

4.1 Medewerker groene detailhandel

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De medewerker groene detailhandel is werkzaam in de detailhandel waar natuurlijke producten of verse voedingsmiddelen een belangrijk deel van het assortiment uitmaken zoals een tuincentrum, bloemendetailhandel, plantencentrum, bouwmarkt met groene afdeling, natuurvoedingswinkel of supermarkt met een bloemen- of natuurvoedingsafdeling. Ook de detailhandel in aardappelen, groenten en fruit (AGF) behoort tot het werkerterrein.</p> <p>De medewerker groene detailhandel werkt in de verkoopruimte, achter de toonbank en in het magazijn van de verkoopruimte.</p>																																								
Typerende beroepshouding	De medewerker groene detailhandel heeft een klantgerichte en adviserende houding en is sociaal vaardig en flexibel. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is servicegericht. Hij laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden.																																								
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																								
Rol en verantwoordelijkheden	De medewerker heeft een uitvoerende rol. Hij voert taken uit van reproductieve en routinematige aard. Hij is verantwoordelijk voor het zelfstandig uitvoeren van zijn takenpakket. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor toepassing van de regels met betrekking tot gezondheid, milieu en veiligheid. Ook is hij verantwoordelijk voor een goed verloop van het verkoopproces en het contact met klanten. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen bijdrage aan het behalen van de bedrijfsdoelstellingen.																																								
Complexiteit	De medewerker groene detailhandel werkt altijd na instructie/opdracht. De werkzaamheden zijn veelal routinematig en van reproductieve aard. De verkoopmedewerker groene detailhandel maakt voortdurend keuzes en stelt prioriteiten in de uitvoering van zijn taken. Hij heeft bij zijn werkuitsvoering te maken met klanten, collega's en leidinggevende, die heel divers reageren en ook met afwijkingen in leveringen, ruimtebeperkingen en afwijkingen in (technische) hulpmiddelen die het werk compliceren. In tijden van drukte helpt hij meerdere klanten tegelijk.																																								
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																								
Branche vereisten	Nee																																								
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x				A2	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																				
C2																																									
C1																																									
B2																																									
B1	x	x																																							
A2	x	x	x	x	x																																				

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
A1	x	x	x	x	x
Moderne vreemde taal					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x			x	
A1	x	x	x	x	x
Rekenen en wiskunde					
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
Z2					
Z1					
Y2					
Y1					
X2	x		x		
X1	x	x	x		x

2.1 Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten

Proces-competentie-matrix Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten		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	Bereidt winkelopening voor																				X						
1.2	Verzorgt winkel en/of magazijn					X						X	X								X						
1.3	Verzorgt winkelpresentatie					X						X	X							X	X						
1.4	Verzorgt producten					X						X	X							X	X						
1.5	Ontvangt producten					X					X										X						
1.6	Slaat producten op												X								X						
1.7	Vult producten aan					X														X	X						
1.8	Bewaakt voorraad																										
1.9	Bepaalt assortiment																										
1.10	Koopt in																										

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel maakt na instructie, de winkel voor openingstijd gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, stelt de buitenpresentatie op en verzorgt het binnenklimaat.		
Gewenst resultaat	De winkel is op een efficiënte wijze gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructies op en werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures alle onderdelen af, zodat de winkel gereed is voor het ontvangen van klanten en geopend kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruiken van het afrekenstelsel • Kennis van procedures

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.2 werkproces: Verzorgt winkel en/of magazijn			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel ruimt na instructie, de winkel , bedrijfsruimte of afdeling op en maakt deze schoon volgens het opgestelde onderhoudsplan en bedrijfsprocedures. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.		
Gewenst resultaat	Een opgeruimde, schone werkomgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructies op, werkt volgens de voorgeschreven (werk)procedures en het onderhoudsplan en volgt veiligheidsvoorschriften op voor het gebruik van schoonmaakmiddelen zodat de werkzaamheden veilig en volgens voorschriften en procedures uitgevoerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van milieubewust werken en omgaan met afval • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van schoonmaakmaterialen en -middelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt voor de verzorging van winkel en omgeving de juiste schoonmaakmaterialen en middelen en weet waar ze voor bedoeld zijn, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de winkel op een juiste manier verzorgd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij vraagt bij onduidelijkheden in het onderhoudsplan tijdig hulp zodat de werkomgeving volgens plan wordt onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij scheidt, verwerkt en voert afval af waarbij hij gebruik maakt van zijn vakkennis zodat hij een schone werkomgeving kan handhaven.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.3 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie			
Omschrijving	De medewerker stelt, na instructie, de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en instructies, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie. Hij schakelt bij problemen en onduidelijkheden in de werkuitvoering zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel op basis van het presentatieplan en de producten zijn van informatie voorzien.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan en aan de gegeven instructie, zodat er een commercieel aantrekkelijke winkelpresentatie neergezet wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassen van presentatietechnieken Kennis van artikelen en assortiment van groene producten en verwante artikelen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Kwaliteitsniveaus halen 	Hij levert werk van hoge kwaliteit en houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten, zodat binnen de gestelde tijd en eisen een optimale presentatie wordt opgebouwd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Hij maakt op basis van het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief en verspilt zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij vraagt bij onduidelijkheden in het presentatieplan tijdig hulp zodat de winkelpresentatie volgens plan wordt opgebouwd en onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Hij gebruikt zijn assortimentskennis voor de presentatie, gebruikt presentatietechnieken en gebruikt zijn creativiteit zodat er een commercieel aantrekkelijke presentatie neergezet kan worden. Daarnaast interpreteert en visualiseert hij het presentatieplan correct zodat hij een goede vertaling kan maken van het plan naar de realiteit.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.4 werkproces: Verzorgt producten			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel verzorgt, na instructie en volgens procedures, op een deskundige en vlotte wijze dagelijks de natuurlijke producten en zorgt voor een optimale kwaliteit van de producten en bewaakt deze. Hij ververst de producten wanneer dit noodzakelijk is. Hij herkent schade en afwijkingen aan de producten en meldt dit aan zijn leidinggevende. Bij onduidelijkheden in de verzorging schakelt hij direct zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op een adequate manier verzorgd zonder dat er onnodig kwaliteitsverlies optreedt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructies en aanwijzingen van de leidinggevende op en volgt de voorgeschreven werkwijze voor de verzorging van de producten zodat de producten op een juiste manier verzorgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Assortiments- en verzorgingskennis van de groene producten Kennis van verzorgingsproducten voor de groene producten
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen Kwaliteitsniveaus halen 	Hij bewaakt de kwaliteit bij de verzorging van de producten aan de hand van de gestelde eisen en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig. Daarnaast verzorgt hij de producten op een kwalitatief hoogwaardige manier en in het juiste tempo zodat de producten op een adequate manier verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor de groene producten, is op de hoogte van de werking daarvan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om zodat de producten op een juiste manier worden verzorgd en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Hij maakt direct melding wanneer hij schade en afwijkingen aan producten signaleert zodat actie kan worden ondernomen als de kwaliteit niet optimaal is. Daarnaast vraagt hij bij onduidelijkheden bij de verzorging van de producten tijdig hulp zodat de producten optimaal verzorgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij verzorgt de producten gebruikmakend van zijn assortimentskennis van groene producten en verwante artikelen zodat de producten optimaal verzorgd worden en er geen onnodig kwaliteitsverlies optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.5 werkproces: Ontvangt producten			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel ontvangt producten, controleert de geleidedocumenten en de levering. Afwijkingen in de levering vermeldt hij op de geleidedocumenten en aan zijn leidinggevende. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier/vervoerder. Hij voert de werkzaamheden uit na instructie van zijn leidinggevende en volgens procedure.		
Gewenst resultaat	Producten zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De producten zijn op een juiste wijze ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de ontvangen producten en registreert eventuele afwijkingen accuraat zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende producten.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van Arbo-wetgeving Kennis van artikelen en assortiment Kennis van procedures Kennis van sector en branche
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructie, aanwijzingen en voorgeschreven procedures bij de ontvangst van producten zodat de producten juist worden ontvangen en er veilig en arbo-verantwoord wordt gewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Hij meldt afwijkingen bij ontvangst van producten tijdig aan de leidinggevende zodat de leidinggevende zonodig actie kan ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.6 werkproces: Slaat producten op			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel slaat de ontvangen producten op in het magazijn of vervoert ze direct naar de winkel volgens voorgeschreven procedures. Bij de opslag hanteert hij het fifo-systeem. Hij vervoert de producten onder de juiste condities, waarbij hij rekening houdt met de kwetsbaarheid van de producten wanneer hij deze verplaatst. Hij voert de werkzaamheden uit na instructie van zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De producten zijn op juiste wijze gehanteerd en opgeslagen. De producten zijn op een juiste wijze behandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructie, aanwijzingen en voorgeschreven procedures bij de opslag van de producten zodat de producten op een juiste wijze worden vervoerd en opgeslagen zonder dat de kwaliteit terugloopt en er veilig en arbo-verantwoord wordt gewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (geautomatiseerde) voorraadsystemen Kennis van artikelen en assortiment Kennis van fifo-systeem Kennis van procedures Kennis van sector en branche Kennis van wet- en regelgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij gebruikt het voorraadstelsel en de transporthulpmiddelen om de producten te vervoeren effectief en efficiënt, zodat de kans op derving gereduceerd wordt en het voorraadstelsel op de juiste wijze gebruikt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Beheert, ontvangt en verwerkt producten			
1.7 werkproces: Vult producten aan			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel vult producten aan volgens de geldende procedures, nadat hij heeft gesignaleerd dat producten aangevuld moeten worden of opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende. Hij maakt de producten verkoopklaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden. Hij prijst de producten en plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten. Tijdens het aanvullen van de productgroepen, controleert hij de producten op afwijkingen en meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Optimale voorraad in de winkel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures in het kader van arbo, veiligheid en fifo, zodat de werkzaamheden veilig worden uitgevoerd en derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van Arbo-wetgeving Kennis van fifo-systeem Presentatietechnieken
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Hij vult in een juist tempo producten aan, is alert op afwijkingen en werkt ordelijk en systematisch, zodat klanten zo min mogelijk last ondervinden en de presentatie volgens de kwaliteitseisen is aangevuld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Hij legt aan zijn leidinggevende voor wanneer hij overgaat tot het aanvullen van producten zodat de uitvoering van een gemeenschappelijke taak goed verloopt. Daarnaast meldt hij schade en afwijkingen welke hij tijdens het aanvullen van artikelen tegenkomt aan zijn leidinggevende zodat er voortdurend optimale kwaliteit in de winkel ligt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Proces-competentie-matrix Medewerker groene 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	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Ontvangt en benadert klanten								X										X								
2.2	Voert verkoopgesprek					X		X	X		X								X							X	
2.3	Neemt bestellingen aan					X					X								X								
2.4	Signaleert en handelt klachten af					X					X								X		X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel ontvangt de klanten in de winkel, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij spreekt de klant vriendelijk aan.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de medewerker groene detailhandel. Het verkoopgesprek heeft op het juiste moment aangevangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant te benaderen om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken.	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekstechnieken Kennis van verkoopgesprekstechniek en omgaan met klanten
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Hij stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel inventariseert door middel van het stellen van vragen de wensen van de klant. Hij verbindt aan de wensen van de klant de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij informeert klanten over het product, de toepassingen daarvan, de verzorging en het gebruik van de producten, de verkoopprijs en de aflevering. Hij adviseert de klant bij het maken van keuzes en stimuleert het nemen van een koopbeslissing. Hij schakelt bij twijfel zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. Het is helder wat de klant van de medewerker groene detailhandel verwacht. De klant is op een vakkundige en klantgerichte wijze geïnformeerd en voelt zich gestimuleerd om tot aankoop over te gaan. Een gedegen advies tot tevredenheid van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde taal Kennis van artikelen en assortiment Kennis van sector en branche Kennis van verkoopgesprekstechniek en
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 	Hij stelt in het verkoopgesprek actief de wensen en behoeften van de klant vast zodat duidelijk is wat de klant verwacht en tevens sluit hij bij de advisering aan op de wensen van de klant zodat een advies op maat aan de klant geeft, uitgaande van de mogelijkheden van het assortiment.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Hij speelt tijdens het verkoopgesprek in op de gevoelens en behoeften van anderen en komt naar aanleiding van deze gevoelens en behoeftes met goed onderbouwde adviezen eventueel illustrerend met een voorbeeld om de klant te overtuigen, zodat de klant gestimuleerd wordt om tot aankoop over te gaan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.2 werkproces: Voert verkoopgesprek			
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Hij stemt de stijl van presenteren, communiceren en benaderen op de klant af en adviseert/informeert de klant duidelijk, correct en in heldere taal waarbij de verkoopmedewerker groene detailhandel deskundigheid, enthousiasme en vertrouwen uitstraalt zodat de klant tevreden is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij vraagt tijdig om hulp wanneer hij twijfels heeft bij het geven van een advies, zodat de klant een juist advies krijgt van de verkoopmedewerker groene detailhandel.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Hij gebruikt zijn kennis en expertise vanuit zijn vakspecialisme bij de advisering en het informeren van klanten over toepassingen, verzorging en gebruik van de producten zodat hij deskundig overkomt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.3 werkproces: Neemt bestellingen aan			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel neemt standaardbestellingen nauwkeurig op en registreert alle benodigde informatie op de daarvoor bestemde formulieren en controleert of alles klopt. Hij raadpleegt de leidinggevende over de uitvoerbaarheid wanneer er een niet-standaard bestelling wordt gedaan.		
Gewenst resultaat	De bestelling staat nauwkeurig genoteerd en bevat de eisen waaraan de bestelling moet voldoen. De bestelling kan correct afgewerkt worden op basis van de geregistreerde en doorgegeven informatie. De bestelling is voor beide partijen helder.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij neemt standaardbestellingen nauwkeurig op en noteert deze op een duidelijke wijze op de daarvoor bestemde formulieren zodat bestellingen nauwkeurig genoteerd staan en alle relevante informatie bevatten om een bestellingen correct af te kunnen handelen.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Gebruiken van afreksystemen Invullen van bestelformulieren Kennis van artikelen en assortiment Kennis van de bestelprocedures
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling voor beide partijen helder is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt de leidinggevende over de uitvoerbaarheid wanneer er een niet-standaardbestelling wordt gedaan, zodat de bestelling goed en op tijd afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service			
2.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel ontvangt klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten. Standaardklachten handelt de medewerker groene detailhandel zelf af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. Andere klachten of signalen neemt de medewerker groene detailhandel aan, maar hij zorgt ervoor dat deze aan een collega worden doorgespeeld.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. De klacht is getracht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert alle benodigde klachtgegevens accuraat en administreert deze nauwkeurig in het systeem zodat de klachten volgens de procedure worden afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van consumentenrecht Kennis van de klachtenprocedures Omgang met klachten
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Hij 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.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.1 werkproces: Maakt afrekenpunt en –systeem gebruiksklaar			
Omschrijving	De medewerker groene 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 volgens de geldende veiligheidsvoorschriften en bedrijfsprocedures.		
Gewenst resultaat	Het afrekenpunt en –systeem zijn gereed.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren en stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid in werking om mogelijke risico's op (criminele) derving te minimaliseren.	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruiken van het afrekensysteem • Kennis van procedures • Kennis van veiligheidsvoorschriften
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij is op de hoogte van de werking van het afrekensysteem, zodat het systeem doeltreffend wordt ingezet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Wanneer de klant tot aankoop overgaat, dan verwijst hij 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.		
Gewenst resultaat	De klant is op de hoogte van de afhandeling van de verkoop. De klant is tijdens de verkoopafhandeling op klantgerichte wijze geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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 	Hij 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.	<ul style="list-style-type: none"> Communiceren in het Nederlands Communiceren in moderne vreemde talen Kennis van procedures
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Hij houdt bij het afhandelen van de verkoop voortdurend contact met de klant door een hulpvaardige en enthousiaste indruk te maken op de klant, met vragen na te gaan of de aansluiting met de klant er nog is en in te spelen op reacties van de klant en daarbij legt hij zaken duidelijk uit en wekt vertrouwen bij de ander op basis van deskundigheid, zodat de klant vertrouwen heeft in de wijze van afhandeling.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.3 werkproces: Bedient het afrekenstelsel			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel handelt de verkooptransactie af en stelt vast hoeveel de klant moet betalen, hierbij handelt hij volgens de bedrijfsprocedures. Daarbij hanteert hij het systeem om de betaling van de klant te verwerken met het afrekenstelsel. 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.		
Gewenst resultaat	Hij heeft volgens de bedrijfsprocedures en op klantgerichte wijze een verkooptransactie verricht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden. Daarnaast pakt hij een artikel in volgens de wensen van de klant en bedrijfsprocedures.	<ul style="list-style-type: none"> • Afromen • Gebruiken van afrekenstelsels • In- en verpakken • Kennis van Arbo-wetgeving • Kennis van betaalmiddelen en wisselgeld • Kennis van wet- en regelgeving • Rekenen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	Hij heeft een juiste balans tussen het zorgvuldig uitvoeren van de werkzaamheden en het hanteren van een juist tempo, daarbij werkt hij zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, in de gaten houdt of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij hanteert het afrekenstelsel doeltreffend en gaat zorgvuldig om met het afrekenstelsel, waardoor er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af			
3.4 werkproces: Sluit het afrekenstelsel af			
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel sluit het afrekenstelsel af, telt de geldlade, administreert dit, transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats en werkt hierbij volgens de geldende veiligheidsvoorschriften en procedures. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op.		
Gewenst resultaat	Hij heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd en de waardepapieren zijn op juiste wijze opgeborgen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruiken van het afrekenstelsel • Kennis van procedures • Omgaan met calamiteiten • Rekenen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gaat zorgvuldig om met het afrekenstelsel, zodat er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces