

## 4.1 Verkoper detailhandel

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De verkoper detailhandel werkt in de detailhandel zowel in het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector. Hij voert taken uit in de winkel en het magazijn.
Typerende beroepshouding	De verkoper detailhandel is klantgericht en servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Hij is sociaalvaardig, flexibel, representatief en assertief en heeft een commerciële en professionele instelling. Verder gaat de verkoper detailhandel betrouwbaar om met geldzaken en werkt hij netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De verkoper detailhandel toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen en te zoeken. Hij past zich aan nieuwe ontwikkelingen in de organisatie en de markt aan. Hij stelt zich flexibel op bij veranderingen en houdt daarbij rekening met ondernemersbelang, persoonlijk belang en prioriteiten van taken. De verkoper detailhandel laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevend. Hij toont motivatie om te leren en laat zien dat hij van gemaakte fouten heeft geleerd.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoper detailhandel heeft een uitvoerende rol. De verkoper detailhandel is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en is aanspreekpunt voor mogelijke aankomend verkoopmedewerkers.
Complexiteit	<p>De verkoper detailhandel combineert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving schakelt hij zijn leidinggevende in. De verkoper detailhandel staat voor de opgave om opdrachten veilig, snel, goed en zonder omzetverlies uit te voeren. Hij heeft de taak om zich klantvriendelijk op te stellen binnen de kaders van de onderneming. De verkoper detailhandel moet er voor zorgen dat hij een goede klantrelatie behoudt en tegelijkertijd een bijdrage levert aan het behalen van de commerciële doelstellingen van de onderneming. Het tegelijkertijd aandacht hebben voor deze verschillende aspecten maakt het verkoopvak complex.</p> <p>Voor de uitoefening van het beroep zijn algemene basiskennis en basisvaardigheden noodzakelijk.</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 een MVT naar keuze.

## 2.1 Verkoper detailhandel

### Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen

#### Proces-competentie-matrix Verkoper detailhandel

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Ontvangt goederen					x							x							x	x
1.2	Slaat goederen op					x							x							x	x
1.3	Vult vaste artikelpresentatie aan												x							x	x
1.4	Bouwt tijdelijke presentaties op											x	x							x	
1.5	Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte					x							x								x

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Verkoper detailhandel**

<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>		
<b>1.1 werkproces: Ontvangt goederen</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoper detailhandel zet samen met collega's hulpmiddelen en retouren klaar en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Bij de ontvangst van goederen controleert hij aan de hand van de geleidedocumenten de levering. Hij telt de levering en meldt afwijkingen op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De ontvangen goederen zijn volgens de richtlijnen gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit.</li> <li>• De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd.</li> <li>• Afwijkingen zijn gesignaleerd en gemeld.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Aantallen vergelijken (r)</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Geleidedocumenten lezen/invullen</li> <li>• Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken</li> <li>• Verpakkingseenheden tellen (r)</li> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> <li>• Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Mondelinge taalbeheersing MVT</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing MVT</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• overlegt bij het ontvangen van goederen tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk verlopen.</li> </ul>
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• kiest de geschikte hulpmiddelen voor de ontvangst van goederen en gebruikt deze waarvoor ze zijn bedoeld, zodat de ontvangst verantwoord verloopt en de kans op derving gereduceerd wordt.</li> </ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ontvangt de goederen zorgvuldig en in een goed werktempo, zodat de werkzaamheden tijdig uitgevoerd zijn.</li> <li>• controleert daarnaast de goederen nauwkeurig en gestructureerd, signaleert</li> </ul>

Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen		
1.1 werkproces: Ontvangt goederen		
		afwijkingen in kwaliteit en kwantiteit en meldt deze direct, zodat afwijkingen tijdig inzichtelijk zijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• toont discipline door zich te houden de voorgeschreven (werk)procedures, zodat goederen veilig, arbo-verantwoord en volgens richtlijnen van de organisatie ontvangen worden.</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>		
<b>1.2 werkproces: Slaat goederen op</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoper detailhandel zet samen met collega's hulpmiddelen klaar en maakt ruimte in de opslagruimte voor de opslag van goederen. Vervolgens pakt de verkoper detailhandel de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag van de goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen, legt de afwijkingen vast en meldt deze aan zijn leidinggevende. Bij maatwerk controleert hij of de levering aan de juiste specificaties voldoet. Hij slaat na de controle de goederen op in de opslagruimte of transporteert de goederen direct naar de winkel.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De goederen zijn volgens de richtlijnen van de organisatie gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit.</li> <li>• De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord en zo efficiënt mogelijk uitgevoerd.</li> <li>• Afwijkingen zijn gemeld en/of geadministreerd.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Afval verwerken/scheiden</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Goederen verdelen (r)</li> <li>• Goederen vinden in magazijn (r)</li> <li>• Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken</li> <li>• Soorten afval(materialen) herkennen</li> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> <li>• Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Mondelinge taalbeheersing MVT</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing MVT</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• overlegt bij het opslaan van goederen tijdig en regelmatig, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk uitgevoerd zijn.</li> </ul>
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• kiest de geschikte hulpmiddelen voor de opslag van goederen en gebruikt deze waarvoor ze zijn bedoeld, zodat de ontvangst verantwoord verloopt en kans op derving gereduceerd wordt.</li> </ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• controleert bij het ompakken en voor het opslaan of goederen voldoen aan de kwantitatieve en kwalitatieve gestelde eisen en administreert dit ordelijk en</li> </ul>

## Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen

### 1.2 werkproces: Slaat goederen op

		<ul style="list-style-type: none"><li>• systematisch, zodat afwijkingen inzichtelijk zijn en gemeld kunnen worden.</li><li>• houdt daarnaast een goed werktempo met aandacht voor de goederen, zodat de werkzaamheden correct en tijdig uitgevoerd worden.</li></ul>
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"><li>• toont discipline door zich te houden aan voorgeschreven (werk)procedures, zodat goederen veilig en volgens de richtlijnen van de organisatie worden gehanteerd en opgeslagen.</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>		
<b>1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoper detailhandel vult artikelen aan nadat hij heeft gesignaleerd dat de voorraad op peil gebracht moet worden of nadat hij hiervoor de opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de artikelen verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de artikelen, plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten en gaat na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt zonodig beveiligingslabels aan. Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de artikelen op afwijkingen, verwerkt de afwijkende artikelen en meldt dit aan zijn leidinggevende.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De presentatie voldoet na aanvulling aan de richtlijnen van de organisatie.</li> <li>• Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het op peil brengen van de voorraad.</li> <li>• De werkzaamheden zijn veilig, zonder onnodige derving, uitgevoerd.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Afval verwerken/scheiden</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Goederen tellen (balansen) (r)</li> <li>• Presentatietechnieken toepassen</li> <li>• Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen (r)</li> <li>• Soorten afval(materialen) herkennen</li> <li>• Winkel aanvullen</li> <li>• Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• gebruikt de hulpmiddelen voor het aanvullen van de presentatie veilig en waarvoor ze zijn bedoeld en ruimt ze na afloop weer op, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en geen onveilige situaties ontstaan.</li> </ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• vult in een vlot tempo artikelen aan, is alert op afwijkingen en werkt ordelijk en systematisch, zodat klanten zo min mogelijk last ondervinden, de voorraad op peil blijft en de presentatie volgens de kwaliteitseisen is aangevuld.</li> </ul>
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures (in het kader van arbo, veiligheid, fifo, etc.), zodat de werkzaamheden veilig worden uitgevoerd</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>		
<b>1.3 werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan</b>		
		en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.



<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>		
<b>1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoper detailhandel bouwt tijdelijke presentaties op in de winkel. Binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en de instructies combineert hij de displays/etalages, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij brengt volgens instructie promotiemateriaal aan in de winkel.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties op basis van het presentatieplan en richtlijnen.</li> <li>• De werkzaamheden zijn veilig, zonder onnodige derving, uitgevoerd.</li> <li>• Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het opbouwen van de presentaties.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Displayplan uitvoeren</li> <li>• Frontpresentatie opbouwen/herordenen</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Promotiemateriaal aanbrengen/opruimen</li> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> <li>• Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• toont bij het opbouwen van een tijdelijke presentatie begrip van het presentatieplan, van constructies en materialen, vormen en kleurstellingen, combineert deze zaken en houdt rekening met de ruimte en de presentatievoorschriften, zodat de presentatie van commerciële waarde is.</li> </ul>
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• gebruikt de hulpmiddelen voor het opbouwen van de presentatie verantwoord en waarvoor ze bedoeld zijn, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt alle hulpmiddelen weer op, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en geen onveilige situaties ontstaan.</li> </ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• werkt ordelijk en systematisch, houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten en is alert op de aanwezigheid van klanten, zodat</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>		
<b>1.4 werkproces: Bouwt tijdelijke presentaties op</b>		
		binnen de gestelde tijd en de gestelde eisen een optimaal resultaat wordt behaald en klanten zo min mogelijk overlast ondervinden.

<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>		
<b>1.5 werkproces: Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoper detailhandel verzorgt samen met collega's of alleen de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en uit te voeren. Daarnaast maakt hij voor openingstijd de winkel gereed om klanten te ontvangen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De opslagruimte, de winkel en –omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit.</li> <li>Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.</li> <li>De werkzaamheden zijn veilig en zonder onnodige derving uitgevoerd.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Afval verwerken/scheiden</li> <li>Calamiteiten signaleren/voorkomen</li> <li>Derving voorkomen/verminderen</li> <li>Energie besparen</li> <li>Promotiemateriaal aanbrengen/opruimen</li> <li>Reinigingsplan uitvoeren</li> <li>Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen (r)</li> <li>Schoonmaakmaterialen en –middelen kiezen/gebruiken</li> <li>Werken conform de regels uit de arbowet</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>overlegt bij het verzorgen van de winkel en/of de opslagruimte tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en werkzaamheden zo efficiënt mogelijk uitgevoerd worden.</li> </ul>
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>maakt de juiste keuze voor schoonmaakmaterialen en -hulpmiddelen en gebruikt ze waarvoor en hoe ze zijn bedoeld, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op zodat het schoonmaakresultaat en -proces voldoen aan de richtlijnen van de organisatie en schade aan hulpmiddelen en onveilige situaties voorkomen worden.</li> </ul>
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De verkoper detailhandel :

<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>		
<b>1.5 werkproces: Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte</b>		
		<ul style="list-style-type: none"><li>• houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures bij het verzorgen van de winkel/opslagruimte, zodat de werkzaamheden veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd worden.</li></ul>

## Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

### Proces-competentie-matrix Verkoper detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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		
2.2	Voert verkoopgesprek									X		X							X		
2.3	Levert branchespecifiek maatwerk											X								X	
2.4	Plaatst een bestelling voor een klant																		X		X
2.5	Neemt klachten aan					X													X		X
2.6	Neemt deel aan werkoverleg					X															

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Verkoper detailhandel**

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service</b>		
<b>2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoper 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 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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd tijdens het winkelbezoek.</li> <li>• Het inspringmoment is juist bepaald.</li> <li>• Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Calamiteiten signaleren/voorkomen</li> <li>• Consumententrends kennen</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Kennis van consumentengedrag hebben</li> <li>• Kennis van de retailingmix hebben</li> <li>• Kennis van de winkelformule hebben</li> <li>• Klanten typeren</li> <li>• Verkoop- en distributiesystemen kennen</li> <li>• Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren</li> </ul>	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 en (criminele) derving voorkomen kan worden.</li> </ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De verkoper: <ul style="list-style-type: none"> <li>• schat het type klant juist in, bepaalt het juiste inspringmoment en benadert de klant, zodat de klant op het juiste moment en op juiste wijze benaderd wordt.</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service</b>		
<b>2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoper detailhandel 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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De klantvragen zijn naar tevredenheid van de klant beantwoord of de klant is juist doorverwezen.</li> <li>Het contact met de klant brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantbinding tot stand.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Artikel- en assortimentskennis gebruiken</li> <li>Artikelen vinden in de winkel (r)</li> <li>Artikelspecificaties gebruiken (r)</li> <li>Assortimentssamenstelling kennen</li> <li>Kennis van marktsegmentatie hebben</li> <li>Marktstrategieën kennen</li> <li>Verkoopvaardigheden toepassen</li> <li>Inzicht in soorten serviceverlening tonen</li> <li>Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li> <li>Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>Mondelinge taalbeheersing MVT</li> </ul>	<b>Presenteren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
	<b>Vakdeskundigheid toepassen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
	<b>Ondernemend en commercieel handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De verkoper detailhandel:

## Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

### 2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek

		<ul style="list-style-type: none"><li>signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek en speelt hier op in, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.</li></ul>
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>Stelt zich actief op door de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen en om basis daarvan het vervolg en insteek van het verkoopgesprek te bepalen.</li><li>Sluit daarbij met de informatie, de mogelijkheden, uiterlijke en verbale presentatie zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.</li></ul>
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	De verkoper: <ul style="list-style-type: none"><li>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 een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.</li></ul>



**Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service****2.3 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk**

<b>Omschrijving</b>	De verkoper 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 branchespecifieke hulpmiddelen om het artikel te bewerken, te snijden, etc. en/of voegt hij verschillende artikelen/producten bij elkaar.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de kwaliteitseisen van de organisatie.</li></ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li><li>Artikel- en assortimentskennis gebruiken</li><li>Branchewetgeving kennen</li><li>Derving voorkomen/verminderen</li><li>Hoeveelheden afmeten en afwegen (r)</li><li>Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren</li></ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>verricht branchespecifiek maatwerk door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en toont inzicht in het deskundig gebruik van juiste materialen en middelen, zodat de klant tevreden is en het artikel veilig en commercieel verantwoord op maat is gemaakt.</li></ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li><li>Systematisch werken</li></ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>werkt ordelijk en systematisch bij het branchespecifiek maatwerk houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de organisatie voldoen.</li></ul>

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service		
2.4 werkproces: Plaatst een bestelling voor een klant		
<b>Omschrijving</b>	De verkoper detailhandel plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft de klant aan wanneer het artikel bezorgd of opgehaald kan worden.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.</li> <li>De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.</li> </ul>	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li> <li>Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>Mondelinge taalbeheersing MVT</li> <li>Schriftelijke taalbeheersing MVT</li> </ul>	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>past de bestelprocedure en –richtlijnen juist toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.</li> </ul>
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling.</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service</b>		
<b>2.5 werkproces: Neemt klachten aan</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoper detailhandel neemt klachten van klanten aan, verzamelt informatie hierover en rapporteert dit aan zijn leidinggevende. Hij handelt standaardklachten af en vraagt in alle andere gevallen ondersteuning van een collega of leidinggevende. Van elke klacht administreert hij de noodzakelijk informatie.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klacht is op klantvriendelijke manier aangenomen.</li> <li>• De klant met de klacht wordt verder geholpen.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Inzicht in klachtenbeleid tonen</li> <li>• Kennis van consumentenrecht hebben</li> <li>• Reparatie-/tegoedbon uitschrijven</li> <li>• Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Mondelinge taalbeheersing MVT</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing MVT</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd zijn, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.</li> </ul>
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• geeft prioriteit aan de zorgen van klant, neemt de klacht serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.</li> </ul>
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De verkoper detailhandel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en het klachtensysteem bij het aannemen van klachten, zodat de afhandeling en administratie van klachten eenduidig zijn.</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service</b>		
<b>2.6 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoper detailhandel neemt deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verkoper detailhandel is op de hoogte van alle voor zijn werkuitvoering relevante ontwikkelingen.</li> <li>• De leidinggevende en collega's zijn op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Getalsmatige branche-informatie lezen (r)</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Kennis van wettelijk gerregelde medezeggenschap hebben</li> <li>• Overlegvormen kennen</li> <li>• Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en vertelt op heldere wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, luistert daarnaast actief naar de inbreng van anderen en zijn leidinggevende, zodat hij bijdraagt aan verbetering van de werkuitvoering en serviceverlening aan de klant.</li> </ul>

### Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af

#### Proces-competentie-matrix Verkoper detailhandel

Kerntaak 3 Handelt kassatransacties 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																					
3.1	Maakt 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											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 Verkoper detailhandel**

<b>Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af</b>		
<b>3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoper 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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het afrekenpunt en –systeem zijn gereed.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Derving voorkomen/verminderen</li> <li>Inhoud geldlade tellen (r)</li> <li>Werken conform de regels uit de arbowet</li> <li>Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren</li> </ul>	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>toont inzicht in de werking van het afrekensysteem en de benodigde middelen bij het gebruiksklaar maken van het afrekenpunt en -systeem, zodat het systeem optimaal kan worden ingezet.</li> </ul>
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren en stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid in werking, zodat mogelijke risico's op (criminele) derving worden geminimaliseerd.</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af</b>		
<b>3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling</b>		
<b>Omschrijving</b>	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoper 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 gaat hij door het stellen van vragen, observeren, etc. de tevredenheid van de klant na en op welke wijze de tevredenheid vergroot kan worden.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld.</li> <li>Het contact bij de kassa is ook gebruikt om klantbinding tot stand te brengen.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Derving voorkomen/verminderen</li> <li>BTW berekenen/ BTW bon uitschrijven</li> <li>Betalingscondities uiteenzetten</li> <li>Consumentenrecht toepassen</li> <li>Verkoopvoorwaarden toepassen</li> <li>Mondelinge taalbeheersing Nederlands</li> <li>Mondelinge taalbeheersing MVT</li> </ul>	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af</b>		
<b>3.3 werkproces: Bedient het afrekensysteem</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoper 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 met het afrekensysteem. Hij gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties vraagt hij ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna op passende wijze afscheid van de klant.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verkooptransactie is volgens de richtlijnen van de organisatie een verkooptransactie verricht.</li> <li>• De aankopen zijn correct verwerkt en betaald door de klant.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Afval verwerken/scheiden</li> <li>• Berekeningen maken met geld, terugtellen (r)</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> <li>• BTW berekenen/ BTW bon uitschrijven</li> </ul>	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• gaat zorgvuldig om met het afrekensysteem en hanteert het doeltreffend, zodat er geen oneigenlijk gebruik van het afrekensysteem kan plaatsvinden.</li> </ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• voert de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften zorgvuldig uit, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen wordt.</li> </ul>



<b>Kerntaak 3 Handelt kassatransacties af</b>		
<b>3.4 werkproces: Sluit het afrekenstelsel af</b>		
<b>Omschrijving</b>	De verkoper detailhandel sluit het afrekenstelsel af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het afsluiten en administreren zijn volgens de richtlijnen van de organisatie verzorgd.</li> <li>• Het geld en de waardepapieren zijn veilig opgeborgen.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Inhoud geldlade tellen (r)</li> <li>• Kasstaat invullen (r)</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• telt het geld en andere waardepapieren correct en administreert gegevens nauwkeurig, zodat voorbereidingen zijn getroffen voor een correcte kassa-afhandeling.</li> </ul>
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De verkoper detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sluit het afrekenstelsel en bergt geld en waardepapieren op volgens de voorgeschreven (werk)procedures, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.</li> </ul>