

4.1 Medewerker groene detailhandel

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De medewerker groene detailhandel is werkzaam in de detailhandel waar levende materie, natuurproducten of verse voedingsmiddelen een belangrijk deel van het assortiment uitmaken, zoals de groen- en tuincentra en tuinretailbedrijven, de bloemendetailhandel, ambulante handel, bouwmarkt met een groene afdeling of supermarkt met een bloemenafdeling. Ook in natuurvoedingswinkels of in de detailhandel in aardappelen, groenten en fruit kan hij werkzaam zijn.</p> <p>De medewerker groene detailhandel werkt in de verkoopruimte en in het magazijn van de verkoopruimte.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De medewerker groene detailhandel werkt zorgvuldig, efficiënt en met respect voor de natuur, het (levende) product, de klant en de bedrijfsuitrusting.</p> <p>Hij heeft een klantgerichte en adviserende houding en is sociaal vaardig en flexibel.</p> <p>Hij staat open voor nieuwe ontwikkelingen in zijn vakgebied en heeft een commerciële instelling. Hij werkt goed samen met collega's. Hij is zich ervan bewust dat hij daarmee bijdraagt aan het voortbestaan van het bedrijf. Bij voedsel geeft hij speciale aandacht aan hygiënisch werken in verband met voedselveiligheid in het bedrijf.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De medewerker groene detailhandel heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor de hem toevertrouwde taken, producten en bedrijfsuitrusting. Hij verricht eenvoudige en routinematige werkzaamheden - na instructie – zelfstandig. Minder eenvoudige en nieuwe werkzaamheden worden onder begeleiding uitgevoerd.</p> <p>Hij legt voor zijn werkzaamheden verantwoording af aan de direct leidinggevende.</p> <p>Bij zijn werkzaamheden maakt hij steeds de afweging welke hij zelfstandig kan afhandelen en bij welke de leidinggevende moet worden ingeschakeld.</p> <p>Hij werkt met anderen samen en is medeverantwoordelijk voor de beeldvorming van het bedrijf. Ook is hij verantwoordelijk voor zijn eigen bijdrage aan een goed verloop van het verkoopproces en het contact met klanten. Hij is verantwoordelijk voor het toepassen van de hem opgedragen regelgeving met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu.</p>
Complexiteit	<p>De medewerker groene detailhandel werkt altijd na instructie/opdracht. Minder eenvoudige en nieuwe werkzaamheden worden onder begeleiding uitgevoerd.</p> <p>Hij moet in opdracht ketendenken kunnen toepassen en natuurlijke producten vanaf levering tot en met de verkoop aan de klant goed kunnen verzorgen/onderhouden waardoor een kwaliteitsproduct kan worden verkocht en derving wordt tegengegaan.</p> <p>Hij heeft algemene (basis)kennis van het assortiment en informeert de klant over de toepassingen ervan. Hij kan de klant vertellen hoe de verzorging van levende producten en het onderhouden van planten/bloemen/bomen moet worden uitgevoerd.</p>

	<p>Hij kan goed functioneren onder enige werkdruk. In zijn werk komen regelmatig 'pieken' voor, zo kan hij in tijden van drukte meerdere klanten tegelijk helpen. Ook seizoensinvloeden kunnen voor extra werkdruk zorgen.</p> <p>De medewerker groene detailhandel maakt in overleg met zijn leidinggevende steeds een afweging welke activiteit(en) op welk moment het best kunnen plaatsvinden.</p> <p>Hij heeft in zijn werkuitvoering te maken met klanten, collega's en leidinggevende, die heel divers reageren. Ook heeft hij te maken met afwijkingen in leveringen, ruimtebeperkingen en afwijkingen in (technische) hulpmiddelen die het werk compliceren.</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.

2.1 Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten

Proces-competentie-matrix Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige 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	Ontvangt producten en slaat deze op										X	X									X						
1.2	Verzorgt en onderhoudt producten					X						X	X														
1.3	Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit											X							X								
1.4	Koopt natuurlijke/levende/plantaardige producten in																										

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 Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		
1.1 werkproces: Ontvangt producten en slaat deze op		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel controleert binnenkomende natuurlijke/levende/plantaardige (en overige) producten op specifieke (keten)kwaliteitseisen. Hij beoordeelt de status van de producten en onderneemt bij afwijkingen een passende actie. Zorgvuldig verwerkt hij de producten, slaat ze op of transporteert ze direct naar de verkooppuimte onder de benodigde condities voor het specifieke natuurlijke product. Bij twijfel vraagt hij advies aan zijn leidinggevende. Bij de ontvangst van de producten registreert hij de kwaliteit en/of kwantiteit, voorziet producten indien gewenst van prijs- en productinformatie of controleert of de prijs- en productinformatie correct in het digitale artikelbestand staat.	
Gewenst resultaat	De ontvangen producten zijn gecontroleerd op kwaliteit en kwantiteit, geregistreerd en verwerkt onder de vereiste condities. Afwijkingen zijn gesignaleerd en afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen • Toepassen van het kernassortiment • Vaardig in onder meer het lezen van procedures en veiligheidsvoorschriften 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij herkent afwijkingen van de meest voorkomende producten en rapporteert hierover aan zijn leidinggevende. Hij verzorgt de producten volgens de vereiste condities waarbij hij rekening houdt met de kwetsbaarheid en houdbaarheid van het product.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert de ontvangen producten en de eventuele afwijkingen volledig en nauwkeurig.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt volgens instructies, aanwijzingen en/of voorgeschreven (werk)procedures.

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		
1.2 werkproces: Verzorgt en onderhoudt producten		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel verzorgt en onderhoudt de natuurlijke/levende/plantaardige producten. Hij signaleert afwijkingen door beschadigingen, ziektes of onjuiste condities en derving van de producten. Hij zorgt ervoor dat de natuurlijke producten steeds de -voor de opslag of verkoop- benodigde ketenkwiteit hebben en er onnodig kwaliteitsverlies is voorkomen. Bij afwijkingen onderneemt hij de benodigde actie. Bij twijfel wint hij advies in bij zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	De natuurlijke producten verkeren steeds in een zo optimaal mogelijke conditie.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van procedures en veiligheidsvoorschriften • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen • Toepassen van het kernassortiment 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij verzorgt vakkundig, op een juist tempo en met respect en verantwoordelijkheidsgevoel de producten. Hij toont inzicht in de kwaliteit van de meest voorkomende producten door schade en afwijkingen te herkennen en producten tijdig volgens instructie of procedure te verversen indien dit noodzakelijk is.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij gebruikt de juiste verzorgingsproducten voor de natuurlijke materialen, kent de werking ervan en gaat er zorgvuldig en netjes mee om.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen 	Hij vraagt bij onduidelijkheden tijdig hulp en meldt direct schade en afwijkingen aan de producten.

Kerntaak 1 Werkt met natuurlijke/levende/plantaardige producten		
1.3 werkproces: Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel bedenkt in opdracht van zijn leidinggevende of de klant toepassingsmogelijkheden voor de natuurlijke producten. Bij tuincentra gaat het bijvoorbeeld om het opmaken van plantenbakken, bij natuurvoedingswinkels om het samenstellen van geschenkverpakkingen en bij verswinkels om het uitvoeren van nieuwe salades. Hij stemt het idee af en voert het uit. Hij houdt hierbij rekening met de eigenschappen en/of de benodigde verzorging van de producten.	
Gewenst resultaat	De natuurlijke producten zijn volgens de juiste condities verwerkt en naar wens toegepast.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (verkoop)gesprekstechnieken • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen • Toepassen van het kernassortiment • Kennis van trends in relatie tot de producten en de seizoenen 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij bedenkt binnen zijn mogelijkheden toepassingen die geschikt zijn voor het product en commercieel aantrekkelijk zijn. Hij verwerkt de producten vakkundig, op een juist tempo en met respect en verantwoordelijkheidsgevoel voor de producten en passend bij de producteigenschappen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Hij inventariseert door vragen te stellen de wensen van de opdrachtgever (klant/leidinggevende). Bij opdrachten van klanten maakt hij een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Verzorgt de winkel en/of het magazijn											X									X					
2.2	Stimuleert klanten tot aankoop								X																X	
2.3	Adviseert over het volledige (groene) assortiment										X								X							
2.4	Verleent service				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 Medewerker groene detailhandel

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.1 werkproces: Verzorgt de winkel en/of het magazijn		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel verzorgt de winkel en/of het magazijn. Hij zorgt voor een schone en opgeruimde representatieve werkomgeving. Hij bewaakt de voorraad, zorgt dat de producten in de verkoopruimte goed zijn aangevuld (fifo) en er commercieel aantrekkelijk en in de juiste conditie bij staan, voorzien van de juiste verkoopinformatie. Hij verzorgt de winkelpresentatie, waaronder ook promotieactiviteiten en -artikelen. Hij meldt nodige reparaties en/of ander onderhoud en/of voert zelf kleine reparaties uit. Hij gaat verantwoordelijk met afval om en met het gebruik van materialen. Tijdens zijn werkzaamheden is hij alert op ongewenst gedrag als diefstal en/of agressie.	
Gewenst resultaat	De winkel en/of het magazijn zijn commercieel aantrekkelijk en zien er verzorgd uit.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassen van presentatietechnieken • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Kennis van schoonmaakmiddelen en -materialen • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij verzorgt de winkel en/of het magazijn volgens de voorgeschreven procedures, normen en/of presentatieplan en volgens de gegeven instructies. Hij reageert volgens afgesproken procedures zodra hij agressief gedrag en/of winkeldiefstal signaleert.
	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 (schoonmaak)materialen en (hulp)middelen, past deze toe en gaat er zorgvuldig en netjes mee om. Hij voert kleine reparaties en onderhoud uit volgens voorschrift en past de veiligheidseisen toe.

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.2 werkproces: Stimuleert klanten tot aankoop		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel begroet klanten en staat hen behulpzaam te woord. Hij beantwoordt vragen, stimuleert het nemen van een koopbeslissing en stuurt actief aan op bijverkoop in het commerciële belang van de organisatie.	
Gewenst resultaat	De klant is naar tevredenheid ontvangen en te woord gestaan en voelt zich gestimuleerd om tot aankoop over te gaan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van verkoopgesprekken • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen • Toepassen van het kernassortiment • Kan klanten correct en beleefd te woord staan in netjes Nederlands 	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Hij groet klanten vriendelijk en stelt zich toegankelijk en enthousiast op. Hij stemt de wijze en het moment van benaderen af op de klant en schat in om welk type klant het gaat en met welk doel hij binnenkomt.
		Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.3 werkproces: Adviseert over het volledige (groene) assortiment		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel adviseert klanten over de natuurlijke/levende/plantaardige producten. Hij beantwoordt vragen en achterhaalt de behoefte van de klant en combineert dit met de mogelijkheden of beperkingen van het product in een gedegen, vakkundig advies. Hij geeft informatie over de diverse mogelijkheden en adviseert daarbij wat het beste aansluit bij de wensen van de klant en/of de mogelijkheden van de producten. Hij geeft voorlichting over het gebruik, de plaatsing en/of de verzorging van de producten op een manier die is afgestemd op de klant. Als hij een vraag van een klant niet kan beantwoorden, schakelt hij een collega in.	
Gewenst resultaat	Een gedegen advies afgestemd op de wensen van de klant en de mogelijkheden van het product.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (verkoop)gesprekstechnieken • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen • Toepassen van het kernassortiment 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Expertise delen 	Hij stelt de juiste vragen, legt duidelijk uit wat de mogelijkheden zijn, de beste verzorging is en/of hoe de producten kunnen worden gebruikt. Hij kent zijn expertise en weet wanneer hij hulp moet vragen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij inventariseert door vragen te stellen de wensen en informatiebehoefte van de klant. Wanneer hij de klant informeert, checkt hij of de klant dit begrijpt en/of tevreden is met zijn antwoord.

Kerntaak 2 Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheden uit		
2.4 werkproces: Verleent service		
Omschrijving	De medewerker groene detailhandel verleent verkoopservice door bestellingen op te nemen en te registreren en klanten te voorzien van verkoopinformatie, zoals bijvoorbeeld garantie-, ruil- en leveringsvoorwaarden. Hij signaleert eenvoudige klachten en handelt deze af en schakelt bij andere klachten een collega in. Indien van toepassing handelt hij ook de verkooptransactie af.	
Gewenst resultaat	De klant is naar tevredenheid geholpen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van procedures en veiligheidsvoorschriften • Productkennis van de meest voorkomende verse, levende en dode materialen 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert nauwkeurig de voorgeschreven bestel- en klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van bestellingen en klachten.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij vraagt en controleert actief wat de klant wil en geeft de klant duidelijk aan wat de mogelijkheden zijn en wat hij voor de klant kan betekenen. Hij checkt of de klant naar tevredenheid is geholpen.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen 	Hij roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed zijn geïnformeerd.