en welke uitgesteld kunnen worden. Hij moet daarbij wel zorgen dat alle werkzaamheden uitgevoerd worden. De verkoopsspecialist detailhandel heeft de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid en ondernemingsbelang. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden en het ondernemingsbelang te kort te doen. Verder moet de verkoopsspecialist detailhandel de afweging maken of een verkoper zelf het verkoopsgesprek met de klant kan voeren of dat de verkoopsspecialist de verkoper moet ondersteunen en het gesprek met de klant moet overnemen. Hij moet bij elke keuze daarin een steun voor de verkoper zijn en klantvriendelijk naar de klant toe zijn.</p> <p>Voor zijn werkzaamheden heeft de verkoopsspecialist detailhandel specialistische kennis en vaardigheden nodig.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

4.2 Eerste verkoper

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De eerste verkoper werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector. Door de grote diversiteit in branches in de detailhandel is de verkoopsspecialist detailhandel breed opgeleid en kan hij worden ingezet binnen de verschillende branches, zoals: Levensmiddelen, Educatie en vrijetijdsartikelen, Persoonlijke verzorging, Huishoudelijke artikelen, en Doe-het-zelf. De eerste verkoper voert werkzaamheden uit in de winkel en het magazijn.
Typerende beroepshouding	De eerste verkoper heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen. Hij is bedreven in de omgang met klanten: hij kan deze als de beste adviseren over en overtuigen van de aankoop. Hij weet als geen ander hoe hij de klant kan beïnvloeden door presentatie en promotie en dient als expert op het gebied van het assortiment. Hij heeft verder gevoel om medewerkers aan te sturen: hij kan medewerkers inschatten, motiveren en stimuleren. Met zijn houding draagt hij actief mee aan een prettige werksfeer.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De eerste verkoper heeft een uitvoerende en aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en dat van enkele medewerkers. Hij stuurt medewerkers aan bij de uitvoering van enkele werkzaamheden. Hij voert de werkzaamheden zelfstandig en in enkele gevallen op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Complexiteit	<p>Voor de werkzaamheden van de eerste verkoper gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. De eerste verkoper krijgt te maken met een aantal dilemma's. Hij moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Door het aansturende karakter van zijn functie moet hij bij knelpunten in zijn werkzaamheden ook de afweging maken welke werkzaamheden hij zelf uitvoert of delegeert. Hij moet daarbij het afbreukrisico van de werkzaamheden in ogenschouw nemen. Ook heeft de eerste verkoper de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid en ondernemingsbelang. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden en het ondernemingsbelang te kort te doen. Ook moet hij bij binnen zijn taken een evenwicht zien te vinden tussen het belang voor de klanten en het belang voor de onderneming.</p> <p>Voor zijn werkzaamheden heeft de eerste verkoper praktische kennis en vaardigheden van het vakgebied en algemene kennis en vaardigheden voor leidinggeven nodig.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

4.3 Verkoopsspecialist mode

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De verkoopsspecialist mode werkt binnen de modedetailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB. De verkoopsspecialist mode voert werkzaamheden uit in de winkel en het magazijn.
Typerende beroepshouding	De verkoopsspecialist mode heeft een commerciële en professionele instelling. De verkoopsspecialist mode is initiatiefrijk, klant- en servicegericht, vakkundig, representatief, flexibel, alert, contactueel vaardig en heeft inlevingsvermogen. De verkoopsspecialist mode laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopsspecialist mode heeft voornamelijk een uitvoerende rol. In enkele gevallen heeft hij ook een aansturende rol. De verkoopsspecialist mode is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en soms ook voor dat van anderen. Hij voert een aantal taken op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Complexiteit	<p>Voor de werkzaamheden van de verkoopsspecialist mode gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. De verkoopsspecialist mode krijgt te maken met een aantal dilemma's. Hij moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Hij moet inschatten welke werkzaamheden voorrang hebben en welke uitgesteld kunnen worden. Hij moet daarbij wel zorgen dat alle werkzaamheden uitgevoerd worden. De verkoopsspecialist heeft de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid en ondernemingsbelang. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden en het ondernemingsbelang te kort te doen. Ook moet hij bij binnen zijn taken een evenwicht zien te vinden tussen het belang voor de klanten en het belang voor de onderneming. Verder moet de verkoopsspecialist mode de afweging maken of een verkoper zelf het verkoopgesprek met de klant kan voeren of dat de verkoopsspecialist mode de verkoper moet ondersteunen en het gesprek met de klant moet overnemen. Hij moet bij elke keuze daarin een steun voor de verkoper zijn en klantvriendelijk naar de klant toe zijn.</p> <p>Voor zijn werkzaamheden heeft de verkoopsspecialist mode specialistische kennis en vaardigheden nodig. Ook heeft hij algemene kennis en vaardigheden met betrekking tot leidinggeven nodig om zijn werkzaamheden goed uit te kunnen voeren.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

4.4 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Algemene informatie

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

4.5 Verkoopadviseur wonen

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De verkoopadviseur wonen werkt in de sector detailhandel, in uiteenlopende winkelformules op het gebied van woninginrichting in zowel het MKB als het GWB. De verkoopadviseur werkt vanuit een winkel of een ander soort verkooppriimte of toonruimte.
Typerende beroepshouding	De verkoopadviseur wonen is klantgericht, adviesvaardig, alert, representatief, flexibel en oplossingsgericht. Hij heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopadviseur wonen heeft voornamelijk een uitvoerende rol. In enkele gevallen heeft hij ook een aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en soms ook voor dat van anderen. Hij voert een aantal taken op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Complexiteit	<p>Voor de werkzaamheden van de verkoopadviseur wonen gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. De verkoopadviseur wonen krijgt te maken met een aantal dilemma's. Hij moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Hij heeft de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid en ondernemingsbelang. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden en het ondernemingsbelang te kort te doen. Ook moet hij bij binnen zijn taken een evenwicht zien te vinden tussen het belang voor de klanten en het belang voor de onderneming. De verkoopadviseur wonen heeft de taak om klanten tevreden te houden ook als zij een scherpe prijs bedingen, een tijdige levering waar te maken en een juiste kwaliteit te leveren, maar moet hierbij ook rekening houden met het ondernemingsbelang. Hij zal dus de kaders van de onderneming bij het onderhandelen en bestellen in de gaten moeten houden. Verder moet de verkoopadviseur wonen de afweging maken of een verkoper het verkoopgesprek met de klant kan voeren of dat hij de verkoper moet ondersteunen en het gesprek met de klant moet overnemen. Hij moet bij elke keuze daarin een steun voor de verkoper zijn en klantvriendelijk naar de klant toe zijn. De verkoopadviseur wonen moet een juiste afweging maken wanneer hij hulp van zijn leidinggevende inroept bij het verzorgen en beheren van de presentaties. Hij moet daarbij rekening houden dat hij zelfstandig kan opereren binnen zijn verantwoordelijkheid, maar wanneer hij beslissingen moet nemen buiten zijn verantwoordelijkheid hij tijdig hulp moet inroepen.</p> <p>Voor zijn werkzaamheden heeft de verkoopsspecialist detailhandel specialistische kennis en vaardigheden nodig.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

4.6 Verkoopmedewerker showroom

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De verkoopmedewerker showroom werkt met name bij de afdeling Verkoop in de technische groothandel en groothandel voor bouwmaterialen. De werkzaamheden van de verkoopmedewerker showroom vinden voornamelijk plaats in de showroom, maar eventueel ook deels op kantoor.
Typerende beroepshouding	De verkoopmedewerker showroom heeft een commerciële en professionele instelling. De verkoopmedewerker showroom is klantgericht, representatief, dienstverlenend, sociaal- en communicatief vaardig, verkoopgericht, pro-actief, creatief en flexibel. De verkoopmedewerker showroom laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopmedewerker showroom heeft voornamelijk een uitvoerende rol. In enkele gevallen heeft hij ook een aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij voert een aantal taken op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Complexiteit	<p>Voor de werkzaamheden van de verkoopmedewerker showroom gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. De verkoopmedewerker showroom krijgt te maken met een aantal dilemma's. De verkoopmedewerker showroom moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Hij heeft de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid, ondernemingsbelang en veiligheid. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden, de veiligheid en het ondernemingsbelang te kort te doen. Ook moet hij bij binnen zijn taken een evenwicht zien te vinden tussen het belang voor de klanten en het belang voor de onderneming. De verkoopmedewerker showroom moet een juiste afweging maken wanneer hij hulp van zijn leidinggevende inroept bij het verzorgen en beheren van de presentaties. Hij moet daarbij rekening houden dat hij zelfstandig kan opereren binnen zijn verantwoordelijkheid, maar wanneer hij beslissingen moet nemen buiten zijn verantwoordelijkheid moet hij tijdig hulp inroepen. Verder heeft de verkoopmedewerker showroom bij het uitvoeren van het offerte- en ordertraject te maken met niet-standaardwensen van klanten, het niet op voorraad zijn van artikelen en logistieke problemen die de afhandeling van de offerte en order kunnen bemoeilijken. De verkoopmedewerker showroom moet hier op kunnen inspelen.</p> <p>Voor zijn werkzaamheden heeft de verkoopsspecialist detailhandel specialistische kennis en vaardigheden nodig.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoopsspecialist brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst. Hij gaat na welke goederen binnenkomen en geretourneerd moeten worden. De eerste verkoper gaat na welke collega's ingezet kunnen worden, delegeert taken en geeft hen instructies. Hij informeert de collega's over de werkzaamheden, de prioriteiten en de mogelijke bijzonderheden. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult de bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen op kwaliteit en kwantiteit in bijzijn van de leverancier cq. vervoerder of hij laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder. In voorkomende situaties begeleidt hij collega's door hen (extra) uitleg en instructies te geven en werkzaamheden voor te doen. Hij geeft feedback over de uitgevoerde werkzaamheden.</p> <p>De verkoopsspecialist bereidt de goederenopslag voor door zelf of dat een collega de interne transportmiddelen verzamelt en ruimte maakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij informeert de collega's over de prioriteiten en begeleidt hen waar nodig. De eerste verkoper geeft instructies over de werkwijze en controleert de uitvoering hierop. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende.</p> <p>De verkoopsspecialist bouwt de artikelpresentaties volgens het presentatieplan. Op de tijdelijke artikelpresentaties combineert hij op basis van de artikelinformatie de juiste artikelen en de daarbij benodigde decoratiematerialen. Hij transporteert de artikelen naar de winkel, beprijst indien nodig de artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij permanente artikelpresentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te verbeteren. Hij begeleidt collega's bij het opbouwen en het verzorgen van de artikelpresentaties door onder andere hen werkzaamheden voor te doen en uitleg te geven. De eerste verkoper delegeert deze taken en controleert de werkuitlegvoering. De verkoopadviseur wonen bespreekt soms voorstellen en de uitvoering daarvan met een stylist of interieuradviseur.</p> <p>De verkoopsspecialist mode verzorgt de 'visual merchandising' in de winkel. Hij selecteert en combineert kledingstukken en accessoires uit het assortiment, rekeninghoudend met de voorraad, trends en verkooppotentieel van de artikelen. Op basis van de collectieopbouw, merken, voorraad en de doelgroep van de winkel, stelt hij modecombinaties samen. Hij plaatst deze combinaties in de winkel of in de etalage. Hij begeleidt collega's bij deze werkzaamheden en geeft hen tips over het toepassen van deze vaktechniek.</p> <p>De verkoopsspecialist bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of andere</p>	1.1	Verzorgt goederenontvangst
	1.2	Verzorgt goederenopslag
	1.3	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze
	1.4	Verzorgt 'visual merchandising'
	1.5	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)
	1.6	Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte

vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert dit wanneer het nodig is. Hij plaatst bestellingen en/of formuleert voorstellen om de voorraad op het vereiste niveau te brengen.

De verkoopsspecialist verzorgt de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, verkoopruimte en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Hij instrueert hiervoor medewerkers en begeleidt en/of stuurt hen bij tijdens de werkzaamheden. Daarnaast maakt hij, eventueel met medewerkers, voor openingstijd de verkoopruimte gereed om klanten te ontvangen.

Toelichting:

De eerste verkoper geeft leiding tijdens de werkprocessen omtrent goederenontvangst en –verwerking: bij elk werkproces delegeert hij taken, stuurt hij deze aan en controleert hij de medewerkers. Waar de verkoopsspecialist samenwerkt met collega-verkopers, begeleidt hij hen bij enkele werkzaamheden. Dit kan het helpen of ondersteunen bij voorkomende werkzaamheden zijn of bij bijvoorbeeld het opbouwen van presentatie het overbrengen van expertise zijn

De verkoopsspecialist zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen in de organisatie, die andere prioriteiten of aanpassing van de werkzaamheden kunnen betekenen.

Tijdens het verzorgen en beheren van ontvangst en verwerking van goederen is de verkoopsspecialist detailhandel alert op het voorkomen van mogelijke derving en hanteert daarvoor de juiste werkwijze. Bij constatering van derving neemt hij maatregelen die binnen zijn verantwoordelijkheid liggen.

Het resultaat van de werkzaamheden is een efficiënte ontvangst en opslag van goederen zijn en een verzorgde verkoopruimte die aan de eisen van de organisatie en de wensen van de klant voldoet. De verkoopsspecialist heeft de taak om de werkzaamheden zo snel en goed mogelijk uit te voeren. Bij het ontvangen en opslaan van goederen moet hij oog houden voor de veiligheid van hemzelf en anderen. Bij het presenteren van de artikelen moet hij er hierbij op letten de klant niet uit het oog te verliezen en zich klantvriendelijk op te stellen. Daarnaast weegt de verkoopsspecialist continu af welke werkzaamheden prioriteit hebben. Hij moet daarbij inschatten welke werkzaamheden voorrang hebben en welke uitgesteld kunnen worden. Hij moet wel zorgen dat alle werkzaamheden uitgevoerd worden.

5.2 Kerntaak 2: Verkoopt, adviseert en verleent service

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service	Werktprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoopsspecialist detailhandel ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij begeleidt de collega's door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderen.</p> <p>De eerste verkoper 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 de verkoper 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 collega, 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 verkoopsspecialist inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij onderzoekt ook of de klant gevoelig is voor prijs, merk, etc. Ook onderzoekt hij door het stellen van gerichte vragen voor welke doeleinden het artikel gebruikt moet worden. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt, maakt een voorstel dat aansluit bij de wensen/behoefte van de klant of wijst de klant op alternatieven buiten het assortiment. Hij adviseert de klant op basis van parate en diepgaande product- en assortimentskennis over de toepassing, eigenschappen en verwerking van diverse artikelen. Wanneer relevant geeft hij uitleg over de totstandkoming van/gebruikte materialen in het artikel om de klant beter te kunnen informeren en het (prijs)verschil tussen artikelen te verduidelijken. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Naast het adviseren van de klant, geeft hij ook aan collega's uitleg over het assortiment en verkoopstechnieken. Hij begeleidt hen tijdens gesprekken met de klant door feedback te geven op hun handelingen.</p> <p>De verkoopsspecialist mode geeft de klant stylingadvies, wanneer de klant aangeeft daar open voor te staan. Op basis van de uiterlijke kenmerken van de klant en de vraag/behoefte van de klant, reikt zij enkele voorbeelden van mode (combinaties)/kleurcombinaties aan om de klant op ideeën te brengen. Door het aanbieden van meer mode (combinaties)/kleurcombinaties of nuances toont zij de klant verschillende resultaten, op basis waarvan de klant een beter beeld kan krijgen van de mogelijkheden. Tijdens het adviseren van de klant, onderzoekt zij door het stellen van de juiste vragen de smaak van de klant en beantwoordt ze vragen van de klant over pasvorm en merken en geeft ze praktische informatie over de stoffen/materialen. Ook gaat ze na</p>	2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7 2.8	Ontvangt en benadert klanten Voert verkoopgesprek Adviseert en voert verkoopgesprek Geeft stylingadvies Levert branchespecifiek maatwerk Bereidt vermaakwerkzaamheden voor Plaatst een bestelling voor de klant Neemt klachten aan en/of handelt deze af

op welke manier de klant verder geadviseerd wil worden en houdt daarbij rekening met de intimiteit en voorkeur van de klant. Zij deelt haar expertise en geeft collega's tips bij het geven van stylingadvies.

De verkoopsspecialist 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. Wanneer gespecialiseerde kennis nodig is, geeft de verkoopsspecialist detailhandel deze informatie aan collega's en helpt hen bij het op maken van het artikel. Hij geeft hen tips om het branchespecifieke maatwerk uit te voeren.

De verkoopsspecialist mode bereidt de vermaakwerkzaamheden voor de coupeuse voor, door het kledingstuk af te spelden en bij de klant na te gaan of de voorgestelde aanpassingen naar wens zijn. Hij vult de specificaties van de vermaakwerkzaamheden in op een formulier ter informatie van de coupeuse.

De verkoopsspecialist plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor de bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel bezorgd of opgehaald kan worden.

De verkoopsspecialist neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af, vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende of draagt de klacht over. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.

Toelichting:

De eerste verkoper geeft leiding bij enkele werkprocessen omtrent de verkoop: hij delegeert taken, stuurt aan en controleert de uitvoering daarvan door medewerkers. De verkoopsspecialist, die werkt met collega's, heeft geen hiërarchische rol: hij begeleidt collega's bij een groot aantal taken rondom verkoop vanuit zijn expertise.

Het verkoop- en adviesgesprek is door de context in de verschillende kwalificaties verschillend. De handelingen in het verkoop- en adviesgesprek zijn voor alle branches nagenoeg gelijk, maar het verloop en de gevraagde houding van de verkoopsspecialist verschilt per branche. Voor de modebranche geldt dat de nadruk ligt op het persoonlijk contact met de klant. In een kort tijdsbestek moet de verkoopsspecialist mode het vertrouwen van de klant winnen om deze te kunnen ondersteunen en adviseren bij het passen en combineren van kleding. Het discreet omgaan met mogelijke gevoeligheden van de klant speelt hierbij een belangrijke rol. Het succes van de verkoop hangt af waarop de verkoopsspecialist zijn gedrag, advies en handelen kan laten aansluiten op het niveau van de klant. Het verkoop- en adviesgesprek in de woonbranche wordt veelal gekenmerkt door een lange duur. Het gaat hierbij meestal om grote, kostbare aanschaffen, waardoor de klant langere bedenktijd neemt om te besluiten om te kopen. Naast het geduld wordt ook een beroep gedaan op het voorstellingsvermogen van de verkoopadviseur wonen: hij moet de klant een beeld kunnen geven van hoe de aanschaf zijn vertaling vindt in het huis van de klant. Het komt ook wel eens voor dat de verkoopadviseur wonen daarom een bezoek brengt aan de klant. In de elektrotechnische detailhandel is het extra belangrijk dat de verkoopsspecialist in de taal van de klant uitleg geeft over de technische specificaties van het product. Demonstratie en het

informerend over aanvullende dienstverlening als 'kopen op krediet', verzekeringen en extra garantie vormen vaak speerpunten in het verkoopsgesprek van de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel.

De verkoopsspecialist 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. Tijdens het gehele werkproces is de verkoopsspecialist alert op het voorkomen van mogelijke derving en hanteert daarvoor de juiste werkwijze. Bij constatering van derving neemt hij maatregelen die binnen zijn verantwoordelijkheid liggen.

5.3 Kerntaak 3: Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoopsspecialist zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.</p> <p>Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoopsspecialist 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 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 verkoopsspecialist detailhandel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het systeem om de betaling van de klant te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na 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. In voorkomende gevallen delegeert de eerste verkoper deze taken. Hij instrueert medewerkers, controleert of zij 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 verkoopsspecialist sluit het afrekensysteem af en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op. Hij verzorgt de geldadministratie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De eerste verkoper geeft leiding bij het uitvoeren van de kassa-afhandelingen. Hij delegeert taken, stuurt deze aan en controleert de medewerkers.</p> <p>De verkoopsspecialist zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen van promotionele acties, die met name aanpassing van de prijs betekenen.</p> <p>Tijdens de afhandeling van de verkoop is de verkoopsspecialist alert op het voorkomen van mogelijke derving en hanteert daarvoor de juiste werkwijze. Bij constatering van derving neemt hij maatregelen die binnen zijn verantwoordelijkheid liggen. Hij handelt de verkoop volgens de regels en procedures af. Hij komt hierbij de afspraken met de klant na, waardoor de klant tevreden is over de wijze van afhandeling.</p>	3.1	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar
	3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling
	3.3	Bedient het afrekensysteem
	3.4	Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie

5.4 Kerntaak 4: Handelt verkooptransacties af

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoopsspecialist stelt op verzoek van de klant een offerte op. Hij maakt noodzakelijke artikelcombinaties, inventariseert juiste artikelcodes, maatvoering en prijzen, maakt berekeningen en zorgt indien nodig voor tekeningen, monsters, foto's, specificaties e.d.. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.</p> <p>De verkoopsspecialist 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 verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel handelt administratief aanvullende dienstverlening als 'kopen op krediet', verzekeringen en extra garantie af door de benodigde gegevens in te vullen of in te voeren in het systeem. Hij overhandigt de klant de benodigde bescheiden.</p> <p>De verkoopsspecialist stelt in sommige branches op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbesteding en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het systeem. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie/het klantendossier.</p> <p>De verkoopsspecialist verwerkt in sommige branches de verkooporder in sommige branches door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject.</p>	4.1	Stelt offertes op
	4.2	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming
	4.3	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af
	4.4	Stelt verkooporders op
	4.5	Handelt verkooporders af

5.5 Kerntaak 5: Optimaliseert verkoop en assortiment

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment	Werkprocessen bij kerntaak 5										
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoopsspecialist analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen en vormt zich een beeld van de gewenste assortimentssamenstelling en de opbouw daarbinnen. In de analyse neemt hij ook zaken als voorraadbeheer, omzetsnelheid en brutorendement mee. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing.</p> <p>De verkoopsspecialist doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.</p> <p>De eerste verkoper doet voorstellen voor personeelsinzet aan de leidinggevende. Ook signaleert hij personeelsbehoefte. Hij geeft informatie over de capaciteiten van medewerkers, doet voorstellen voor ontwikkeling van medewerkers en signaleert knelpunten bij de inzet van medewerkers.</p> <p>De verkoopsspecialist maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen voor het verbeteren van de verkoopcijfers.</p> <p>De verkoopsspecialist/eerste verkoper bereidt het werkoverleg voor door de agendapunten door te nemen en na te gaan bij welk agendapunt hij inbreng kan en moet hebben. Tijdens het werkoverleg verwerkt hij informatie over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie, vraagt om verduidelijking en/of licht hij zaken toe. Hij brengt knelpunten, opvallende gebeurtenissen, vragen en klachten van klanten in om te bespreken geeft hierbij tevens aan hoe naar zijn mening deze zaken het best aangepakt kunnen worden. Hij verbindt de uitkomsten van het overleg aan zijn eigen werkuitvoering en brengt hier desgewenst in een volgend overleg verslag van uit.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Voor het kunnen meedenken met de organisatie is het belangrijk dat de verkoopsspecialist continu op de hoogte is van ontwikkelingen op de markt (trends, concurrentie, nieuwe artikelen/aanpassing assortiment, etc.) en in de organisatie.</p> <p>Het resultaat van de werkzaamheden moeten op de klant en organisatie afgestemde voorraad, assortiment en serviceverlening. Met oog op de verkoop, presentatie en het assortiment is het belangrijk om de klant in ogeschouw te nemen, maar moet de verkoopsspecialist detailhandel ook aandacht besteden aan de positie van de organisatie en of keuzes niet ten nadele zijn van de organisatie.</p>	<table border="1"> <tr> <td>5.1</td><td>Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment</td></tr> <tr> <td>5.2</td><td>Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties</td></tr> <tr> <td>5.3</td><td>Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel</td></tr> <tr> <td>5.4</td><td>Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen</td></tr> <tr> <td>5.5</td><td>Neemt deel aan werkoverleg</td></tr> </table>	5.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment	5.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties	5.3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel	5.4	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen	5.5	Neemt deel aan werkoverleg
5.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment										
5.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties										
5.3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel										
5.4	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen										
5.5	Neemt deel aan werkoverleg										

5.6 Kerntaak 6: Repareert en installeert apparatuur

Kerntaak 6 Repareert en installeert apparatuur	Werkprocessen bij kerntaak 6	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel beoordeelt vragen en klachten van klanten met betrekking tot de werking van aangekochte apparatuur. Door het stellen van vragen en het testen van de apparatuur probeert hij de oorzaak van het technisch mankement te achterhalen.</p> <p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel voert eenvoudige reparaties aan apparatuur uit. Hij bepaalt de oorzaak van het defect en op welke wijze hij het defect kan oplossen. In het kader van kosten en garantiebepalingen onderzoekt verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel, voordat hij de reparatie gaat uitvoeren, de mogelijkheden voor en consequenties van het opsturen van het apparaat of het zelf repareren. Na de analyse voert hij de eenvoudige reparatie uit.</p> <p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel installeert apparatuur bij klanten thuis. Hij plaatst de apparatuur, sluit deze aan en stelt deze in voor de klant. Hij adviseert de klant over het gebruik en onderhoud van de apparatuur en beantwoordt vragen van klanten. Hij overhandigt de klant de productbeschrijvingen en gebruikshandeling en neemt verpakkingsmateriaal en eventuele oude apparatuur mee.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel verleent met het repareren en installeren van apparatuur extra service na aankoop van de artikelen. Bij deze werkzaamheden is het dus van belang dat hij op vakkundige wijze apparatuur repareert en installeert, zodat de klant voor vervolgaankopen ook bij de onderneming terugkomt. Bij de werkzaamheden is het verder van belang dat hij oog heeft voor het kostenaspect: hij moet een afweging maken hoeveel tijd hij steekt in de probleemanalyse en de uitleg aan de klant. Ook het wel of niet terugsturen van het artikel vraagt om een afweging in tijd, kosten en risico.</p>	6.1	Analyseert oorzaak van technisch mankement
	6.2	Voert eenvoudige reparaties uit
	6.3	Installeert apparatuur


















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: Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen











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

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt, adviseert en verleent service





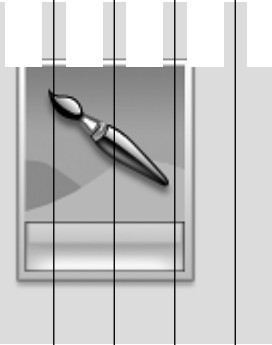




Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y			
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen 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	Omgaan met tegenslag	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																													
2.1	Ontvangt en benadert klanten																												
2.2	Voert verkoopgesprek																												
2.3	Adviseert en voert verkoopgesprek																												
2.4	Geeft stylingadvies																												

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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																													
2.5	Levert branchespecifiek maatwerk																												
2.6	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor																												
2.7	Plaatst een bestelling voor de klant																												
2.8	Neemt klachten aan en/of handelt deze af																												

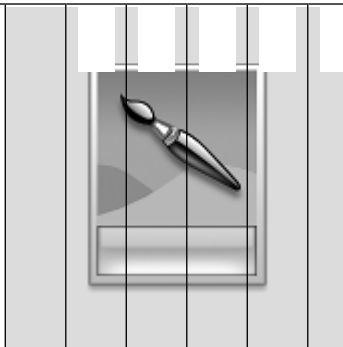
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		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																											
3.1	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar																										
3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																										
3.3	Bedient het afrekensysteem																										
3.4	Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie																										












6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Handelt verkooptransacties af

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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	Stelt offertes op																										
4.2	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming																										
4.3	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																										
4.4	Stelt verkooporders op																										

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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																											
4.5	Handelt verkooporders af																										



6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Optimaliseert verkoop en assortiment

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment																										
5.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties																										
5.3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel																										
5.4	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen																										
5.5	Neemt deel aan werkoverleg																										

6.6 Proces-competentie-matrix Kerntaak 6: Repareert en installeert apparatuur

Kerntaak 6 Repareert en installeert apparatuur		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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 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																											
6.1	Analyseert oorzaak van technisch mankement																										
6.2	Voert eenvoudige reparaties uit																										
6.3	Installeert apparatuur																										

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 Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beïnvloeden en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Verzorgt goederenontvangst			x		x														x							
1.2	Verzorgt goederenopslag			x		x														x							
1.3	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze			x							x									x							
1.4	Verzorgt 'visual merchandising'																										
1.5	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)												x							x							
1.6	Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte			x																x							

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.1 werkproces: Verzorgt goederenontvangst		
Omschrijving	De verkoopsspecialist detailhandel brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst. Hij gaat na welke goederen binnenkomen en geretourneerd moeten worden. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult de bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen op kwaliteit en kwantiteit in bijzijn van de leverancier cq. vervoerder of hij laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder. In voorkomende situaties begeleidt hij collega's tijdens de werkzaamheden door hen (extra)uitleg en instructies te geven en werkzaamheden voor te doen. Hij geeft feedback over de uitgevoerde werkzaamheden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De werkzaamheden zijn correct (volgens wettelijke regels en zo efficiënt mogelijk) uitgevoerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Aantallen vergelijken (r) Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Derving voorkomen/verminderen Interne transportmiddelen kiezen en gebruiken Verpakkingseenheden tellen (r) Werken conform de regels uit de arbowet Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	De verkoopsspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> helpt en vraagt ondersteuning van collega's, spreekt zaken af over de uitvoering van de werkzaamheden en houdt zich aan de afspraken, zodat de werkzaamheden prettig en vlot verlopen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopsspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> pakt de voorbereiding, controle en administratieve verwerking van de goederenontvangst nauwkeurig en ordelijk aan en ziet er op toe dat de goederen en de werkzaamheden voldoen aan de gestelde eisen en wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op fouten en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen Adviseren 	De verkoopsspecialist detailhandel:

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

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.2 werkproces: Verzorgt goederenopslag**

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel bereidt de goederenopslag voor door zelf of dat een collega de interne transportmiddelen verzamelt en ruimte maakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij informeert de collega's over de prioriteiten en begeleidt hen waar nodig. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd.• Goederen zijn opgeslagen en afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Afval scheiden• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Derving voorkomen/verminderen• Goederen verdelen (r)• Goederen vinden in magazijn (r)• Interne transportmiddelen kiezen en gebruiken• Werken conform de regels uit de arbowet• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT• Schriftelijke taalbeheersing MVT	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• helpt en vraagt ondersteuning van collega's, spreekt zaken af over de uitvoering van de werkzaamheden en houdt zich aan de afspraken, zodat de werkzaamheden prettig verlopen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• pakt de controle en opslag ordelijk en in een goed tempo aan en ziet er op toe dat de goederen en de werkzaamheden voldoen aan de gestelde eisen en wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op fouten of onveilige situaties geminimaliseerd worden.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat collega's hun werkzaamheden correct uitvoeren of kunnen verbeteren.

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

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze		
	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren 	<ul style="list-style-type: none"> • geeft heldere instructies en uitleg over presentatietechnieken, zodat collega's hun werkzaamheden optimaal kunnen uitvoeren of verbeteren.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.5 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)		
Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of andere vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert dit wanneer het nodig is. Hij plaatst bestellingen en/of formuleert voorstellen om de voorraad op het vereiste niveau te brengen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform de richtlijnen bijgehouden. • De bestelling of het voorstel is afgestemd op het gewenst voorraadniveau waarbij rekening gehouden is met de gewenste servicegraad. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Bestelhoeveelheid bepalen (r) • ICT-systemen hanteren • Inventarisatie uitvoeren • Voorraad tellen (r) • Voorraad(administratie) bijhouden • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Mondelinge taalbeheersing MVT • Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadniveau en servicegraad, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Systematisch werken 	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren, • plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.6 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte		
Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel verzorgt de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast maakt hij, eventueel met collega's, voor openingstijd de winkel gereed om klanten te ontvangen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De opslagruimte, de winkel en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afval scheiden Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Energie besparen Promotiemateriaal kiezen/toepassen Reinigingsplan uitvoeren Schappen/vakken/displays verzorgen Schoonmaakmaterialen en –middelen kiezen/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 verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> controleert in hoeverre de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, en in hoeverre de wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu worden toegepast, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen en onderneemt actie, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen Adviseren 	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat collega's hun werkzaamheden correct uitvoeren of kunnen verbeteren.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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																					
2.1	Ontvangt en benadert klanten			x															x		
2.2	Voert verkoopgesprek																				
2.3	Adviseert en voert verkoopgesprek			x					x			x							x		
2.4	Geeft stylingadvies																				
2.5	Levert branchespecifiek maatwerk			x								x							x		
2.6	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor																				
2.7	Plaats een bestelling voor de klant																		x		x
2.8	Neemt klachten aan en/of handelt deze af					x								x					x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
Omschrijving	De verkoopsspecialist detailhandel ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij begeleidt de collega's door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het winkelbezoek. • Het inspringmoment is juist bepaald. • Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen • Calamiteiten signaleren/voorkomen • Derving voorkomen/verminderen • Inzicht in consumentengedrag tonen • Inzicht in consumententrends tonen • Inzicht in verkoop- en distributiesystemen tonen • Inzicht in wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief tonen • Klanten typeren • Mondelinge taalbeheersing MVT • Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De verkoopsspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	De verkoopsspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • geeft advies en feedback aan collega's over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benadert, zodat de klant zich (meer) welkom voelt in de winkel.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	De verkoopsspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • schat de koopkansen bij de klant goed in, bepaalt het juiste inspringmoment en

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

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek**

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij onderzoekt ook of de klant gevoelig is voor prijs, merk, etc. Ook onderzoekt hij door het stellen van gerichte vragen voor welke doeleinden het artikel gebruikt moet worden. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt, maakt een voorstel dat aansluit bij de wensen/behoeften van de klant of wijst de klant op alternatieven buiten het assortiment. Hij adviseert de klant op basis van parate en diepgaande product- en assortimentskennis over de toepassing, eigenschappen en verwerking van diverse artikelen. Wanneer relevant geeft hij uitleg over de totstandkoming van/gebruikte materialen in het artikel om de klant beter te kunnen informeren en het (prijs)verschil tussen artikelen te verduidelijken. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe. Naast het adviseren van de klant, geeft hij ook aan collega's uitleg over het assortiment en verkooptechnieken. Hij begeleidt hen tijdens gesprekken met de klant door feedback te geven op hun handelingen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De wens en de behoeften van de klant zijn op klantgerichte wijze geïnventariseerd.• Het advies en verkoopgesprek sluiten aan bij de wens en behoeften van de klant en de ondernemingsdoeleinden.• Het advies brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantbinding tot stand.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Klanten typeren• Product-, artikel en assortimentskennis gebruiken• Productspecificaties gebruiken (r)• Inzicht in soorten serviceverlening tonen• Verkoop- en adviesvaardigheden toepassen• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen• Overeenstemming nastreven	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant en verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het advies.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• toont inzicht in het assortiment en het gebruik van verkooptechnieken en komt op

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek

		<p>basis daarvan vlot met een passend advies aan de klant, informeert de klant met behulp van parate product- en assortimentskennis, zodat de klant een juist advies wordt verstrekt.</p> <ul style="list-style-type: none">• draagt kennis en expertise over aan medewerkers door duidelijke uitleg of antwoord op hun vragen te geven en informeert hen actief over (nieuwe) artikelen en promotionele acties, zodat medewerkers op de hoogte zijn en klanten beter kunnen informeren.
	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• ziet in het contact met de klant commerciële kansen als bijverkoop, stuurt daarop in het advies aan de klant en creëert voor de klant een aantrekkelijk koopaanbod, zodat voor beide partijen een commercieel aantrekkelijk en passende koopafspraken wordt gemaakt.
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• stelt zich actief op door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen, maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord advies op maat krijgt.
	<p>Begeleiden</p> <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p>

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

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.5 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk**

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel 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. Wanneer gespecialiseerde kennis nodig is, geeft de verkoopspecialist deze informatie aan collega's en helpt hen bij het op maken van het artikel. Hij geeft hen tips om het branchespecifieke maatwerk uit te voeren.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de kwaliteitseisen van de organisatie.• Collega's zijn ondersteund bij het leveren van branchespecifiek maatwerk.	
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• Branchewetgeving toepassen• Derving voorkomen/verminderen• Hoeveelheden afmeten en afwegen (r)• Product-, artikel en assortimentskennis gebruiken• Werken conform de regels uit de arbowet• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De verkoopspecialist detailhandel: <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 eisen van de klant en de organisatie voldoet.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	De verkoopspecialist detailhandel: <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.• draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze over op medewerkers, beantwoordt hun vragen, zodat zij correct branchespecifiek maatwerk kunnen verrichten.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren	De verkoopspecialist detailhandel:

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.5 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk**

		<ul style="list-style-type: none">• geeft aan medewerkers tips en adviezen bij het branchespecifiek maatwerk, zodat medewerkers de werkzaamheden goed kunnen uitvoeren.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren• Kansen en mogelijkheden benutten	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• zoekt naar mogelijkheden om de werkzaamheden beter en efficiënter uit te voeren en maakt de collega's en de leidinggevende hierop attent, zodat werkzaamheden verbeterd kunnen worden.

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

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor de bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel bezorgd of opgehaald kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.• De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Aflevertijd voor bestelling bepalen (r)• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT• Schriftelijke 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 verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• past de bestelprocedure en –richtlijnen juist toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.

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

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af, vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende of draagt de klacht over. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:ICT-systemen hanterenInzicht in consumentenrecht tonenInzicht in klachtenbeleid tonenReparatie-/tegoedbon uitschrijvenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing NederlandsMondelinge taalbeheersing MVT	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">roept tijdig hulp in van zijn leidinggevende, maakt op eigen initiatief melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Conclusies trekkenOplossingen voor problemen bedenkenGegevens controleren en aannames toetsen	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, waarbij een afweging is gemaakt tussen organisatiebelang en klantvriendelijkheid.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.

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

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

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		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																					
3.1	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar																			X	X
3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																		X		
3.3	Bedient het afrekensysteem																			X	X
3.4	Sluit het afrekensysteem af 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 Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		
3.1 werkproces: Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar		
Omschrijving	De verkoopsspecialist detailhandel zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Het afrekenpunt en -systeem zijn gebruiksklaar. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Derving voorkomen/verminderen Werken conform de regels uit de arbowet Wetgeving bij aanhouding/winkeldiefstal inzien/hanteren Winkeldiefstalpreventieplan toepassen 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopsspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> houdt zich aan de voorgeschreven procedures, controleert en stelt veiligheidsmiddelen in werking, zodat mogelijke risico's op (criminele) derving worden geminimaliseerd.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	De verkoopsspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> werkt ordelijk en systematisch bij de werkzaamheden en checkt voortdurend de eigen werkzaamheden, zodat het afrekenpunt en –systeem volgens de geldende procedures gebruiksklaar is gemaakt.

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling**

Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoopt specialist detailhandel 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 achterhaalt hij mate van klanttevredenheid en gaat hij na hoe deze tevredenheideventueel vergroot kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de manier waarop de verkoop wordt afgehandeld.• 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">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Algemene verkoopvoorwaarden /uitleggen/toepassen• Betalingscondities toelichten• BTW berekenen/uitschrijven (r)• Consumentenrecht uitvoeren• Contracten beoordelen• Derving voorkomen/verminderen• Inzicht in consumentenrecht tonen• Valuta berekenen• 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 verkoopt specialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant 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 verkoopt specialist detailhandel: <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 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**3.3 werkproces: Bedient het afrekensysteem**

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het systeem om de betaling van de klant te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na 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.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De aankopen zijn correct verwerkt en betaald door de klant.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Afval scheidenBerekeningen maken met geld (r)BTW berekenen/BTW-bon uitschrijvenDerving voorkomen/verminderenICT-systemen hanterenWerken conform de regels uit de arbowetMondelinge taalbeheersing NederlandsMondelinge taalbeheersing MVT	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenProductiviteitsniveaus halenSystematisch werken	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">werkt zoveel mogelijk volgens geldende procedures, 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.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken conform voorgeschreven procedures	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">voert de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften zorgvuldig uit, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**3.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie**

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel sluit het afrekensysteem af en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op. Hij verzorgt de geldadministratie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De geldadministratie en financiële overzichten zijn volgens de bedrijfsprocedures verzorgd en zijn 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">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Derving voorkomen/verminderen• Geld afroemen• ICT-systemen hanteren• Inhoud geldlade tellen (r)• Kassa afmelden• Kasstaat invullen (r)• Kasverschillen analyseren (r)• Kasverschillen voorkomen• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• telt het geld en andere waardepapieren nauwkeurig, zodat de administratieve kassa-afhandeling correct kan plaatsvinden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is voor leidinggevende en/of externe adviseurs/controleurs en gebruikt kan worden voor de bedrijfsvoering.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• sluit het afrekensysteem en bergt geld en waardepapieren op volgens voorgeschreven (werk)procedures, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment											X													X	
5.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties											X													X	
5.3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel																									
5.4	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen											X														X
5.5	Neemt deel aan werkoverleg					X						X														

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

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

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

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de winkel en -omgeving aan zijn leidinggevende. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentaties en het winkelbeeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Artikelpresentaties beoordelenDoorrekenen verbetervoorstellen (r)Gevoel voor ruimte tonen bij opstellen presentaties (r)Routing beoordelenSchappenplan beoordelenVisual merchandisingmix beoordelenWinkellay-out beoordelenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing MVT	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">laat in zijn voorstellen zien oog te hebben voor commerciële kansen en maakt deze concreet in het voorstel, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">toont bij het maken/aanpassen van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm en inzicht in de eisen van de organisatie, legt zijn ideeën en verwachte resultaat uit en baseert zich daarbij op zijn expertise, zodat de leidinggevende inzicht heeft in de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel.

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

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen voor het verbeteren van de verkoopcijfers.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopcijfers, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpm plaatsvindt:ICT-systemen hanterenOmzetberekeningen uitvoerenOmzetprognoses makenVerkoopcijfers berekenen (r)Verkoopcijfers presenteren en interpreteren (r)Verkoopprognoses maken (r)Verkooprapportages makenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing MVT	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">toont cijfermatig inzicht door zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses weer te geven, verklaart verschillen en maakt het groeipotentieel inzichtelijk met behulp van marktinzicht, zodat in het voorstel duidelijk is hoe de verkoopcijfers verbeterd kunnen worden.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">presenteert de financiële consequenties van verschillende keuzes en voorstellen en gebruikt financiële informatie van de organisatie, zodat de haalbaarheid van voorstellen financieel onderbouwd zijn.

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment**5.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg**

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel bereidt het werkoverleg voor door de agendapunten door te nemen en na te gaan bij welk agendapunt hij inbreng kan en moet hebben. Tijdens het werkoverleg verwerkt hij informatie over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie, vraagt om verduidelijking en/of licht hij zaken toe. Hij brengt knelpunten, opvallende gebeurtenissen, vragen en klachten van klanten in om te bespreken geeft hierbij tevens aan hoe naar zijn mening deze zaken het best aangepakt kunnen worden. Hij verbindt de uitkomsten van het overleg aan zijn eigen werkuitvoering en brengt hier desgewenst in een volgend overleg verslag van uit.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De leidinggevende en medewerkers zijn op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)Inzicht in overlegvormen tonenKennis van wettelijk geregelde medezeggenschap hebbenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing Nederlands	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Expertise delen	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none">doet in het werkoverleg concrete voorstellen over hoe iets het beste gedaan kan worden, geeft voorbeelden en duidelijke uitleg om de voorstellen over te brengen, zodat collega's begrijpen wat er bedoeld wordt.

2.2 Eerste verkoper

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Eerste verkoper

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Eerste verkoper

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.1 werkproces: Verzorgt goederenontvangst		
Omschrijving	De eerste verkoper brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst. Hij gaat na welke goederen binnenkomen en geretourneerd moeten worden. Hij gaat na welke collega's ingezet kunnen worden, delegeert taken en geeft hen instructies. Hij informeert de collega's over de werkzaamheden, de prioriteiten en de mogelijke bijzonderheden. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult de bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen op kwaliteit en kwantiteit in bijzijn van de leverancier cq. vervoerder of hij laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De werkzaamheden zijn correct (volgens wettelijke regels en zo efficiënt mogelijk) uitgevoerd. De werkzaamheden zijn efficiënt georganiseerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Derving voorkomen/verminderen Interne transportmiddelen kiezen en gebruiken Managementvaardigheden Urenverdeling maken (r) Werken conform de regels uit de arbowet Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> helpt en vraagt ondersteuning van collega's, spreekt zaken af over de uitvoering van de werkzaamheden en houdt zich aan de afspraken, zodat de werkzaamheden prettig en vlot verlopen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst, welke goederen retour gaan en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen efficiënt en effectief mogelijk ontvangen kunnen worden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> pakt de voorbereiding, controle en administratieve verwerking van de

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.1 werkproces: Verzorgt goederenontvangst

		goederenontvangst nauwkeurig en ordelijk aan en ziet er op toe dat de goederen en de werkzaamheden voldoen aan de gestelde eisen en wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op fouten en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, 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 medewerkers.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.2 werkproces: Verzorgt goederenopslag

Omschrijving	De eerste verkoper bereidt de goederenopslag voor door zelf of dat een collega de interne transportmiddelen verzamelt en ruimte maakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij geeft instructies over de werkwijze en controleert de uitvoering hierop. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd.• Goederen zijn opgeslagen en afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.• De werkzaamheden zijn efficiënt 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• Derving voorkomen/verminderen• Goederen tellen (r)• Goederen vinden in magazijn (r)• Interne transportmiddelen kiezen en gebruiken• Managementvaardigheden• Urenverdeling maken (r)• Werken conform de regels uit de arbowet• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT• Schriftelijke taalbeheersing MVT	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• helpt en vraagt ondersteuning van collega's, spreekt zaken af over de uitvoering van de werkzaamheden en houdt zich aan de afspraken, zodat de werkzaamheden prettig en vlot verlopen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de opslag, waar goederen opgeslagen moeten worden en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen zo efficiënt en effectief mogelijk opgeslagen kunnen worden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• pakt de controle en opslag ordelijk en in een goed tempo aan en ziet er op toe dat de goederen en de werkzaamheden voldoen aan de gestelde eisen en

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.2 werkproces: Verzorgt goederenopslag

		wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op fouten of onveilige situaties geminimaliseerd worden.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, 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 medewerkers.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze		
Omschrijving	De eerste verkoper bouwt de artikelpresentaties volgens het presentatieplan. Op de tijdelijke artikelpresentaties combineert hij op basis van de artikelinformatie de juiste artikelen en de daarbij benodigde decoratiematerialen. Hij transporteert de artikelen naar de winkel, bepaalt indien nodig de artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij permanente artikelpresentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te verbeteren. Hij delegeert deze taken en controleert de werkuitlevering.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De artikelpresentaties, winkel en -omgeving voldoen aan de commerciële uitgangspunten (of beleid) van de organisatie. De werkzaamheden zijn door medewerkers correct 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 Derving voorkomen/verminderen Displayplan uitvoeren Frontpresentatieplan uitvoeren Goederen tellen (r) ICT-systemen hanteren Inzicht in winkelrichting tonen Managementvaardigheden Presentatieplannen lezen en gebruiken (r) Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen (r) Werken conform de regels uit de arbowet 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 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> toont begrip van constructies en ruimtegebruik, gebruikt en combineert diverse materialen, vormen en kleurstellingen en werkt snel en bedreven bij het opbouwen, zodat de presentatie aan de commerciële uitgangspunten voldoet.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> controleert voortdurend de staat van de presentaties volgens de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen en accepteert niet dat de presentaties en de voorraad niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, geeft

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze		
		instructies over de taakuitvoering, controleert de uitvoering van de taken en stuurt bij waar nodig, zodat de taken tijdig en correct worden uitgevoerd door medewerkers.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.5 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)		
Omschrijving	De eerste verkoper bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of andere vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert dit wanneer het nodig is. Hij plaatst bestellingen en/of formuleert voorstellen om de voorraad op het vereiste niveau te brengen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform de richtlijnen bijgehouden. • De bestelling of het voorstel is afgestemd op het gewenst voorraadniveau waarbij rekening gehouden is met de gewenste servicegraad. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Bestelhoeveelheid bepalen (r) • ICT-systemen hanteren • Inventarisatie uitvoeren • Voorraad tellen (r) • Voorraad(administratie) bijhouden • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Mondelinge taalbeheersing MVT • Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	De eerste verkoper: <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 neeverkoop minimaliseert.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Systematisch werken 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> • controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren, • plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.6 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte		
Omschrijving	De eerste verkoper verzorgt de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden door taken te delegeren, te instrueren, te controleren en bij te sturen. Daarnaast maakt hij, eventueel met medewerkers, voor openingstijd de winkel gereed om klanten te ontvangen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De opslagruimte, de winkel en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afval scheiden Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Energie besparen Managementvaardigheden Promotiemateriaal kiezen/toepassen Reinigingsplan uitvoeren Schappen/vakken/displays verzorgen Schoonmaakmaterialen en –middelen kiezen/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 eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> controleert in hoeverre de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, en in hoeverre de wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu worden toegepast, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen en onderneemt actie, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, 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 medewerkers.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Eerste verkoper

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Eerste verkoper

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
Omschrijving	De eerste verkoper ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij begeleidt de collega's door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het winkelbezoek. Het inspringmoment is juist bepaald. Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Inzicht in consumentengedrag tonen Inzicht in consumententrends tonen Inzicht in verkoop- en distributiesystemen tonen Inzicht in wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief tonen Klanten typeren 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 eerste verkoper: <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.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	De eerste verkoper: <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 eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> geeft advies en feedback aan collega's over de manier waarop de klant wordt

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
		ontvangen en benadert, zodat de klant zich (meer) welkom voelt in de winkel.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek**

Omschrijving	De eerste verkoper 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 de verkoper 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 collega, 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">• Artikelen vinden in de winkel (r)• Artikelspecificaties gebruiken (r)• Urenverdeling maken (r)• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De eerste verkoper: <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 eerste verkoper: <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• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De eerste verkoper: <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 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek**

		een commercieel en klantgericht 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 eerste verkoper:</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 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.5 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk**

Omschrijving	De eerste verkoper 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.	
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 gebruikenBegeleidings- en coachingsvaardigheden toepassenBranchewetgeving toepassenDerving voorkomen/verminderenHoeveelheden afmeten en afwegen (r)Werken conform de regels uit de arbowetMondelinge taalbeheersing NederlandsMondelinge taalbeheersing MVT	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	<p>De eerste verkoper:</p> <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.
	<p>Kwaliteit leveren</p> <ul style="list-style-type: none">Systematisch werkenKwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	<p>De eerste verkoper:</p> <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 eisen van de klant en de organisatie voldoet.

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

Omschrijving	De eerste verkoper plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor de bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel bezorgd of opgehaald kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.• De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Aflevertijd voor bestelling bepalen (r)• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT• Schriftelijke 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 eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• past de bestelprocedure en –richtlijnen juist toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.

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

Omschrijving	De eerste verkoper neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af, vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende of draagt de klacht over. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:ICT-systemen hanterenInzicht in consumentenrecht tonenInzicht in klachtenbeleid tonenReparatie-/tegoedbon uitschrijvenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing NederlandsMondelinge taalbeheersing MVTSchriftelijke taalbeheersing MVT	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">roept tijdig hulp in van zijn leidinggevende, maakt op eigen initiatief melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Conclusies trekkenOplossingen voor problemen bedenkenGegevens controleren en aannames toetsen	De eerste verkoper: <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 eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.

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

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

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

Proces-competentie-matrix Eerste verkoper

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		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																					
3.1	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar																			X	X
3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																		X		
3.3	Bedient het afrekensysteem		X																	X	X
3.4	Sluit het afrekensysteem af 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 Eerste verkoper

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		
3.1 werkproces: Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar		
Omschrijving	De eerste verkoper zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.	
Gewenst resultaat	Het afrekenpunt en -systeem zijn gebruiksklaar.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Derving voorkomen/verminderen Urenverdeling maken (r) Werken conform de regels uit de arbowet Wetgeving bij aanhouding/winkeldiefstal inzien/hanteren Winkeldiefstalpreventieplan toepassen 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> houdt zich aan de voorgeschreven procedures, controleert en stelt veiligheidsmiddelen in werking, zodat mogelijke risico's op (criminele) derving worden geminimaliseerd.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> werkt ordelijk en systematisch bij de werkzaamheden en checkt voortdurend de eigen werkzaamheden, zodat het afrekenpunt en –systeem volgens de geldende procedures gebruiksklaar is gemaakt.

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling**

Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de eerste verkoper 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 klantachterhaalt hij mate van klanttevredenheid en gaat hij na hoe deze tevredenheideventueel vergroot kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de manier waarop de verkoop wordt afgehandeld.• 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">• Algemene verkoopvoorwaarden /uitleggen/toepassen• Berekeningen maken met geld (r)• Betalingscondities toelichten• BTW berekenen/uitschrijven (r)• Contracten beoordelen• Derving voorkomen/verminderen• Inzicht in consumentenrecht tonen• 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 eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant 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 eerste verkoper: <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 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**3.3 werkproces: Bedient het afrekensysteem**

Omschrijving	De eerste verkoper handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het systeem om de betaling van de klant te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na 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. In voorkomende gevallen delegeert hij deze taken. Hij instrueert medewerkers, controleert of zij 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">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Afval scheiden• Berekeningen maken met geld (r)• BTW berekenen/BTW-bon uitschrijven• Derving voorkomen/verminderen• ICT-systemen hanteren• Managementvaardigheden• Werken conform de regels uit de arbowet• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• werkt zoveel mogelijk volgens geldende procedures, 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.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• voert de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften zorgvuldig uit, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	De eerste verkoper:

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		
3.3 werkproces: Bedient het afrekensysteem		
		<ul style="list-style-type: none">• communiceert de taakverdeling helder naar medewerkers, instrueert hen met behulp van duidelijke instructies, controleert de uitvoering en stuurt tijdig bij, zodat de werkzaamheden tijdig en volgens de richtlijnen van de organisatie worden uitgevoerd.

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**3.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie**

Omschrijving	De eerste verkoper sluit het afrekensysteem af en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op. Hij verzorgt de geldadministratie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De geldadministratie en financiële overzichten zijn volgens de bedrijfsprocedures verzorgd en zijn gereed voor controle en verdere bewerking.• De waardepapieren zijn veilig opgeborgen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Derving voorkomen/verminderen• Geld afroemen• ICT-systemen hanteren• Inhoud geldlade tellen (r)• Kassa afmelden• Kassaregistratie verzorgen• Kasstaat invullen (r)• Kasverschillen analyseren (r)• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• telt het geld en andere waardepapieren nauwkeurig, zodat de administratieve kassa-afhandeling correct kan plaatsvinden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Systematisch werken	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is voor leidinggevende en/of externe adviseurs/controleurs en gebruikt kan worden voor de bedrijfsvoering.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• sluit het afrekensysteem en bergt geld en waardepapieren op volgens voorgeschreven (werk)procedures, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Eerste verkoper

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment																									
5.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties										X														X	
5.3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel												X													X
5.4	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen										X															X
5.5	Neemt deel aan werkoverleg				X						X															

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Eerste verkoper

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment		
5.2 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties		
Omschrijving	De eerste verkoper doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentaties en het winkelbeeld. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikelpresentaties beoordelen Doorrekenen verbetervoorstellen (r) Gevoel voor ruimte tonen bij opstellen presentaties (r) Routing beoordelen Schappenplan beoordelen Visual merchandisingmix beoordelen Winkellay-out beoordelen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Expertise delen 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> toont bij het maken/aanpassen van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm en inzicht in de eisen van de organisatie, legt zijn ideeën en verwachte resultaat uit en baseert zich daarbij op zijn expertise, zodat de leidinggevende inzicht heeft in de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none"> laat in zijn voorstellen zien oog te hebben voor commerciële kansen en maakt deze concreet in het voorstel, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd.

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment**5.3 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel**

Omschrijving	De eerste verkoper doet voorstellen voor personeelsinzet aan de leidinggevende. Ook signaleert hij personeelsbehoefte. Hij geeft informatie over de capaciteiten van medewerkers, doet voorstellen voor ontwikkeling van medewerkers en signaleert knelpunten bij de inzet van medewerkers.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De personeelsbehoefte voor een afdeling/team/onderdeel is in kaart gebracht.• Voorstellen voor de ontwikkeling van medewerkers zijn haalbaar en realistisch.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Doorrekenen verbetervoorstellen (r)• Financiële kengetallen toepassen/berekenen• Kwalitatieve personeelsbehoefte vaststellen• Personeelsbezettingsplan maken• Personeelskosten reduceren• Productiviteitskengetallen beoordelen• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• signaleert knelpunten in personeelsbezetting en -capaciteiten, formuleert verbeterpunten en draagt hiervoor oplossingen aan, zodat knelpunten in personeelsbezetting en -capaciteiten voorkomen kunnen worden.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">• denkt mee om personeelskosten te reduceren/laag te houden en maakt op basis hiervan ook roosters/besluiten voor personeelsinzet, zodat personeelskosten niet te hoog zijn.

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

Omschrijving	De eerste verkoper maakt binnen de mogelijkheden van de winkelformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen voor het verbeteren van de verkoopcijfers.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopcijfers, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:ICT-systemen hanterenOmzetberekeningen uitvoerenOmzetprognoses makenVerkoopcijfers berekenen (r)Verkoopcijfers presenteren en interpreteren (r)Verkoopprognoses maken (r)Verkooprapportages makenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing MVT	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">toont cijfermatig inzicht door zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses weer te geven, verklaart verschillen en maakt het groeipotentieel inzichtelijk met behulp van marktinzicht, zodat in het voorstel duidelijk is hoe de verkoopcijfers verbeterd kunnen worden.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">presenteert de financiële consequenties van verschillende keuzes en voorstellen en gebruikt financiële informatie van de organisatie, zodat de haalbaarheid van voorstellen financieel onderbouwd zijn.

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment**5.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg**

Omschrijving	De eerste verkoper bereidt het werkoverleg voor door de agendapunten door te nemen en na te gaan bij welk agendapunt hij inbreng kan en moet hebben. Tijdens het werkoverleg verwerkt hij informatie over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie, vraagt om verduidelijking en/of licht hij zaken toe. Hij brengt knelpunten, opvallende gebeurtenissen, vragen en klachten van klanten in om te bespreken geeft hierbij tevens aan hoe naar zijn mening deze zaken het best aangepakt kunnen worden. Hij verbindt de uitkomsten van het overleg aan zijn eigen werkuitvoering en brengt hier desgewenst in een volgend overleg verslag van uit.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De leidinggevende en de medewerkers zijn op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)Inzicht in overlegvormen tonenKennis van wettelijk geregelde medezeggenschap hebbenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing Nederlands	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Expertise delen	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">doet in het werkoverleg concrete voorstellen over hoe iets het beste gedaan kan worden, geeft voorbeelden en duidelijke uitleg om de voorstellen over te brengen, zodat collega's begrijpen wat er bedoeld wordt.

2.3 Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Verzorgt goederenontvangst		x			x												x		x						
1.2	Verzorgt goederenopslag		x			x												x		x						
1.3	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze																									
1.4	Verzorgt ‘visual merchandising’											x				x				x						x
1.5	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)												x							x						
1.6	Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte		x																	x						

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.1 werkproces: Verzorgt goederenontvangst		
Omschrijving	De verkoopsspecialist mode brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst. Hij gaat na welke goederen binnenkomen en geretourneerd moeten worden. Hij gaat na welke collega's ingezet kunnen worden, delegeert taken en geeft hen instructies. Hij informeert de collega's over de werkzaamheden, de prioriteiten en de mogelijke bijzonderheden. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult de bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen op kwaliteit en kwantiteit in bijzijn van de leverancier cq. vervoerder of hij laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De werkzaamheden zijn correct (volgens wettelijke regels en zo efficiënt mogelijk) uitgevoerd. De werkzaamheden zijn efficiënt georganiseerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Aantallen vergelijken (r) Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Derving voorkomen/verminderen Interne transportmiddelen kiezen en gebruiken Managementvaardigheden Urenverdeling maken (r) Urenverdeling maken (r) Verpakkingseenheden tellen (r) Werken conform de regels uit de arbowet Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	De verkoopsspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> helpt en vraagt ondersteuning van collega's, spreekt zaken af over de uitvoering van de werkzaamheden en houdt zich aan de afspraken, zodat de werkzaamheden prettig en vlot verlopen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	De verkoopsspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst, welke goederen retour gaan en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen efficiënt en effectief mogelijk ontvangen kunnen worden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopsspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> pakt de voorbereiding, controle en administratieve verwerking van de

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.1 werkproces: Verzorgt goederenontvangst

		goederenontvangst nauwkeurig en ordelijk aan en ziet er op toe dat de goederen en de werkzaamheden voldoen aan de gestelde eisen en wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op fouten en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, 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 medewerkers.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**1.2 werkproces: Verzorgt goederenopslag**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode bereidt de goederenopslag voor door zelf of dat een collega de interne transportmiddelen verzamelt en ruimte maakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij geeft instructies over de werkwijze en controleert de uitvoering hierop. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd.• Goederen zijn opgeslagen en afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.• De werkzaamheden zijn efficiënt 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• Derving voorkomen/verminderen• Interne transportmiddelen kiezen en gebruiken• Managementvaardigheden• Urenverdeling maken (r)• Werken conform de regels uit de arbowet• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT• Schriftelijke taalbeheersing MVT	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• helpt en vraagt ondersteuning van collega's, spreekt zaken af over de uitvoering van de werkzaamheden en houdt zich aan de afspraken, zodat de werkzaamheden prettig en vlot verlopen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de opslag, waar goederen opgeslagen moeten worden en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen zo efficiënt en effectief mogelijk opgeslagen kunnen worden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• pakt de controle en opslag ordelijk en in een goed tempo aan en ziet er op toe dat de goederen en de werkzaamheden voldoen aan de gestelde eisen en wettelijke regels wat betreft arbo,

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.2 werkproces: Verzorgt goederenopslag

		veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op fouten of onveilige situaties geminimaliseerd worden.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, 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 medewerkers.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.4 werkproces: Verzorgt 'visual merchandising'		
Omschrijving	De verkoopspecialist mode verzorgt de 'visual merchandising' in de winkel. Hij selecteert en combineert kledingstukken en accessoires uit het assortiment, rekeninghoudend met de voorraad, trends en verkooppotentieel van de artikelen. Op basis van de collectieopbouw, merken, voorraad en de doelgroep van de winkel, stelt hij modecombinaties samen. Hij plaatst deze combinaties in de winkel of in de etalage. Hij begeleidt collega's bij deze werkzaamheden en geeft hen tips over het toepassen van deze vaktechniek.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De modecombinaties inspireren klanten. • De modecombinaties ondersteunen de commerciële uitstraling, collectieopbouw en merkenbeeld van de winkel. • Collega's worden ontwikkeld op het modevakgebied. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Afval scheiden • Derving voorkomen/verminderen • Displayplan uitvoeren • Frontpresentatieplan uitvoeren • Goederen tellen (r) • ICT-systemen hanteren • Inzicht in artikelpresentatie tonen • Kleuren commercieel gebruiken • Managementvaardigheden • Presentatieplannen lezen en gebruiken (r) • Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen (r) • Total-lookpresentaties verzorgen • Verlichting plaatsen • Werken conform de regels uit de arbowet • Mondelinge taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> • toont begrip van merken, collectieopbouw, kleurstellingen en combinatietechnieken, werkt snel en bedreven en houdt rekening met de (winkel)ruimte en de gewenste uitstraling, zodat de 'visual merchandising' een optimaal effect heeft op de klant.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwend en creatief handelen 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> • komt met creatieve ideeën om met 'visual merchandising' klanten te inspireren, vertaalt modetrends in de 'visual merchandising' en gebruikt (nieuwe) presentatietechnieken en materialen, zodat de 'visual merchandising' de commerciële waarde te ondersteunen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> • controleert voortdurend of de staat van de 'visual merchandising' in de winkel aan de

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.4 werkproces: Verzorgt 'visual merchandising'

		eisen van de organisatie voldoet, signaleert afwijkingen en neemt direct actie, zodat de 'visual merchandising' maximaal effect kan sorteren.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">weegt in het kader van doelgroep, trendse, verkooppotentieel, marges en voorraadhoogte af welke modeartikelen hij in de 'visual merchandising' verwerkt, zodat de 'visual merchandising' bijdraagt aan de gewenste omzet (binnen collecties).

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.5 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)		
Omschrijving	De verkoopspecialist mode bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of andere vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert dit wanneer het nodig is. Hij plaatst bestellingen en/of formuleert voorstellen om de voorraad op het vereiste niveau te brengen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform de richtlijnen bijgehouden. • De bestelling of het voorstel is afgestemd op het gewenste voorraadniveau waarbij rekening gehouden is met de gewenste servicegraad. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Bestelhoeveelheid bepalen (r) • ICT-systemen hanteren • Inventarisatie uitvoeren • Voorraad tellen (r) • Voorraad(administratie) bijhouden • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Mondelinge taalbeheersing MVT • Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadniveau en servicegraad, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Systematisch werken 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> • controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren, • plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.6 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte		
Omschrijving	De verkoopspecialist mode verzorgt de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden door taken te delegeren. Daarnaast maakt hij, eventueel met medewerkers, voor openingstijd de winkel gereed om klanten te ontvangen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De opslagruimte, de verkoopruimte en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afval scheiden Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Energie besparen Managementvaardigheden Promotiemateriaal kiezen/toepassen Reinigingsplan uitvoeren Schappen/vakken/displays verzorgen Schoonmaakmaterialen en –middelen kiezen/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 verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> controleert in hoeverre de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, en in hoeverre de wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu worden toegepast, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen en onderneemt actie, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> delegeert taken aan medewerkers op basis van prioriteiten en capaciteiten, 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 medewerkers.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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																					
2.1	Ontvangt en benadert klanten			x															x		
2.2	Voert verkoopgesprek																				
2.3	Adviseert en voert verkoopgesprek			x					x			x				x			x		
2.4	Geeft stylingadvies			x			x					x				x					
2.5	Levert branchespecifiek maatwerk																				
2.6	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor											x							x	x	
2.7	Plaats een bestelling voor de klant																		x		x
2.8	Neemt klachten aan en/of handelt deze af					x								x					x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
Omschrijving	De verkoopsspecialist mode ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij begeleidt de collega's door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het winkelbezoek. Het inspringmoment is juist bepaald. Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd en het risico op (criminele) derving geminimaliseerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Inzicht in consumentengedrag tonen Inzicht in consumententrends tonen Inzicht in verkoop- en distributiesystemen tonen Inzicht in wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief tonen Klanten typeren 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 verkoopsspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen Adviseren 	De verkoopsspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> geeft advies en feedback aan collega's over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benadert, zodat de klant zich (meer) welkom voelt in de winkel.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	De verkoopsspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> schat de koopkansen bij de klant goed in, bepaalt het juiste inspringmoment en

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

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek**

Omschrijving	<p>De verkoopspecialist mode inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij onderzoekt ook of de klant gevoelig is voor prijs, merk, etc. Ook onderzoekt hij door het stellen van gerichte vragen voor welke doeleinden het artikel gebruikt moet worden. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt, maakt een voorstel dat aansluit bij de wensen/behoeften van de klant of wijst de klant op alternatieven buiten het assortiment. Hij adviseert de klant op basis van parate en diepgaande product- en assortimentskennis over de toepassing, eigenschappen en verwerking van diverse artikelen. Wanneer relevant geeft hij uitleg over de totstandkoming van/gebruikte materialen in het artikel om de klant beter te kunnen informeren en het (prijs)verschil tussen artikelen te verduidelijken. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe. Naast het adviseren van de klant, geeft hij ook aan collega's uitleg over het assortiment en verkooptechnieken. Hij begeleidt hen tijdens gesprekken met de klant door feedback te geven op hun handelingen.</p> <p>.</p>	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De wens en de behoeften van de klant zijn op klantgerichte wijze geïnterpreteerd.• Het advies en verkoopgesprek sluiten aan bij de wens en behoeften van de klant en de ondernemingsdoeleinden.• Het advies brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantbinding tot stand.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Artikelen vinden in de winkel (r)• Artikelspecificaties gebruiken (r)• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Klanten typeren• Productspecificaties gebruiken (r)• Inzicht in soorten serviceverlening tonen• tekenen in perspectief• Urenverdeling maken (r)• Verkoop- en adviesvaardigheden toepassen• Mondelinge taalbeheersing Nederlands	<p>Overtuigen en beïnvloeden</p> <ul style="list-style-type: none">• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen• Overeenstemming nastreven	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">• stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant en verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het advies.
	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>De verkoopspecialist mode:</p>

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek

<ul style="list-style-type: none">• Mondelinge taalbeheersing MVT		<ul style="list-style-type: none">• toont inzicht in het assortiment en het gebruik van verkooptechnieken en komt op basis daarvan vlot met een passend advies aan de klant, informeert de klant met behulp van parate product- en assortimentskennis, zodat de klant een juist advies wordt verstrekt.• draagt kennis en expertise over aan medewerkers door duidelijke uitleg of antwoord op hun vragen te geven en informeert hen actief over (nieuwe) artikelen en promotionele acties, zodat medewerkers op de hoogte zijn en klanten beter kunnen informeren.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none">• Vernieuwend en creatief handelen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• introduceert bij de klant ideeën en benaderingen om kleding en aanverwante artikelen met elkaar te combineren, komt met verschillende suggesties en toont dit de klant, zodat de klant zich een beeld kan vormen hoe de kleding bij hem of haar past.
	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 verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• stelt zich actief op door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen, maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord advies op maat krijgt.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek**

	<p>Begeleiden</p> <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren	<p>De verkoopspecialist mode:</p> <ul style="list-style-type: none">• geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat collega's hun werkzaamheden correct uitvoeren en kunnen verbeteren.
--	---	--

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.4 werkproces: Geeft stylingadvies

Omschrijving	De verkoopspecialist mode geeft de klant stylingadvies, wanneer de klant aangeeft daar open voor te staan. Op basis van de uiterlijke kenmerken van de klant en de vraag/behoefte van de klant, reikt zij enkele voorbeelden van mode(combinaties)/kleurcombinaties aan om de klant op ideeën te brengen. Door het aanbieden van meer mode(combinaties)/kleurcombinaties of nuances toont zij de klant verschillende resultaten, op basis waarvan de klant een beter beeld kan krijgen van de mogelijkheden. Tijdens het adviseren van de klant, onderzoekt zij door het stellen van de juiste vragen de smaak van de klant en beantwoordt ze vragen van de klant over pasvorm en merken en geeft ze praktische informatie over de stoffen/materialen. Ook gaat ze na op welke manier de klant verder geadviseerd wil worden en houdt daarbij rekening met de intimiteit en voorkeur van de klant. Zij deelt haar expertise en geeft collega's tips bij het geven van stylingadvies.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het stylingadvies zorgt voor een vertrouwensband met de klant. • Het stylingadvies geeft een koopsuggestie aan de klant. 	
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 • Gebruiksmogelijkheden van mode-aanbod • Inzicht in modelnamen en details van kleding tonen • Kenmerken van de klant combineren met mode • Kennis van actuele trends hebben • Kennis van collectie en merken hebben • Kennis van kleuren en combinaties hebben (vooral visueel) • Kennis van mode-invloeden hebben • Kennis van stijlen en combinaties hebben • Maat relateren aan mode • Productspecificaties gebruiken (r) • Urenverdeling maken (r) • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Mondelinge taalbeheersing MVT 	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwend en creatief handelen • Verandering zoeken en introduceren 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> • reikt (nieuwe) combinaties bij de klant aan, draagt creatieve mogelijkheden aan en geeft de klant een beeld van de mogelijkheden door de klant te kleden of artikelen voor te houden, zodat de klant een (vernieuwende) koopsuggestie wordt gedaan.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Expertise delen 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> • combineert artikelen/collecties die passen bij de kenmerken van de klant (kleur, gelaat, pasvorm, etc.), biedt de klant alternatieven en geeft suggesties, zodat de klant een stylingadvies op maat krijgt. • draagt kennis en expertise over aan medewerkers door duidelijke uitleg, voorbeelden of antwoord op hun vragen te geven, zodat zij zich kunnen bekwamen in het geven van stylingadvies.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.4 werkproces: Geeft stylingadvies**

	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Anderen ontwikkelen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat collega's hun werkzaamheden correct uitvoeren en kunnen verbeteren.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none">• Integer handelen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• respecteert vertrouwelijkheid in het contact met de klant, zodat de vertrouwensband met de klant niet wordt geschaad.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.6 werkproces: Bereidt vermaakwerkzaamheden voor**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode bereidt de vermaakwerkzaamheden voor de coupeuse voor, door het kledingstuk af te spelden en bij de klant na te gaan of de voorgestelde aanpassingen naar wens zijn. Hij vult de specificaties van de vermaakwerkzaamheden in op een formulier ter informatie van de coupeuse.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De voorgestelde aanpassingen zijn naar de wensen van de klant en binnen de eisen van de organisatie.• De coupeuse weet welke aanpassingen zij moet uitvoeren.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Hoeveelheden afmeten en afwegen (r)• Inzicht in figuurproblemen en nodige aanpassing van kleding• Inzicht in lengte van broeken, rokken en mouwen• Inzicht in maten en verhoudingen tonen• Inzicht in patronen tonen• Kennis van stijlen• Kleding pompen• Kunnen afspelden van lengte aanpassingen• Maat schatten• Pasvorm adviseren• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing MVT	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Gevoel voor ruimte en richting tonen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• Speldt het kledingstuk snel, bedreven en accuraat af, rekeninghoudend met de mogelijkheden en kenmerken van de stof en/of het kledingstuk en vormt het kledingstuk op basis van de voorgestelde aanpassingen, zodat de klant inzicht heeft in het voorgenomen resultaat.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• werkt ordelijk en systematisch en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen voldoet en het voor de coupeuse duidelijk is aan welke eisen het kledingstuk moet voldoen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• stelt aanpassingen voor die bij het type klant en het figuur van de klant passen en bespreekt afwijkingen en consequenties met de klant, zodat de klant een keuze kan maken.

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

Omschrijving	De verkoopspecialist mode plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor de bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel bezorgd of opgehaald kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.• De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Aflevertijd voor bestelling bepalen (r)• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT• Schriftelijke 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 verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• past de bestelprocedure en –richtlijnen juist toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.

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

Omschrijving	De verkoopspecialist mode neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af, vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende of draagt de klacht over. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:ICT-systemen hanterenInzicht in consumentenrecht tonenInzicht in klachtenbeleid tonenReparatie-/tegoedbon uitschrijvenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing NederlandsMondelinge taalbeheersing MVTSchriftelijke taalbeheersing MVT	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">roept tijdig hulp in van zijn leidinggevende, maakt op eigen initiatief melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Conclusies trekkenOplossingen voor problemen bedenkenGegevens controleren en aannames toetsen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">Stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, waarbij een afweging is gemaakt tussen organisatiebelang en klantvriendelijkheid.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.

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

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

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		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																					
3.1	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar																			X	X
3.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																		X		
3.3	Bedient het afrekensysteem		X																	X	X
3.4	Sluit het afrekensysteem af 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 Verkoopsspecialist mode

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		
3.1 werkproces: Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar		
Omschrijving	De verkoopsspecialist mode zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Het afrekenpunt en -systeem zijn gebruiksklaar. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Derving voorkomen/verminderen Urenverdeling maken (r) Werken conform de regels uit de arbowet Wetgeving bij aanhouding/winkeldiefstal inzien/hanteren Winkeldiefstalpreventieplan toepassen 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopsspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> houdt zich aan de voorgeschreven procedures, controleert en stelt veiligheidsmiddelen in werking, zodat mogelijke risico's op (criminele) derving worden geminimaliseerd.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	De verkoopsspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> werkt ordelijk en systematisch bij de werkzaamheden en checkt voortdurend de eigen werkzaamheden, zodat het afrekenpunt en –systeem volgens de geldende procedures gebruiksklaar is gemaakt.

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling**

Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoopspecialist mode 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 klantachterhaalt hij mate van klanttevredenheid en gaat hij na hoe deze tevredenheideventueel vergroot kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de manier waarop de verkoop wordt afgehandeld.• 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">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Algemene verkoopvoorwaarden /uitleggen/toepassen• Berekeningen maken met geld (r)• Betalingscondities toelichten• BTW berekenen/uitschrijven (r)• Contracten beoordelen• Derving voorkomen/verminderen• Inzicht in consumentenrecht tonen• 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 verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant 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 verkoopspecialist mode: <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 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**3.3 werkproces: Bedient het afrekensysteem**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het systeem om de betaling van de klant te verwerken. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na 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. In voorkomende gevallen delegeert hij deze taken. Hij instrueert medewerkers, controleert of zij 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">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Afval scheiden• Berekeningen maken met geld (r)• BTW berekenen/BTW-bon uitschrijven• Derving voorkomen/verminderen• ICT-systemen hanteren• Werken conform de regels uit de arbowet• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• werkt zoveel mogelijk volgens geldende procedures, 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.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">• voert de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften zorgvuldig uit, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	De verkoopspecialist mode:

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		
3.3 werkproces: Bedient het afrekensysteem		
		<ul style="list-style-type: none">• communiceert de taakverdeling helder naar medewerkers, instrueert hen met behulp van duidelijke instructies, controleert de uitvoering en stuurt tijdig bij, zodat de werkzaamheden tijdig en volgens de richtlijnen van de organisatie worden uitgevoerd.

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		
3.4 werkproces: Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie		
Omschrijving	De verkoopspecialist mode sluit het afrekensysteem af en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op. Hij verzorgt de geldadministratie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De geldadministratie en financiële overzichten zijn volgens de bedrijfsprocedures verzorgd en zijn gereed voor controle en verdere bewerking. De waardepapieren zijn veilig opgeborgen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Derving voorkomen/verminderen Geld afromen ICT-systemen hanteren Inhoud geldlade tellen (r) Kassa afmelden Kassaregistratie verzorgen Kasstaat invullen (r) Kasverschillen analyseren (r) Kasverschillen voorkomen Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> telt het geld en andere waardepapieren nauwkeurig, zodat de administratieve kassa-afhandeling correct kan plaatsvinden.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is voor leidinggevende en/of externe adviseurs/controleurs en gebruikt kan worden voor de bedrijfsvoering.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none"> sluit het afrekensysteem en bergt geld en waardepapieren op volgens voorgeschreven (werk)procedures, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist mode

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist mode

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

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

Omschrijving	De verkoopspecialist mode doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopprijsruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentaties en het winkelbeeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Doorrekenen verbetervoorstellen (r)Gevoel voor ruimte tonen bij opstellen presentaties (r)Presentatie van de collectie beoordelenPresentatietechnieken kiezen/toepassenRouting beoordelenSchappenplan beoordelenVisual merchandisingmix beoordelenWinkellay-out beoordelenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing MVT	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">toont bij het maken/aanpassen van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm en inzicht in de eisen van de organisatie, legt zijn ideeën en verwachte resultaat uit en baseert zich daarbij op zijn expertise, zodat de leidinggevende inzicht heeft in de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none">Verandering zoeken en introducerenVernieuwend en creatief handelen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">toont zich vindingrijk en creatief in voorstellen ten aanzien van 'visual merchandising', verandert en verbetert de 'visual merchandising' om collecties beter te presenteren en klanten te inspireren, zodat zijn verbetervoorstellen leiden tot optimale presentaties.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie	De verkoopspecialist mode:

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

- laat in zijn voorstellen zien oog te hebben voor commerciële kansen en maakt deze concreet in het voorstel, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd.

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

Omschrijving	De verkoopspecialist mode maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen voor het verbeteren van de verkoopcijfers.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopcijfers, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Omzetberekeningen uitvoerenOmzetprognoses makenVerkoopcijfers berekenen (r)Verkoopcijfers presenteren en interpreteren (r)Verkoopprognoses maken (r)Verkooprapportages makenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing MVT	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">toont cijfermatig inzicht door zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses weer te geven, verklaart verschillen en maakt het groeipotentieel inzichtelijk met behulp van marktinzicht, zodat in het voorstel duidelijk is hoe de verkoopcijfers verbeterd kunnen worden.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De eerste verkoper: <ul style="list-style-type: none">presenteert de financiële consequenties van verschillende keuzes en voorstellen en gebruikt financiële informatie van de organisatie, zodat de haalbaarheid van voorstellen financieel onderbouwd zijn.

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment**5.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg**

Omschrijving	De verkoopspecialist mode bereidt het werkoverleg voor door de agendapunten door te nemen en na te gaan bij welk agendapunt hij inbreng kan en moet hebben. Tijdens het werkoverleg verwerkt hij informatie over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie, vraagt om verduidelijking en/of licht hij zaken toe. Hij brengt knelpunten, opvallende gebeurtenissen, vragen en klachten van klanten in om te bespreken geeft hierbij tevens aan hoe naar zijn mening deze zaken het best aangepakt kunnen worden. Hij verbindt de uitkomsten van het overleg aan zijn eigen werkuitvoering en brengt hier desgewenst in een volgend overleg verslag van uit.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De leidinggevende en de medewerkers zijn op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)Inzicht in overlegvormen tonenKennis van wettelijk geregelde medezeggenschap hebbenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing Nederlands	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Expertise delen	De verkoopspecialist mode: <ul style="list-style-type: none">doet in het werkoverleg concrete voorstellen over hoe iets het beste gedaan kan worden, geeft voorbeelden en duidelijke uitleg om de voorstellen over te brengen, zodat collega's begrijpen wat er bedoeld wordt.

2.4 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																						
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
		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
Bedrijfsmatig handelen																								
Ondernemend en commercieel handelen																								
Gedrevenheid en ambitie tonen																								
Met druk en tegenslag omgaan																								
Omgaan met verandering en aanpassen																								
Instructies en procedures opvolgen																								
Kwaliteit leveren																								
Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten																								
Plannen en organiseren																								
Leren																								
Creëren en innoveren																								
Onderzoeken																								
Analyseren																								
Materialen en middelen inzetten																								
Vakdeskundigheid toepassen																								
Formuleren en rapporteren																								
Presenteren																								
Overtuigen en beïnvloeden																								
Relaties bouwen en netwerken																								
Ethisch en integer handelen																								
Samenwerken en overleggen																								
Aandacht en begrip tonen																								
Begeleiden																								
Aansturen																								
Beslissen en activiteiten initiëren																								

Werkprocessen																								
1.1	Verzorgt goederenontvangst			x		x														x				
1.2	Verzorgt goederenopslag			x		x														x				
1.3	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze			x								x								x				
1.4	Verzorgt 'visual merchandising'																							
1.5	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)													x						x				
1.6	Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte			x																x				

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.1 werkproces: Verzorgt goederenontvangst		
Omschrijving	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst. Hij gaat na welke goederen binnenkomen en geretourneerd moeten worden. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult de bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen op kwaliteit en kwantiteit in bijzijn van de leverancier cq. vervoerder of hij laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder. In voorkomende situaties begeleidt hij collega's tijdens de werkzaamheden door hen (extra) uitleg en instructies te geven en werkzaamheden voor te doen. Hij geeft feedback over de uitgevoerde werkzaamheden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De werkzaamheden zijn correct (volgens wettelijke regels en zo efficiënt mogelijk) uitgevoerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Aantallen vergelijken (r) Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Derving voorkomen/verminderen Interne transportmiddelen kiezen en gebruiken Verpakkingseenheden tellen (r) Werken conform de regels uit de arbowet Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> helpt en vraagt ondersteuning van collega's, spreekt zaken af over de uitvoering van de werkzaamheden en houdt zich aan de afspraken, zodat de werkzaamheden prettig en vlot verlopen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> pakt de voorbereiding, controle en administratieve verwerking van de goederenontvangst nauwkeurig en ordelijk aan en ziet er op toe dat de goederen en de werkzaamheden voldoen aan de gestelde eisen en wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op fouten en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:

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

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.2 werkproces: Verzorgt goederenopslag		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel bereidt de goederenopslag voor door zelf of dat een collega de interne transportmiddelen verzamelt en ruimte maakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij informeert de collega's over de prioriteiten en begeleidt hen waar nodig. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd. Goederen zijn opgeslagen en afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afval scheiden Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Derving voorkomen/verminderen Goederen verdelen (r) Goederen vinden in magazijn (r) Interne transportmiddelen kiezen en gebruiken Werken conform de regels uit de arbowet Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> helpt en vraagt ondersteuning van collega's, spreekt zaken af over de uitvoering van de werkzaamheden en houdt zich aan de afspraken, zodat de werkzaamheden prettig en vlot verlopen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> pakt de controle en opslag ordelijk en in een goed tempo aan en ziet er op toe dat de goederen en de werkzaamheden voldoen aan de gestelde eisen en de wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op fouten of onveilige situaties geminimaliseerd worden.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen Adviseren 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat collega's hun

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

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

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze		
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • geeft heldere instructies en uitleg over presentatietechnieken, zodat collega's hun werkzaamheden optimaal kunnen uitvoeren of verbeteren.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.5 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of andere vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert dit wanneer het nodig is. Hij plaatst bestellingen en/of formuleert voorstellen om de voorraad op het vereiste niveau te brengen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform de richtlijnen bijgehouden. • De bestelling of het voorstel is afgestemd op het gewenste voorraadniveau waarbij rekening gehouden is met de gewenste servicegraad. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Bestelhoeveelheid bepalen (r) • ICT-systemen hanteren • Inventarisatie uitvoeren • Voorraad tellen (r) • Voorraad(administratie) bijhouden • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Mondelinge taalbeheersing MVT • Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadniveau en servicegraad, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Systematisch werken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren, • plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.6 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel verzorgt de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de verkoopruimte gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de verkoopruimte te optimaliseren.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De opslagruimte, de winkel en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afval scheiden Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Energie besparen Promotiemateriaal kiezen/toepassen Reinigingsplan uitvoeren Schappen/vakken/displays verzorgen Schoonmaakmaterialen en –middelen kiezen/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 verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> controleert in hoeverre de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, en in hoeverre de wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu worden toegepast, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen en onderneemt actie, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen Adviseren 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat collega's hun werkzaamheden correct uitvoeren of kunnen verbeteren.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
Omschrijving	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij begeleidt de collega's door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het winkelbezoek. • Het inspringmoment is juist bepaald. • Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen • Calamiteiten signaleren/voorkomen • Derving voorkomen/verminderen • Inzicht in consumentengedrag tonen • Inzicht in consumententrends tonen • Inzicht in verkoop- en distributiesystemen tonen • Inzicht in wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief tonen • Klanten typeren • 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 verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • geeft advies en feedback aan collega's over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benadert, zodat de klant zich (meer) welkom voelt in de winkel.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • schat de koopkansen bij de klant goed in, bepaalt het juiste inspringmoment en

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

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij onderzoekt ook of de klant gevoelig is voor prijs, merk, etc. Ook onderzoekt hij door het stellen van gerichte vragen voor welke doeleinden het artikel gebruikt moet worden. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt, maakt een voorstel dat aansluit bij de wensen/behoeften van de klant of wijst de klant op alternatieven buiten het assortiment. Hij adviseert de klant op basis van parate en diepgaande product- en assortimentskennis over de toepassing, eigenschappen en verwerking van diverse artikelen. Wanneer relevant geeft hij uitleg over de totstandkoming van/gebruikte materialen in het artikel om de klant beter te kunnen informeren en het (prijs)verschil tussen artikelen te verduidelijken. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe. Naast het adviseren van de klant, geeft hij ook aan collega's uitleg over het assortiment en verkooptechnieken. Hij begeleidt hen tijdens gesprekken met de klant door feedback te geven op hun handelingen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De wens en de behoeften van de klant zijn op klantgerichte wijze geïnventariseerd.• Het advies en verkoopgesprek sluiten aan bij de wens en behoeften van de klant en de ondernemingsdoeleinden.• Het advies brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantbinding tot stand.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Artikelen vinden in de winkel (r)• Artikelspecificaties gebruiken (r)• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Klanten typeren• Product-, artikel en assortimentskennis gebruiken• Productspecificaties gebruiken (r)• Inzicht in soorten serviceverlening tonen• Verkoop- en adviesvaardigheden toepassen• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT	<p>Overtuigen en beïnvloeden</p> <ul style="list-style-type: none">• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen• Overeenstemming nastreven	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant en verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het advies.
	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">• toont inzicht in het assortiment en het gebruik van verkooptechnieken en komt op basis daarvan vlot met een passend

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek

		<p>advies aan de klant, informeert de klant met behulp van parate product- en assortimentskennis, zodat de klant een juist advies wordt verstrekt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • draagt kennis en expertise over aan medewerkers door duidelijke uitleg of antwoord op hun vragen te geven en informeert hen actief over (nieuwe) artikelen en promotionele acties, zodat medewerkers op de hoogte zijn en klanten beter kunnen informeren.
	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ziet in het contact met de klant commerciële kansen als bijverkoop, stuurt daarop in het advies aan de klant en creëert voor de klant een aantrekkelijk koopaanbod, zodat voor beide partijen een commercieel aantrekkelijk en passende koopafspraken wordt gemaakt.
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stelt zich actief op door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen, maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord advies op maat krijgt.
	<p>Begeleiden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren 	<p>De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:</p>

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

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

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor de bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel bezorgd of opgehaald kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.• De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Aflevertijd voor bestelling bepalen (r)• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT• Schriftelijke 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 verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• Controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">• past de bestelprocedure en –richtlijnen juist toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.8 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af, vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende of draagt de klacht over. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: ICT-systemen hanteren Inzicht in consumentenrecht tonen Inzicht in klachtenbeleid tonen Reparatie-/tegoedbon uitschrijven Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> roept tijdig hulp in van zijn leidinggevende, maakt op eigen initiatief melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken Gegevens controleren en aannames toetsen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, waarbij een afweging is gemaakt tussen organisatiebelang en klantvriendelijkheid.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.

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

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

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.1 werkproces: Stelt offertes op		
Omschrijving	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel stelt op verzoek van de klant een offerte op. Hij maakt noodzakelijke artikelcombinaties, inventariseert juiste artikelcodes, maatvoering en prijzen, maakt berekeningen en zorgt indien nodig voor tekeningen, monsters, foto's, specificaties e.d.. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een taalkundig correcte, verzorgde offerte waarin de juiste gegevens zijn opgenomen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Bemonsterde offerte/maatwerkofferte/standaardofferte opstellen Calculaties maken (r) ICT-systemen hanteren Offerteprijs berekenen Offertestructuur kiezen Soorten prijskortingen toepassen Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De verkoopsspecialist electrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> maakt accurate berekeningen/tekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar is.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> maakt accurate berekeningen/tekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar is.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.2 werkproces: Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming		
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen onderhandelt over de prijs met de klant. Hij gaat na hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt op basis van de bandbreedte hoeveel korting hij de klant mag geven en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het ondernemingsbelang. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Onderhandelingstechnieken toepassen Uiteindelijke prijs bepalen (r) Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT 	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven Onderhandelen 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> gebruikt onderhandelingstechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen, zodat de klant akkoord gaat met het eindvoorstel van de onderhandeling.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden benutten 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commercieel overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.3 werkproces: Handelt aanvullende dienstverlening administratief af		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel elektrotechnische detailhandel handelt administratief aanvullende dienstverlening als 'kopen op krediet', verzekeringen en extra garantie af door de benodigde gegevens in te vullen of in te voeren in het systeem. Hij overhandigt de klant de benodigde bescheiden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De gegevens zijn correct en volgens procedures ingevuld of ingevoerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: BTW berekenen/BTW-bon uitschrijven Derving voorkomen/verminderen Inzicht in "kopen op krediet" tonen Inzicht in betalingscondities tonen Inzicht in consumentenrecht tonen Verkoopvoorwaarden uitleggen/toepassen Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen Systematisch werken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> werkt nauwkeurig, zorgvuldig en zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, zodat fouten bij het invullen en invoeren van gegevens voorkomen kunnen worden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> past de formulieren en procedures toe, zodat de aanvullende dienstverlening volgens de gestelde procedures is geadministreerd.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.4 werkproces: Stelt verkooporders op		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel stelt op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbesteding en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het systeem. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie/het klantendossier.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De order is correct en volledig. • De order is geregistreerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • ICT-systemen hanteren • Inschatting maken van orderbedrag (r) • Orderbevestiging opstellen/beoordelen • Orders nummeren • Verkooporder controleren/opstellen • Verkooporder registreren • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • plant op basis van de verkooporder (samen met de klant) wanneer afbetaling en levering plaatsvindt en geeft dat aan op de verkooporder/in de administratie, zodat de afspraken helder zijn en het proces bewaakt kan worden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • past de formulieren en systeem toe voor het opstellen en registreren van de verkooporder, zodat de order uitgevoerd kan worden en is geregistreerd volgens de eisen van de organisatie.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.5 werkproces: Handelt verkooporders af		
Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel verwerkt de verkooporder in sommige branches door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De orders zijn volgens afspraak afgehandeld. • Het ordertraject is correct geadministreerd. • De klant is op de hoogte gesteld van het verloop van de verkoopafhandeling. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • ICT-systemen hanteren • Klantenbestand bijwerken 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • plant, regelt en/of bestelt de benodigde zaken voor het volgens afspraak leveren van de goederen en signaleert tijdig knelpunten die het ordertraject kunnen verstoren en zoekt in overleg met zijn leidinggevende mogelijke oplossingen om producten geleverd te krijgen, zodat orders vlot en correct worden afgehandeld.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> • onderhoudt contact met de klant over de voortgang van het ordertraject en informeert de klant over mogelijke wijzigingen, zodat de klant goed geïnformeerd is.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel:

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

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

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment											X													X	
5.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties											X													X	
5.3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel																									
5.4	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen											X														X
5.5	Neemt deel aan werkoverleg					X						X														

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

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

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

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

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

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

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

5.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg

Omschrijving	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel bereidt het werkoverleg voor door de agendapunten door te nemen en na te gaan bij welk agendapunt hij inbreng kan en moet hebben. Tijdens het werkoverleg verwerkt hij informatie over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie, vraagt om verduidelijking en/of licht hij zaken toe. Hij brengt knelpunten, opvallende gebeurtenissen, vragen en klachten van klanten in om te bespreken geeft hierbij tevens aan hoe naar zijn mening deze zaken het best aangepakt kunnen worden. Hij verbindt de uitkomsten van het overleg aan zijn eigen werkuitvoering en brengt hier desgewenst in een volgend overleg verslag van uit.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De leidinggevende en de medewerkers zijn op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpm plaatsvindt:Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)Inzicht in overlegvormen tonenKennis van wettelijk geregelde medezeggenschap hebbenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing Nederlands	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Expertise delen	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none">doet in het werkoverleg concrete voorstellen over hoe iets het beste gedaan kan worden, geeft voorbeelden en duidelijke uitleg om de voorstellen over te brengen, zodat collega's begrijpen wat er bedoeld wordt.

Kerntaak 6 Repareert en installeert apparatuur

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Kerntaak 6 Repareert en installeert apparatuur		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
6.1	Analyseert oorzaak van technisch mankement											x		x							
6.2	Voert eenvoudige reparaties uit											x	x								
6.3	Installeert apparatuur											x	x								

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

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

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

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

2.5 Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze		
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen bouwt de artikelpresentaties volgens het presentatieplan. Op de tijdelijke artikelpresentaties combineert hij op basis van de artikelinformatie de juiste artikelen en de daarbij benodigde decoratiematerialen. Hij transporteert de artikelen naar de winkel, beprijst indien nodig de artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij permanente artikelpresentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te verbeteren. Hij begeleidt collega's bij het opbouwen en het verzorgen van de artikelpresentaties door onder andere hen werkzaamheden voor te doen en uitleg te geven. Hij bespreekt soms voorstellen en de uitvoering daarvan met een stylist of interieuradviseur.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De artikelpresentaties, winkel en -omgeving voldoen aan de commerciële uitgangspunten (of beleid) van de organisatie. De expertise van medewerkers op het gebied van presentatietechnieken is vergroot. De presentatie is tot stand gekomen in samenwerking met een stylist of interieuradviseur. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afval scheiden Derving voorkomen/verminderen Displayplan uitvoeren Frontpresentatieplan uitvoeren Goederen tellen (r) ICT-systemen hanteren Interieurstijlen herkennen Inzicht in materiaaleigenschappen tonen Inzicht in winkelinrichting tonen Presentatieplannen lezen en gebruiken (r) Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen (r) Verlichting plaatsen Werken conform de regels uit de arbowet Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> vraagt advies en ondersteuning van een stylist of interieuradviseur bij het opbouwen van artikelpresentatie of legt hen ideeën voor, zodat de presentaties aan de commerciële doelstellingen voldoen.
	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 verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> toont begrip van constructies en ruimtegebruik, trends in wonen en styling, gebruikt en combineert diverse materialen, vormen en kleurstellingen, brengt dit begrijpelijk over aan medewerkers en werkt snel en bedreven bij het opbouwen, zodat de presentatie aan de commerciële

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze		
		uitgangspunten voldoet en de expertise van medewerkers is vergroot.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> • controleert voortdurend de staat van de presentaties volgens de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen en accepteert niet dat de presentaties en de voorraad niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.5 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)		
Omschrijving	De verkoopadviseur 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 andere vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert dit wanneer het nodig is. Hij plaatst bestellingen en/of formuleert voorstellen om de voorraad op het vereiste niveau te brengen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform de richtlijnen bijgehouden. • De bestelling of het voorstel is afgestemd op het gewenste voorraadniveau waarbij rekening gehouden is met de gewenste servicegraad. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Bestelhoeveelheid bepalen (r) • ICT-systemen hanteren • Inventarisatie uitvoeren • Voorraad tellen (r) • Voorraad(administratie) bijhouden • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Mondelinge taalbeheersing MVT • Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	De verkoopadviseur 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"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Systematisch werken 	De verkoopadviseur 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 daadwerkelijk bestelde artikelen.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.6 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte		
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen verzorgt de verkoopruimte en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, verkoopruimte en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de verkoopruimte gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de verkoopruimte te optimaliseren.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De opslagruimte, de winkel en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. • Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Afval scheiden • Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen • Calamiteiten signaleren/voorkomen • Derving voorkomen/verminderen • Energie besparen • Promotiemateriaal kiezen/toepassen • Reinigingsplan uitvoeren • Schappen/vakken/displays verzorgen • Schoonmaakmaterialen en –middelen kiezen/gebruiken • Voorraad(administratie) bijhouden • Werken conform de regels uit de arbowet • Mondelinge taalbeheersing Nederlands 	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Productiviteitsniveaus halen 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> • controleert in hoeverre de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, en in hoeverre de wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu worden toegepast, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen en onderneemt actie, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
Omschrijving	De verkoopadviseur 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 begeleidt de collega's door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het winkelbezoek. Het inspringmoment is juist bepaald. Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd en het risico op (criminele) derving geminimaliseerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Inzicht in consumentengedrag tonen Inzicht in consumententrends tonen Inzicht in verkoop- en distributiesystemen tonen Inzicht in wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief tonen Klanten typeren 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 verkoopadviseur 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.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen Adviseren 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> geeft advies en feedback aan collega's over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benadert, zodat de klant zich (meer) welkom voelt in de winkel.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> schat de koopkansen bij de klant goed in, bepaalt het juiste inspringmoment en

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

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service**2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek**

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij onderzoekt ook of de klant gevoelig is voor prijs, merk, etc. Ook onderzoekt hij door het stellen van gerichte vragen voor welke doeleinden het artikel gebruikt moet worden. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt, maakt een voorstel dat aansluit bij de wensen/behoeften van de klant of wijst de klant op alternatieven buiten het assortiment. Hij adviseert de klant op basis van parate en diepgaande product- en assortimentskennis over de toepassing, eigenschappen en verwerking van diverse artikelen. Wanneer relevant geeft hij uitleg over de totstandkoming van/gebruikte materialen in het artikel om de klant beter te kunnen informeren en het (prijs)verschil tussen artikelen te verduidelijken. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe. Naast het adviseren van de klant, geeft hij ook aan collega's uitleg over het assortiment en verkooptechnieken. Hij begeleidt hen tijdens gesprekken met de klant door feedback te geven op hun handelingen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De wens en de behoeften van de klant zijn op klantgerichte wijze geïnventariseerd.• Het advies en verkoopgesprek sluiten aan bij de wens en behoeften van de klant en de ondernemingsdoeleinden.• Het advies brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantbinding tot stand.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Artikelen vinden in de winkel (r)• Artikelspecificaties gebruiken (r)• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen• Kennis van interieurstijlen• Kennis van kleuren en combinaties, vooral visueel• Klanten typeren• Plattegronden gebruiken• Product-, artikel en assortimentskennis gebruiken• Productspecificaties gebruiken (r)• Ruimte indelen	<p>Overtuigen en beïnvloeden</p> <ul style="list-style-type: none">• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen• Overeenstemming nastreven	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant en verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het advies.
	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• toont inzicht in het assortiment en het gebruik van verkooptechnieken en komt op

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek

<ul style="list-style-type: none">• tekenen in perspectief• Verkoop- en adviesvaardigheden toepassen• Verlichting toepassen• Vormeffecten gebruiken• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT		<p>basis daarvan vlot met een passend advies aan de klant, informeert de klant met behulp van parate product- en assortimentskennis, zodat de klant een juist advies wordt verstrekt.</p> <ul style="list-style-type: none">• draagt kennis en expertise over aan medewerkers door duidelijke uitleg of antwoord op hun vragen te geven en informeert hen actief over (nieuwe) artikelen en promotionele acties, zodat medewerkers op de hoogte zijn en klanten beter kunnen informeren.
	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• ziet in het contact met de klant commerciële kansen als bijverkoop, stuurt daarop in het advies aan de klant en creëert voor de klant een aantrekkelijk koopaanbod, zodat voor beide partijen een commercieel aantrekkelijk en passende koopafspraken wordt gemaakt.
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• stelt zich actief op door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen, maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord advies op maat krijgt.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.7 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant		
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor de bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel bezorgd of opgehaald kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. • De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Aflevertijd voor bestelling bepalen (r) • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke 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 verkoopadviseur 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.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> • past de bestelprocedure en –richtlijnen juist toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.

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

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af, vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende of draagt de klacht over. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:ICT-systemen hanterenInzicht in consumentenrecht tonenInzicht in klachtenbeleid tonenReparatie-/tegoedbon uitschrijvenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing NederlandsMondelinge taalbeheersing MVTSchriftelijke taalbeheersing MVT	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none">roept tijdig hulp in van zijn leidinggevende, maakt op eigen initiatief melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Conclusies trekkenOplossingen voor problemen bedenkenGegevens controleren en aannames toetsen	De verkoopadviseur 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 verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none">Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.

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

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

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.1 werkproces: Stelt offertes op		
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen stelt op verzoek van de klant een offerte op. Hij maakt noodzakelijke artikelcombinaties, inventariseert juiste artikelcodes, maatvoering en prijzen, maakt berekeningen en zorgt indien nodig voor tekeningen, monsters, foto's, specificaties e.d.. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een taalkundig correcte, verzorgde offerte waarin de juiste gegevens zijn opgenomen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Bemonsterde offerte/maatwerkofferte/standaardofferte opstellen Calculaties maken (r) ICT-systemen hanteren Offerteprijs berekenen Offertestructuur kiezen Soorten prijskortingen toepassen 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 verkoopadviseur 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 verkoopadviseur 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.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.2 werkproces: Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming		
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen onderhandelt over de prijs met de klant. Hij gaat na hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt op basis van de bandbreedte hoeveel korting hij de klant mag geven en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het ondernemingsbelang. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Onderhandelingstechnieken toepassen Uiteindelijke prijs bepalen (r) Mondelinge taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT 	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven Onderhandelen 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> gebruikt onderhandelingstechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen, zodat de klant akkoord gaat met het eindvoorstel van de onderhandeling.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden benutten 	De verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commercieel overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.4 werkproces: Stelt verkooporders op		
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen stelt op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbesteding en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het systeem. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie/het klantendossier.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De order is correct en volledig. • De order is geregistreerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • ICT-systemen hanteren • Inschatting maken van orderbedrag (r) • Orderbevestiging opstellen/beoordelen • Orders nummeren • Verkooporder controleren/opstellen • Verkooporder registreren • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> • plant op basis van de verkooporder (samen met de klant) wanneer afbetaling en levering plaatsvindt en geeft dat aan op de verkooporder/in de administratie, zodat de afspraken helder zijn en het proces bewaakt kan worden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> • past de formulieren en systeem toe voor het opstellen en registreren van de verkooporder, zodat de order uitgevoerd kan worden en is geregistreerd volgens de eisen van de organisatie.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.5 werkproces: Handelt verkooporders af		
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen verwerkt de verkooporder in sommige branches door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De orders zijn volgens afspraak afgehandeld. • Het ordertraject is correct geadministreerd. • De klant is op de hoogte gesteld van het verloop van de verkoopafhandeling. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • ICT-systemen hanteren • Klantenbestand bijwerken • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken • Doelen en prioriteiten stellen 	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> • plant, regelt en/of bestelt de benodigde zaken voor het volgens afspraak leveren van de goederen en signaleert tijdig knelpunten die het ordertraject kunnen verstoren en zoekt in overleg met zijn leidinggevende mogelijke oplossingen om producten geleverd te krijgen, zodat orders vlot en correct worden afgehandeld.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De verkoopadviseur 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.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	De verkoopadviseur wonen:

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.5 werkproces: Handelt verkooporders af		
		<ul style="list-style-type: none">• past de procedures toe voor het afhandelen van de order en administreert volgens procedures de benodigde gegevens, zodat de orderafhandeling in de administratie te volgen is en eenduidig verloopt.

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

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

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

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentaties en het winkelbeeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Artikelpresentaties beoordelenDoorrekenen verbetervoorstellen (r)Gevoel voor ruimte tonen bij opstellen presentaties (r)Interieurstijlen toepassen in verkoopruimteKleuren en combinaties toepassen in verkoopruimteRouting beoordelenSchappenplan beoordelenVisual merchandisingmix beoordelenWinkellay-out beoordelenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing Nederlands	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">toont bij het maken/aanpassen van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm en inzicht in de eisen van de organisatie, legt zijn ideeën en verwachte resultaat uit en baseert zich daarbij op zijn expertise, zodat de leidinggevende inzicht heeft in de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel.
	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none">Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">laat in zijn voorstellen zien oog te hebben voor commerciële kansen en maakt deze concreet in het voorstel, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd.

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

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen voor het verbeteren van de verkoopcijfers.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopacties, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:ICT-systemen hanterenOmzetberekeningen uitvoerenOmzetprognoses makenVerkoopcijfers berekenen (r)Verkoopcijfers presenteren en interpreteren (r)Verkoopprognoses maken (r)Verkooprapportages makenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing MVT	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">toont cijfermatig inzicht door zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses weer te geven, verklaart verschillen en maakt het groeipotentieel inzichtelijk met behulp van marktinzicht, zodat in het voorstel duidelijk is hoe de verkoopcijfers verbeterd kunnen worden.
	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">presenteert de financiële consequenties van verschillende keuzes en voorstellen en gebruikt financiële informatie van de organisatie, zodat de haalbaarheid van voorstellen financieel onderbouwd zijn.

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment**5.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg**

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen bereidt het werkoverleg voor door de agendapunten door te nemen en na te gaan bij welk agendapunt hij inbreng kan en moet hebben. Tijdens het werkoverleg verwerkt hij informatie over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie, vraagt om verduidelijking en/of licht hij zaken toe. Hij brengt knelpunten, opvallende gebeurtenissen, vragen en klachten van klanten in om te bespreken geeft hierbij tevens aan hoe naar zijn mening deze zaken het best aangepakt kunnen worden. Hij verbindt de uitkomsten van het overleg aan zijn eigen werkuitvoering en brengt hier desgewenst in een volgend overleg verslag van uit.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De leidinggevende en de medewerkers zijn op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)Inzicht in overlegvormen tonenKennis van wettelijk geregelde medezeggenschap hebbenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing Nederlands	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none">deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Expertise delen	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none">doet in het werkoverleg concrete voorstellen over hoe iets het beste gedaan kan worden, geeft voorbeelden en duidelijke uitleg om de voorstellen over te brengen, zodat collega's begrijpen wat er bedoeld wordt.

2.6 Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Verzorgt goederenontvangst																									
1.2	Verzorgt goederenopslag																									
1.3	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze										x								x							
1.4	Verzorgt ‘visual merchandising’																									
1.5	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)												x						x							
1.6	Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte																		x							

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze		
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom bouwt de artikelpresentaties volgens het presentatieplan. Op de tijdelijke artikelpresentaties combineert hij op basis van de artikelinformatie de juiste artikelen en de daarbij benodigde decoratiematerialen. Hij transporteert de artikelen naar de winkel, beprijst indien nodig de artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij permanente artikelpresentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te verbeteren.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De artikelpresentaties, winkel en -omgeving voldoen aan de commerciële uitgangspunten (of beleid) van de organisatie. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afval scheiden Derving voorkomen/verminderen Displayplan uitvoeren Frontpresentatieplan uitvoeren Goederen tellen (r) ICT-systemen hanteren Inzicht in artikelpresentatie tonen Inzicht in het inrichten en aanlichten van de showroom tonen Presentatieplannen lezen en gebruiken (r) Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen (r) Verlichting plaatsen Werken conform de regels uit de arbowet 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 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> toont begrip van constructies en ruimtegebruik, gebruikt en combineert diverse materialen, vormen en kleurstellingen en werkt snel en bedreven bij het opbouwen, zodat de presentatie aan de commerciële uitgangspunten voldoet.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> controleert voortdurend de staat van de presentaties volgens de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen en accepteert niet dat de presentaties en de voorraad niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.5 werkproces: Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)		
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of andere vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert dit wanneer het nodig is. Hij plaatst bestellingen en/of formuleert voorstellen om de voorraad op het vereiste niveau te brengen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform de richtlijnen bijgehouden. • De bestelling of het voorstel is afgestemd op het gewenste voorraadniveau waarbij rekening gehouden is met de gewenste servicegraad. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Bestelhoeveelheid bepalen (r) • ICT-systemen hanteren • Inventarisatie uitvoeren • Voorraad tellen (r) • Voorraad(administratie) bijhouden • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Mondelinge taalbeheersing MVT • Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> • bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadniveau en servicegraad, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Kwaliteitsniveaus halen 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> • controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren, • plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		
1.6 werkproces: Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte		
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom verzorgt de showroom en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, showroom en/of –omgeving te signaleren en uit te voeren. Daarnaast maakt hij voor openingstijd de showroom gereed om klanten te ontvangen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De opslagruimte, de showroom en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Afval scheiden Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Energie besparen Promotiemateriaal kiezen/toepassen Reinigingsplan uitvoeren Schappen/vakken/displays verzorgen Schoonmaakmaterialen en –middelen kiezen/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 verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> controleert in hoeverre de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, en in hoeverre de wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu worden toegepast, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen en onderneemt actie, zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten

Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom ontvangt klanten in de showroom, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de showroom aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de showroom verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij begeleidt de collega's door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het showroombezoek. Het inspringmoment is juist bepaald. Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd en het risico op (criminele) derving geminimaliseerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen Calamiteiten signaleren/voorkomen Derving voorkomen/verminderen Klanten/afnemers typeren Onderscheid klant-afnemer inschatten 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 verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen Adviseren 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> geeft advies en feedback aan collega's over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benadert, zodat de klant zich (meer) welkom voelt in de showroom.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	De verkoopmedewerker showroom:

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

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek

Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij onderzoekt ook of de klant gevoelig is voor prijs, merk, etc. Ook onderzoekt hij door het stellen van gerichte vragen voor welke doeleinden het artikel gebruikt moet worden. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt, maakt een voorstel dat aansluit bij de wensen/behoeften van de klant of wijst de klant op alternatieven buiten het assortiment. Hij adviseert de klant op basis van parate en diepgaande product- en assortimentskennis over de toepassing, eigenschappen en verwerking van diverse artikelen. Wanneer relevant geeft hij uitleg over de totstandkoming van/gebruikte materialen in het artikel om de klant beter te kunnen informeren en het (prijs)verschil tussen artikelen te verduidelijken. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe. .	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De wens en de behoeften van de klant zijn op klantgerichte wijze geïnventariseerd.• Het advies en verkoopgesprek sluiten aan bij de wens en behoeften van de klant en de ondernemingsdoeleinden.• Het advies brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantbinding tot stand.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• (technische) product , artikel- en assortimentskennis gebruiken• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Artikelen vinden in de winkel (r)• Artikelspecificaties gebruiken (r)• Gesprekstechnieken toepassen• ICT-systemen hanteren• Onderscheid inkoop- en koopmotieven maken• Productspecificaties gebruiken (r)• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen• Overeenstemming nastreven	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none">• stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met idee en te komen die passen bij de klant en verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het advies.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none">• toont inzicht in het assortiment en het gebruik van verkooptechnieken en komt op basis daarvan vlot met een passend advies aan de klant, informeert de klant met behulp van parate product- en

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.3 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek

		assortimentskennis, zodat de klant een juist advies wordt verstrekt.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none">ziet in het contact met de klant commerciële kansen als bijverkoop, stuurt daarop in het advies aan de klant en creëert voor de klant een aantrekkelijk koopaanbod, zodat voor beide partijen een commercieel aantrekkelijk en passende koopafspraken wordt gemaakt.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none">stelt zich actief op door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen, maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord advies op maat krijgt.

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

Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor de bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel bezorgd of opgehaald kan worden.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.• De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:• Aflevertijd voor bestelling bepalen (r)• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT• Schriftelijke 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 verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none">• Controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none">• past de bestelprocedure en –richtlijnen juist toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service		
2.8 werkproces: Neemt klachten aan en/of handelt deze af		
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af, vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende of draagt de klacht over. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: ICT-systemen hanteren Inzicht in consumentenrecht tonen Inzicht in klachtenbeleid tonen Reparatie-/tegoedbon uitschrijven Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Mondelinge taalbeheersing MVT Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> roept tijdig hulp in van zijn leidinggevende, maakt op eigen initiatief melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken Gegevens controleren en aannames toetsen 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> Stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, waarbij een afweging is gemaakt tussen organisatiebelang en klantvriendelijkheid.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.

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

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

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.1 werkproces: Stelt offertes op		
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom stelt op verzoek van de klant een offerte op. Hij maakt noodzakelijke artikelcombinaties, inventariseert juiste artikelcodes, maatvoering en prijzen, maakt berekeningen en zorgt indien nodig voor tekeningen, monsters, foto's, specificaties e.d.. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een taalkundig correcte, verzorgde offerte waarin de juiste gegevens zijn opgenomen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Bemonsterde offerte/maatwerkofferte/standaardofferte opstellen Calculaties maken (r) ICT-systemen hanteren Offerteprijs berekenen Offertestructuur kiezen Soorten prijskortingen toepassen 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 verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> maakt accurate berekeningen/tekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar is.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> verwerkt de wensen van de klant in de offerte en legt afspraken vast, maar houdt hierbij ook rekening met het organisatiebelang.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.4 werkproces: Stelt verkooporders op		
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom stelt op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbetaling en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het systeem. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie/het klantendossier.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De order is correct en volledig. • De order is geregistreerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpm plaatsvindt: • ICT-systemen hanteren • Inschatting maken van orderbedrag (r) • Orderbevestiging opstellen/beoordelen • Orders nummeren • Verkooporder controleren/opstellen • Verkooporder registreren • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> • plant op basis van de verkooporder (samen met de klant) wanneer afbetaling en levering plaatsvindt en geeft dat aan op de verkooporder/in de administratie, zodat de afspraken helder zijn en het proces bewaakt kan worden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> • past de formulieren en systeem toe voor het opstellen en registreren van de verkooporder, zodat de order uitgevoerd kan worden en is geregistreerd volgens de eisen van de organisatie.

Kerntaak 4 Handelt verkooptransacties af		
4.5 werkproces: Handelt verkooporders af		
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom verwerkt de verkooporder in sommige branches door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject.	
Gewenst resultaat	·De orders zijn volgens afspraak afgehandeld. ·Het ordertraject is correct geadministreerd. ·De klant is op de hoogte gesteld van het verloop van de verkoopafhandeling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Klanten helpen Leverings-/betalingsvoorwaarden beoordelen/opstellen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren Voortgang bewaken 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> plant, regelt en/of bestelt de benodigde zaken voor het volgens afspraak leveren van de goederen en signaleert tijdig knelpunten die het ordertraject kunnen verstoren en zoekt in overleg met zijn leidinggevende mogelijke oplossingen om producten geleverd te krijgen, zodat orders vlot en correct worden afgehandeld.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> onderhoudt contact met de klant over de voortgang van het ordertraject en informeert de klant over mogelijke wijzigingen, zodat de klant goed geïnformeerd is.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	De verkoopmedewerker showroom:

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

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

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker showroom

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

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment		
5.2 werkproces: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties		
Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentaties en het winkelbeeld. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikelpresentaties beoordelen Doorrekenen verbetervoorstellen (r) Gevoel voor ruimte tonen bij opstellen presentaties (r) Routing beoordelen Schappenplan beoordelen Visual merchandisingmix beoordelen Winkellay-out beoordelen Mondelinge taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Expertise delen 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> toont bij het maken/aanpassen van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm en inzicht in de eisen van de organisatie, legt zijn ideeën en verwachte resultaat uit en baseert zich daarbij op zijn expertise, zodat de leidinggevende inzicht heeft in de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none"> laat in zijn voorstellen zien oog te hebben voor commerciële kansen en maakt deze concreet in het voorstel, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd.

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

Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen voor het verbeteren van de verkoopcijfers.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopacties, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpm plaatsvindt:ICT-systemen hanterenOmzetberekeningen uitvoerenOmzetprognoses makenVerkoopcijfers berekenen (r)Verkoopcijfers presenteren en interpreteren (r)Verkoopprognoses maken (r)Verkooprapportages makenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing MVT	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none">toont cijfermatig inzicht door zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses weer te geven, verklaart verschillen en maakt het groeipotentieel inzichtelijk met behulp van marktinzicht, zodat in het voorstel duidelijk is hoe de verkoopcijfers verbeterd kunnen worden.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none">presenteert de financiële consequenties van verschillende keuzes en voorstellen en gebruikt financiële informatie van de organisatie, zodat de haalbaarheid van voorstellen financieel onderbouwd zijn.

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment**5.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg**

Omschrijving	De verkoopmedewerker showroom bereidt het werkoverleg voor door de agendapunten door te nemen en na te gaan bij welk agendapunt hij inbreng kan en moet hebben. Tijdens het werkoverleg verwerkt hij informatie over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie, vraagt om verduidelijking en/of licht hij zaken toe. Hij brengt knelpunten, opvallende gebeurtenissen, vragen en klachten van klanten in om te bespreken geeft hierbij tevens aan hoe naar zijn mening deze zaken het best aangepakt kunnen worden. Hij verbindt de uitkomsten van het overleg aan zijn eigen werkuitvoering en brengt hier desgewenst in een volgend overleg verslag van uit.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De leidinggevende en de medewerkers zijn op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)Inzicht in overlegvormen tonenKennis van wettelijk geregelde medezeggenschap hebbenMondelinge taalbeheersing NederlandsSchriftelijke taalbeheersing Nederlands	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none">deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Expertise delen	De verkoopmedewerker showroom: <ul style="list-style-type: none">doet in het werkoverleg concrete voorstellen over hoe iets het beste gedaan kan worden, geeft voorbeelden en duidelijke uitleg om de voorstellen over te brengen, zodat collega's begrijpen wat er bedoeld wordt.

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 Verkoopsspecialist liggen de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Verkoopsspecialist (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008)
- Eerste Verkoper (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008)
- Verkoopmedewerker showroom (gelegitimeerd door SOG in december 2004)
- Verkoopadviseur wonen (gelegitimeerd door Woonwerk in november 2003)
- Verkoopsspecialist mode (gelegitimeerd door Mitex Onderwijs Raad in mei 2010)
- Verkoopsspecialist sport (gelegitimeerd door Mitex Onderwijs Raad in mei 2010)
- Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel (gelegitimeerd door Uneto-VNI, FNV Bondgenoten, CNV Bedrijvenbond in november 2005)

De bovenstaande beroepscompetentieprofielen vertonen op basis van vergelijking substantiële overlap met elkaar op de gebieden met betrekking tot 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.

Het verschil tussen de onderliggende beroepscompetentieprofielen is dat in het beroepscompetentieprofiel afdelingsmanager meer de nadruk ligt op leidinggevende aspecten dan in andere beroepscompetentieprofielen. In de andere beroepscompetentieprofielen ligt de nadruk op het vakspecialisme: het verkopen van artikelen.

Het verschil wordt in het kwalificatiedossier als volgt tot uitdrukking gebracht: voor de kwalificatie eerste verkoper zijn bij relevante kerntaken een werkproces rondom aansturen toegevoegd. De andere uistromen, op de verkoopsspecialist mode, hebben dit werkproces niet, maar is het verkopen zwaarder aangezet. Het verkoopgesprek wordt zwaarder aangezet in deze uistromen. Voor de verkoopsspecialist mode gelden beide werkprocessen: aansturen en een zwaarder aangezet verkoopgesprek.

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.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

De kerntaken uit de onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn vormgegeven in zes kerntaken in het kwalificatiedossier. De zesde kerntaak heeft alleen betrekking op de kwalificatie 'verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel'.

	Kerntaken in het kwalificatiedossier Verkoopsspecialist					
	1. Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen	2. Verkoopt, adviseert en verleent service	3. Handelt kassatransacties af en/of leidt deze	4. Coördineert en voert de verkoopafhandeling uit	5. Optimaliseert verkoop en assortiment	6. Repareert en installeert
BCP Verkoopsspecialist detailhandel						
1. Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen	X					
2. Verkoopt, adviseert en verleent service		X				
3. Verzorgt de afhandeling van de verkooptransacties			X			
4. Levert een bijdrage aan de verkoopbevordering					X	
BCP Eerste verkoper						
1. Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen	X					
2. Verkoopt en verleent service		X				
3. Verzorgt de afhandeling van de verkooptransacties			X			
4. Levert een bijdrage aan de verkoopbevordering					X	
BCP's Verkoopsspecialist Mode/Verkoopsspecialist Sport						

1. Verzorgt de 'visual merchandising' van mode/1. Verzorgt de 'visual merchandising' en winkelinrichting in een sport(speciaal)zaak	X					
2. Geeft stylingadvies en verkoopt mode/2. Adviseert, verkoopt en verricht aanpassing/onderhoud aan het aanwezige (functionele en modische) sportassortiment		X				
3. Handelt de verkoop van mode af/3. Handelt de verkoop van functionele en modische sportartikelen af			X			
4. Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het collectiebeheer/4. Levert een actieve bijdrage aan de verkoopbevordering					X	
BCP Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel						
1. Verkoopt elektrotechnische producten		X				
2. Verleent service aan klanten op het gebied van elektrotechnische apparatuur		X				X
3. Verzorgt de elektrotechnische productpresentatie	X					
4. Levert een bijdrage aan het inkoopbeleid					X	
BCP Verkoopadviseur wonen						
1. Verkoopt en adviseert bij de verkoop		X				

2. Verwerkt orders en regisseert de uitvoering	X			X		
3. Voert de financiële afhandeling uit				X		
4. Verzorgt de verkoopruimte en bevordert de verkoop	X				X	
BCP Verkoopmedewerker showroom						
1. Beheert de showroom.	X					
2. Houdt de voorraad bij en bestelt goederen.	X				X	
3. Verkoopt goederen en diensten in de groothandel.		X				
4. Handelt de verkoop financieel af.				X		
5. Verleent service en handelt klachten af.					X	

Op basis van dit overzicht is te zien dat de kwalificatie voor de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel bestaat uit vijf kerntaken. Dit is één kerntaak meer dan de aangegeven bandbreedte voor het aantal kerntaken per kwalificatie. De PCBB is van mening dat afwijking bij deze kwalificatie gerechtvaardigd is: de vijfde kerntaak onderscheidt zich duidelijk van de andere kerntaken op lokatie, werkzaamheden en doel van de werkzaamheden. De andere vier kerntaken zijn volledig in lijn met de andere kwalificaties: samenvoeging van deze kerntaken voor alleen deze kwalificatie levert het risico op van onherkenbaarheid en onvergelykbaarheid (niet transparant zijn).

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.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Verkoopsspecialist detailhandel

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopsspecialist detailhandel zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:

Het contact met de klant (informerend, adviseren, initiatief nemen in het klantencontact), het begeleiden van collega's door expertise over te brengen en hen te coachen bij de werkzaamheden en het verbetervoorstellen doen aan de leidinggevende vragen een grote mondelinge vaardigheid van de verkoopsspecialist detailhandel. Qua lezen, schrijfvaardigheid en taalverzorging worden minder hoge eisen gesteld: deze vaardigheden zet de verkoopsspecialist detailhandel met name in om bij te blijven op het vakgebied en aantekeningen en rapportages te maken.

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

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopsspecialist detailhandel zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

Het doen van verbetervoorstellen op basis van verkoopcijfers en financiële kengetallen vragen rekenvaardigheden met name binnen het domein verhoudingen en verbanden. Daarnaast vraagt het werken in de detailhandel ook rekenvaardigheden in de domeinen getallen en ruimte en vorm, zoals het kunnen inventariseren en rekenen met de voorraad en het rekenen met geld in het kader van kassawerkzaamheden. Wat betreft ruimte en vorm zijn er taken te benoemen als routing in de winkel en de opslagruimte en het opstellen en hanteren van presentatieplannen. Afhankelijk van de branche vraagt het branchespecifiek maatwerk ook rekentaken uit een bepaald domein: meten, afwegen, etc.

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopsspecialist detailhandel zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de verkoopsspecialist detailhandel:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens presentaties en bij het gebruik van multimedia)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociaal contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken, telefoneren, etc.)
- spreken: standaardinformatie geven over een bekend onderwerp uit 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 Eerste verkoper

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Eerste verkoper zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:

Het contact met de klant (informerend, adviseren, initiatief nemen in het klantencontact), het aansturen van medewerkers door hen te instrueren en te corrigeren en het verbetervoorstellen doen aan de leidinggevende vragen een grote mondelinge vaardigheid van de eerste verkoper. Qua lezen, schrijfvaardigheid en taalverzorging worden minder hoge eisen gesteld: deze vaardigheden zet de eerste verkoper met name in om bij te blijven op het vakgebied en aantekeningen en rapportages te maken.

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

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Eerste verkoper zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

Het doen van verbetervoorstellen op basis van verkoopcijfers en financiële kengetallen vragen rekenvaardigheden met name binnen het domein verhoudingen en verbanden. Daarnaast vraagt het werken in de detailhandel ook rekenvaardigheden in de domeinen getallen en ruimte en vorm, zoals het kunnen inventariseren en rekenen met de voorraad en het rekenen met geld in het kader van kassawerkzaamheden. Wat betreft ruimte en vorm zijn er taken te benoemen als routing in de winkel en de opslagruimte en het opstellen en hanteren van presentatieplannen. Afhankelijk van de branche vraagt het branchespecifiek maatwerk ook rekentaken uit een bepaald domein: meten, afwegen, etc.

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Eerste verkoper zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de eerste verkoper:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens presentaties en bij het gebruik van multimedia)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociaal contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken, telefoneren, etc.)
- spreken: standaardinformatie geven over een bekend onderwerp uit 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 Verkoopsspecialist mode

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopsspecialist mode zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:

Het contact met de klant (informerend, adviseren, initiatief nemen in het klantencontact), het begeleiden van collega's door expertise over te brengen en hen te coachen bij de werkzaamheden, het aansturen van medewerkers door hen te instrueren en te corrigeren en het verbetervoorstellen doen aan de leidinggevende vragen een grote mondelinge vaardigheid van de verkoopsspecialist mode. Qua lezen, schrijfvaardigheid en taalverzorging worden minder hoge eisen gesteld: deze vaardigheden zet de verkoopsspecialist mode met name in om bij te blijven op het vakgebied en aantekeningen en rapportages te maken.

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

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopsspecialist mode zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

Het doen van verbetervoorstellen op basis van verkoopcijfers en financiële kengetallen vragen rekenvaardigheden met name binnen het domein verhoudingen en verbanden. Daarnaast vraagt het werken in de detailhandel ook rekenvaardigheden in de domeinen getallen en ruimte en vorm, zoals het kunnen inventariseren en rekenen met de voorraad en het rekenen met geld in het kader van kassawerkzaamheden. Wat betreft ruimte en vorm zijn er taken te benoemen als routing in de winkel en de opslagruimte en het opstellen en hanteren van presentatieplannen. Afhankelijk van de branche vraagt het branchespecifiek maatwerk ook rekentaken uit een bepaald domein: meten, afwegen, etc.

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopsspecialist mode zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de verkoopsspecialist mode:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens presentaties en bij het gebruik van multimedia)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociaal contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken, telefoneren, etc.)
- spreken: standaardinformatie geven over een bekend onderwerp uit 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

2.4.4 Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:

Het contact met de klant (informerende, adviseren, initiatief nemen in het klantencontact), het begeleiden van collega's door expertise over te brengen en hen te coachen bij de werkzaamheden en het verbeteraanbevelen doen aan de leidinggevende vragen een grote mondelinge vaardigheid van de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel. Qua lezen, schrijfvaardigheid en taalverzorging worden minder hoge eisen gesteld: deze vaardigheden zet de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel met name in om bij te blijven op het vakgebied en aantekeningen en rapportages te maken.

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

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

Het doen van verbeteraanbevelen op basis van verkoopcijfers en financiële kengetallen vragen rekenvaardigheden met name binnen het domein verhoudingen en verbanden. Daarnaast vraagt het werken in de detailhandel ook rekenvaardigheden in de domeinen getallen en ruimte en vorm, zoals het kunnen inventariseren en rekenen met de voorraad en het rekenen met geld in het kader van de verkoopafhandeling. Wat betreft ruimte en vorm zijn er taken te benoemen als routing in de winkel en de opslagruimte en het opstellen en hanteren van presentatieplannen. Het installeren en analyse van defecte apparatuur heeft ook rekentaken voor de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel in zich.

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de verkoopsspecialist elektrotechnische detailhandel:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens presentaties en bij het gebruik van multimedia)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociaal contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken, telefoneren, etc.)
- spreken: standaardinformatie geven over een bekend onderwerp uit 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

2.4.5 Verkoopadviseur wonen

Nederlands

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

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:

Het contact met de klant (informerende, adviseren, initiatief nemen in het klantencontact), het overleggen met interieuradviseur/stylist en het verbetervoorstellen doen aan de leidinggevende vragen een grote mondelinge vaardigheid van de verkoopadviseur wonen. Qua lezen, schrijfvaardigheid en taalverzorging worden minder hoge eisen gesteld: deze vaardigheden zet de verkoopadviseur wonen met name in om bij te blijven op het vakgebied en aantekeningen en rapportages te maken.

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

Rekenen

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

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

Toelichting:

Het doen van verbetervoorstellen op basis van verkoopcijfers en financiële kengetallen en het opstellen van offertes (berekeningen maken) vragen rekenvaardigheden met name binnen het domein verhoudingen en verbanden. Daarnaast vraagt het werken in de detailhandel ook rekenvaardigheden in de domeinen getallen en ruimte en vorm, zoals het kunnen inventariseren en rekenen met de voorraad en het rekenen met geld in het kader van de verkoopafhandeling. Wat betreft ruimte en vorm zijn er taken te benoemen als routing in de winkel en de opslagruimte en het opstellen en hanteren van presentatieplannen. Het lezen van tekeningen en plattegronden is ook een kenmerkende rekenvaardigheid van de verkoopadviseur wonen.

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

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

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de verkoopadviseur wonen:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens presentaties en bij het gebruik van multimedia)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociaal contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken, telefoneren, etc.)
- spreken: standaardinformatie geven over een bekend onderwerp uit 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

2.4.6 Verkoopmedewerker showroom

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopmedewerker showroom zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:

Het contact met de klant (informereren, adviseren, initiatief nemen in het klantencontact) en het verbetervoorstellen doen aan de leidinggevende vragen een grote mondelinge vaardigheid van de verkoopmedewerker showroom. Qua lezen, schrijfvaardigheid en taalverzorging worden minder hoge eisen gesteld: deze vaardigheden zet de verkoopmedewerker showroom met name in om bij te blijven op het vakgebied en aantekeningen en rapportages te maken.

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

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopmedewerker showroom zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:

Het doen van verbetervoorstellen op basis van verkoopcijfers en financiële kengetallen en het opstellen van offertes (berekeningen maken) vragen rekenvaardigheden met name binnen het domein verhoudingen en verbanden. Daarnaast vraagt het werken in de groothandel ook rekenvaardigheden in de domeinen getallen en ruimte en vorm, zoals het kunnen inventariseren en rekenen met de voorraad en het rekenen met geld in het kader van het afhandelen van de verkooptransactie. Wat betreft ruimte en vorm zijn er taken te benoemen als routing in de winkel en de opslagruimte en het opstellen en hanteren van presentatieplannen.

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopmedewerker showroom zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de verkoopmedewerker showroom:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens presentaties en bij het gebruik van multimedia)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociaal contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken, telefoneren, etc.)
- spreken: standaardinformatie geven over een bekend onderwerp uit 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 Overtuigen en beïnvloeden.
- 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.kchandel.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 Manager wonen.
- De vertegenwoordigers vanuit vmbo en hbo in de PCBB en buiten de PCBB hebben omtrent dit dossier geen discussiepunten ingebracht.
- Het verschil tussen het verkoop- en adviesgesprek in de dossiers Handel is aangescherpt: bij het verkopen gaat het met name om het beantwoorden van vragen, informeren op basis van basale artikel- en assortimentskennis, verwijzen, etc. Het kunnen adviseren is actiever, heeft betrekking op diepgaande product-, artikel- en assortimentskennis en vraagt een groter inlevingsvermogen van de beroepsbeoefenaar.
- 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.
- In de PCBB is besloten voor branchekwalificaties (met eigen werkprocessen) niet het werkproces levert branchespecifiek maatwerk aan te kruisen in verband met overlap met branchespecifieke werkprocessen.
- In de PCBB is besloten dat voor de elektrotechnische detailhandel de voorkeur wordt gegeven aan het alleen afhandelen van verkooptransacties door offerte- en orderafhandeling (i.p.v. én kassatransacties), omdat dit het meest past bij deze branche en dat het kruisen van beide kerntaken een te grote belasting is voor de deelnemer (ook in vergelijking met de andere beschreven kwalificaties).
- In 2010 zijn vervolgoverleggen met SVO en de achterbannen van KCH en SVO gevoerd over de ontwikkeling van een verskwalificatie in het dossier Verkoopsspecialist. In 2011 vervolgen de betrokkenen in overleg met Colo en Coördinatiepunt deze afstemming zodat beroepsbeoefenaren in de versdetailhandel goed opgeleid én gediplomeerd kunnen worden voor deze branche.

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
Onderhoud kwalificatiedossier met ontwikkel- en onderhoudsagenda	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatie klankbordgroepen, docentenpanels, evaluatiebijeenkomsten en/of 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 kwalificatie in vmbo, mbo en hbo	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarisatie van knelpunten, mogelijkheden kwalificatiestructuur en/of 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
Besluitvorming over ontwikkeling (nieuwe) kwalificaties m.b.t. Vers en Drogisterij	Vervolgoverleg met betrokkenen bij deze kwalificaties	PCBB Handel in afstemming met onder andere Colo, Coördinatiepunt, CBL, CBD en SVO	2011, voor indiening schooljaar 2012-2013

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