

Profiel van kwalificatiedossier:

Management retail

Crebonr. 23076, 23193

» **Manager retail (Crebonr. 25162, 25502)**

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Handel en ondernemerschap (Crebonr. 79080)

Penvoerder: Sectorkamer handel
Gevalideerd door: Sectorkamer Handel
Op: 10-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Beheert goederenstroom en voorraad	7
B1-K1-W1: Beheert goederenontvangst en -opslag	8
B1-K1-W2: Beheert de winkelpresentatie	9
B1-K1-W3: Bewaakt de voorraad en bestelt	10
B1-K2: Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit	11
B1-K2-W1: Coördineert de uitvoering van hospitality binnen het organisatie-onderdeel	12
B1-K2-W2: Voert verkoopgesprekken en coördineert deze	13
B1-K2-W3: Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar	13
B1-K2-W4: Handelt de verkoop af	14
B1-K2-W5: Beheert het afrekenstelsel	14
B1-K2-W6: Handelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten af	15
B1-K3: Geeft leiding aan het organisatie-onderdeel	16
B1-K3-W1: Maakt werkplanningen	16
B1-K3-W2: Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden	17
B1-K3-W3: Organiseert en voert werkoverleg	17
B1-K3-W4: Voert personeelsbeleid uit	18
B1-K4: Voert beleid van de organisatie uit	19
B1-K4-W1: Vertaalt ondernemingsbeleid naar de eigen situatie	20
B1-K4-W2: Voert een activiteitenplan uit en doet verbetervoorstellen voor beleid	20
B1-K4-W3: Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze	21
B1-K4-W4: Verwerkt assortiments-, verkoop-, voorraad- en klantgegevens	21
B1-K4-W5: Formuleert verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt	22
B1-K4-W6: Profileert de organisatie/het organisatie-onderdeel op lokaal niveau	22
B1-K4-W7: Inventariseert personeels- en opleidingsbehoefte	23
B1-K4-W8: Assisteert bij de werving en selectie van medewerkers	23
2. Generieke onderdelen	24
Profieldeel	25
P1: Manager retail	25

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Manager retail	4	Nee	middenkaderopleiding

B1-K1 Beheert goederenstroom en voorraad	B1-K1-W1	Beheert goederenontvangst en -opslag
	B1-K1-W2	Beheert de winkelpresentatie
	B1-K1-W3	Bewaakt de voorraad en bestelt

B1-K2 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit	B1-K2-W1	Coördineert de uitvoering van hospitality binnen het organisatie-onderdeel
	B1-K2-W2	Voert verkoopgesprekken en coördineert deze
	B1-K2-W3	Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar
	B1-K2-W4	Handelt de verkoop af
	B1-K2-W5	Beheert het afrekensysteem
	B1-K2-W6	Handelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten af

B1-K3 Geeft leiding aan het organisatie-onderdeel	B1-K3-W1	Maakt werkplanningen
	B1-K3-W2	Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden
	B1-K3-W3	Organiseert en voert werkoverleg
	B1-K3-W4	Voert personeelsbeleid uit

B1-K4 Voert beleid van de organisatie uit	B1-K4-W1	Vertaalt ondernemingsbeleid naar de eigen situatie
	B1-K4-W2	Voert een activiteitenplan uit en doet verbetervoorstellen voor beleid
	B1-K4-W3	Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze
	B1-K4-W4	Verwerkt assortiments-, verkoop-, voorraad- en klantgegevens
	B1-K4-W5	Formuleert verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt
	B1-K4-W6	Profileert de organisatie/het organisatie-onderdeel op lokaal niveau
	B1-K4-W7	Inventariseert personeels- en opleidingsbehoefte
	B1-K4-W8	Assisteert bij de werving en selectie van medewerkers

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Manager retail

Geen extra kerntaken en werkprocessen

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De manager retail werkt in de retail in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB, in de food- en non-foodsector. Hij beheert een klein centraal geleid filiaal of een kleine afdeling. Het filiaal maakt deel uit van een grote winkel(franchise)keten of een kleinere onderneming met enkele vestigingen van een zelfstandig ondernemer/eigenaar.

Typerende beroepshouding

De manager retail is gedisciplineerd om zich binnen het gestelde beleid ondernemend op te stellen, als voorbeeld te dienen in het filiaal/de afdeling en consequent te zijn als leidinggevende. Binnen zijn mogelijkheden neemt hij zelf het initiatief om actie te ondernemen om zaken aan te pakken en te verbeteren. Hij durft verantwoordelijkheid te nemen voor zijn beslissingen, waaruit zijn ondernemendheid blijkt.

Hij is daarnaast sociaal vaardig en gastheer binnen zijn filiaal/afdeling: hij is in staat relaties met zijn medewerkers, klanten en andere betrokkenen op te bouwen en te onderhouden. Hij legt makkelijk contact, communiceert op prettige wijze en heeft geen problemen om zijn overtuigingskracht in te zetten.

Voor zijn filiaal/afdeling denkt hij commercieel: hij denkt vanuit de klant, zoekt kansen en weet hoe hij het beste in het belang van de organisatie én de klant kan opereren.

Voor de uitoefening van het beroep is Engels of Duits vereist.

Resultaat van de beroepengroep

De manager retail zorgt er voor dat zijn filiaal/afdeling financieel gezond is én blijft.

B1-K1: Beheert goederenstroom en voorraad

Complexiteit

De manager retail combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures bij het beheer van de goederenstroom en voorraad. De werkzaamheden zijn bekend, waarbij de situatie aan verandering onderhevig kan zijn door afwijkingen. Bij afwijkingen komt hij met oplossingen of past hij nieuwe procedures toe om afwijkingen in de toekomst te voorkomen. Hij kijkt voortdurend naar mogelijkheden om de processen rondom de goederenstroom zo veilig en efficiënt mogelijk te laten verlopen. Hij vraagt hier, wanneer nodig, ondersteuning voor van het hoofdkantoor of de centrale organisatie.

Voor het beheren van de goederenstroom en de voorraad heeft hij voornamelijk brede kennis en vaardigheden op het gebied van goederenontvangst, opslag en orderproductie nodig. Ook vaardigheden op het gebied van leidinggeven zet hij in om de gewenste resultaten te behalen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De manager retail geeft leiding tijdens de operationele werkprocessen rondom goederenontvangst en -verwerking: bij elk werkproces delegeert hij taken, stuurt hij medewerkers aan en controleert de uitvoering van de werkzaamheden. Hij organiseert en beheert het logistieke proces binnen de kaders van de onderneming.

De manager retail is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn vestiging. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van het hoofdkantoor of centrale organisatie en legt daarover verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

B1-K1: Beheert goederenstroom en voorraad

- Bezit brede kennis van afvalverwerking in de retail
- Bezit brede kennis van het (management)informatiesysteem
- Bezit brede kennis van het beveiligingsplan
- Bezit brede kennis van het dervingsplan
- Bezit brede kennis van het schappenplan
- Bezit brede kennis van opslagmethoden i.r.t. de kenmerken van goederen
- Bezit brede kennis van presentatievormen in de retail
- Bezit brede kennis van ruimteverdeling van de wvo
- Bezit brede kennis voor het opstellen en uitvoeren van een reiningsplan
- Bezit kennis van commerciële functies van winkelinterieur en -exterieur
- Bezit kennis van de relatie tussen artikelkenmerken en presentatiemogelijkheden
- Bezit kennis van het registreren en controleren van geleidedocumenten
- Bezit kennis van kwalitatieve goederencontrole
- Bezit kennis van kwantitatieve goederencontrole
- Bezit kennis van vormen en kleurgebruik in presentaties
- Bezit kennis voor het beoordelen van schaprendement
- Bezit kennis voor het organiseren en uitvoeren van een voorraadinventarisatie
- Kan actiepunten arbozorg formuleren
- Kan begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen
- Kan berekeningen maken met bestel- en levertijden
- Kan bestel- en voorraadadministratie bijwerken
- Kan bestellingen plaatsen
- Kan de registratie van de goederenstroom controleren
- Kan formulieren invullen of schriftelijke informatie geven in Engels of Duits
- Kan gebruik van schoonmaakmiddelen en -materialen controleren
- Kan geschreven informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan ICT-vaardigheden i.r.t. (management)informatiesystemen hanteren
- Kan materialen en materieel t.b.v. de goederenstroom kiezen/verzorgen/gebruiken
- Kan overleggen met collega's, leveranciers, klanten, etc.
- Kan presentatieplan opstellen/uitvoeren
- Kan presentatietechnieken kiezen/toepassen
- Kan presentatievoorschriften uitvoeren
- Kan procedure goederenontvangst-/opslag controleren
- Kan productiviteitskengetallen berekenen
- Kan promotiemateriaal kiezen/aanbrengen
- Kan RIE uitvoeren en actiepunten formuleren
- Kan servicegraad berekenen
- Kan soorten voorraad berekenen
- Kan vaste en tijdelijke artikelpresentaties verzorgen
- Kan voorraad- en bestelgegevens lezen
- Kan voorraad opnemen
- Kan voorraadkengetallen berekenen
- Kan werken conform de regels uit de arbowet
- Bezit brede kennis van taken van de leidinggevende
- Bezit brede kennis van conflicthantering
- Bezit brede kennis van leiderschapstijlen
- Bezit brede kennis van het delegatieproces
- Bezit brede kennis van motivatiestrategieën
- Kan taakopdrachten verstrekken
- Kan taakopdrachten verstrekken
- Kan arbeidsvoorwaarden implementeren

B1-K1-W1: Beheert goederenontvangst en -opslag

Omschrijving

De manager retail bekijkt de planning van de levering van goederen, prioriteiten en de beschikbaarheid van medewerkers. Hij plant en verdeelt het werk en informeert en instrueert hij medewerkers voorafgaand aan de werkzaamheden over de te verrichten taken en de productiviteits- en kwaliteitsnormen. Ook informeert hij medewerkers over de praktische uitvoering van het beveiligings- en dervingsplan.

B1-K1-W1: Beheert goederenontvangst en -opslag

Hij controleert steekproefsgewijs aan de hand van de geleidedocumenten de ontvangen goederen op kwantiteit en kwaliteit. Ook gaat hij na of medewerkers bij de ontvangst- en opslag volgens de instructies werken. Verder zorgt hij dat retouren en de wijziging van orders worden afgehandeld. Wanneer de levering voor een specifieke klant is bestemd, stemt hij dit af met de medewerkers. Verder ziet hij er op toe dat de opslagruimte opgeruimd en schoon is en organiseert de verzorging (opruimen, schoonmaken) van de opslagruimte.

Als er problemen zijn bij de ontvangst en opslag, onderneemt hij actie. Wanneer relevant neemt hij contact op met (de inkoopafdeling van) het hoofdkantoor of de leverancier en/of vervoerder, stelt een andere werkwijze voor of springt zelf bij.

Resultaat

De goederenontvangst en -opslag verlopen correct en efficiënt.

Gedrag

- Houdt bij het toewijzen van de taken en bevoegdheden rekening met o.a. de planning, beschikbaarheid en belastbaarheid van de medewerkers, om welke taak het binnen de goederenstroom gaat en de situatie en de prioriteiten.
- Bewaakt gericht de kwaliteit en productiviteit van de goederenontvangst en -opslag aan de hand van gestelde eisen en signaleert afwijkingen tijdig.
- Geeft duidelijke instructies aan individuele medewerkers of het team (bijv. tilinstructie, artikeleigenschappen, etc.), controleert met regelmaat of deze instructies worden opgevolgd, onderneemt tijdig actie of onderzoekt de reden wanneer niet voldaan wordt aan de gemaakte afspraken.
- Geeft constructieve feedback aan medewerkers ten aanzien van de werkuitvoering.
- Controleert regelmatig in hoeverre de opslagruimte aan de gestelde eisen, afspraken en/of wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu en onderneemt snel actie wanneer er afwijkingen zijn.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren, Begeleiden

B1-K1-W2: Beheert de winkelpresentatie

Omschrijving

De manager retail geeft medewerkers opdracht om artikelpresentaties op te bouwen of aan te passen volgens het presentatieplan. Hij plant deze werkzaamheden en delegeert deze werkzaamheden aan medewerkers. Hij controleert of de winkelpresentatie voldoet aan de eisen van de organisatie. Hij let hierbij onder andere op voorraadhoogte, afwijkingen aan artikelen (zoals schade), prijsinformatie en de commerciële aantrekkelijkheid van de winkel voor de klant. Bij afwijkingen geeft hij bij medewerkers aan op welke manier de artikelpresentaties of andere onderdelen aangepast moeten worden, geeft extra toelichting op het presentatieplan of helpt hen bij het aanpassen.

Ook wanneer verkoopacties vragen om aanpassing van de winkelpresentatie, initieert hij deze aanpassing en geeft hij extra instructies aan medewerkers voor extra afprijzing, verplaatsing van artikelen of het gebruik van promotiemateriaal. Hij beoordeelt het eindresultaat en wanneer de winkelpresentatie niet voldoet aan de eisen, neemt hij maatregelen om veranderingen aan te brengen.

Resultaat

De winkelpresentatie voldoet aan de commerciële uitgangspunten (of beleid) van de organisatie. Werkzaamheden rondom de winkelpresentatie zijn correct en efficiënt uitgevoerd.

Gedrag

- Toont begrip van constructies en ruimtegebruik, gebruikt en combineert diverse materialen, vormen en kleurstellingen effectief en werkt snel en bedreven bij het opbouwen en verzorgen van artikelpresentaties
- Controleert voortdurend of de presentaties aan de hand van de gestelde eisen (bv. ten aanzien van opbouw, voorraad, commerciële uitstraling en het voorkomen van (dervings)risico's), signaleert afwijkingen tijdig en accepteert niet dat presentaties niet aan deze eisen voldoen.
- Wijst taken en bevoegdheden toe aan de medewerkers op basis van bijv. de belastbaarheid, creativiteit en tempo van de medewerkers, de situatie en de prioriteiten.
- Schrijft duidelijk voor hoe werkzaamheden uitgevoerd moeten en controleert daarop, zodat de werkzaamheden

B1-K1-W2: Beheert de winkelpresentatie

tijdig, correct en met zo min mogelijk overlast voor klanten worden uitgevoerd.

- Geeft heldere instructies en constructieve feedback aan collega's ten aanzien van de werkzaamheden.
- Ziet kansen om met artikelpresentaties omzet te verhogen, weet hoe de commerciële aantrekkelijkheid van presentaties verhoogd kan worden en past om deze redenen presentatieplan en/of presentaties aan.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K1-W3: Bewaakt de voorraad en bestelt

Omschrijving

De manager retail bewaakt de voorraad door deze regelmatig te (laten) controleren op kwaliteit en kwantiteit. Hij zorgt dat de voorraad volgens de richtlijnen geregistreerd wordt en vergelijkt deze met de administratieve voorraadgegevens. Hij brengt derving door breuk, beschadiging, etc. in kaart, gaat de oorzaak na en verbindt daaraan desgewenst acties. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Hij formuleert voorstellen om de voorraad op het vereiste niveau te brengen. In voorkomende gevallen plaatst hij de bestellingen voor het (vaste) assortiment. Wanneer het voorraadbeheer is geautomatiseerd, controleert hij de voorraadgegevens en/of bestelopdrachten op fouten en vergelijkt de gegevens met andere systemen.

Resultaat

De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform richtlijnen bijgehouden (afwijkingen kunnen worden gesignaleerd, geen discrepanties).
De bestelling of het voorstel is afgestemd op gewenste voorraadniveau.

Gedrag

- Bepaalt zorgvuldig de bestelling door relatie te leggen tussen de voorraadgegevens, het gewenste voorraadniveau en de servicegraad.
- Controleert zorgvuldig, op een systematische manier en volgens de richtlijnen de voorraad en de bijbehorende gegevens en signaleert verschillen tussen werkelijke en administratieve voorraad.
- Onderzoekt kritisch de oorzaak van afwijkingen, nee-verkoop en/of derving.
- Plaatst zorgvuldig en op systematische wijze de bestelling (via bestelprocedures/systeem).

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Kwaliteit leveren

B1-K2: Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

Complexiteit

De manager retail combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving past hij oplossingen of nieuwe procedures toe. Hij heeft te maken met een grote verscheidenheid aan klanten, die verschillende behoeften hebben. Over het algemeen vragen de werkzaamheden toepassing en het combineren van standaardwerkwijzen, die kunnen wisselen door de verscheidenheid van klanten en de gegeven situatie in de verkoopruimte (druk/stil, tevreden/ontevreden, standaardvraag/maatwerk, etc.).

Voor het coördineren, afhandelen en uitvoeren van de verkoop heeft hij voornamelijk brede kennis en vaardigheden op het gebied van klantbehandeling, assortimentskennis, marketing, gesprekstechnieken, afrekensysteem, etc. nodig.

De werkzaamheden vragen uithoudingsvermogen doordat veel taken staand uitgevoerd worden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De manager retail delegeert veel van de verkoopactiviteiten aan medewerkers. Incidenteel voert hij deze zelf uit bijvoorbeeld bij drukte of wanneer de medewerkers ondersteuning nodig hebben. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu.

De manager retail is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn vestiging. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van het hoofdkantoor. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit brede handelskennis
- Bezit brede kennis over online verkopen
- Bezit brede kennis van algemene verkoopvoorwaarden
- Bezit brede kennis van brandpreventieve maatregelen
- Bezit brede kennis van consumentenbehoeften
- Bezit brede kennis van de fasen van een verkoopgesprek
- Bezit brede kennis van de retailmix en de retailinstrumenten
- Bezit brede kennis van duurzaam ondernemen
- Bezit brede kennis van het afrekensysteem
- Bezit brede kennis van het beveiligingsplan
- Bezit brede kennis van het dervingsplan
- Bezit brede kennis van klachtenbeleid en/of klachtenmanagementsysteem
- Bezit brede kennis van marktsegmentatie
- Bezit brede kennis van relevante klantbenadering- en winkel-/marketingconcepten
- Bezit brede kennis van verkoopsystemen en distributievormen
- Bezit brede kennis van vormen serviceverlening
- Bezit brede kennis van winkelformules
- Bezit brede kennis voor het voorkomen van kasverschillen
- Bezit kennis van het gebruik van (sociale) online media voor commerciële doeleinden
- Bezit kennis van marketingstrategieën in de retail
- Kan actiepunten arbozorg formuleren
- Kan begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen
- Kan berekeningen maken met bestel- en levertijden
- Kan betalings- en leveringscondities toepassen
- Kan branchegerichte (actuele) artikel- en assortimentskennis in de verkoop toepassen
- Kan branchespecifieke handelingen uitvoeren
- Kan branchewetgeving toepassen
- Kan consumentengedrag typeren
- Kan consumentenrecht toepassen
- Kan de fasen van het verkoopgesprek toepassen
- Kan een eenvoudige toelichting geven over een artikel(groep) in Engels of Duits
- Kan een geldadministratie voeren
- Kan een reparatie-/tegoedbon en/of garantiebewijs uitschrijven

B1-K2: Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

- Kan feedback geven in samenwerkings- en begeleidingssituaties
- Kan formulieren invullen of schriftelijke informatie geven in Engels of Duits
- Kan geld afstorten
- Kan geschreven informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan gespecialiseerde kassahandelingen uitvoeren
- Kan gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan het afrekenstelsel gebruiksklaarmaken
- Kan ICT-vaardigheden i.r.t. (management)informatiesystemen hanteren
- Kan kassaprocedures opstellen/naleven
- Kan kassaregistratie verzorgen/controleren
- Kan kasverschillen analyseren
- Kan klantengedrag typeren
- Kan koopsignalen opvangen
- Kan mondeling zaken regelen, informatie geven en contacten onderhouden in eenvoudig Engels of Duits
- Kan overleggen met collega's, leveranciers, klanten, etc.
- Kan procedures kluisbeheer naleven
- Kan reclame-invloeden op waarde schatten
- Kan RIE uitvoeren en actiepunten formuleren
- Kan voor de retail relevante berekeningen met geld, procenten en (inhouds)maten uitvoeren
- Kan werken conform de regels uit de arbowet
- Kan wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren
- Bezit brede kennis van taken van de leidinggevende
- Bezit brede kennis van conflicthantering
- Bezit brede kennis van leiderschapsstijlen
- Bezit brede kennis van het delegatieproces
- Bezit brede kennis van motivatiestrategieën
- Kan taakopdrachten verstrekken
- Kan taakopdrachten verstrekken
- Kan arbeidsvoorwaarden implementeren

B1-K2-W1: Coördineert de uitvoering van hospitality binnen het organisatie-onderdeel

Omschrijving

De manager retail zorgt dat het winkelinterieur en -exterieur voldoen aan de eisen van de organisatie voor ontvangst van de klant. Hij coördineert opruim- en schoonmaakwerkzaamheden in de verkoopruimte en -omgeving. Hij controleert of deze taken goed uitgevoerd zijn en alles naar behoren werkt. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.

Hij ontvangt klanten in de winkel en maakt hen wegwijs in de winkel: hij nodigt de klant uit om informatie op te vragen, artikelen te bekijken en/of deel te nemen aan een activiteit in de winkel. Afhankelijk van de behoefte van de klant, kiest en onderneemt hij acties die gericht zijn op de klant. Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant.

Hij begeleidt de medewerkers door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderen. Hij bewaakt continu of klanten worden geholpen. Hij zet hiervoor extra medewerkers in of geeft medewerkers andere werkzaamheden.

Resultaat

Het gastheerschap van het team draagt op positieve wijze bij aan de dienstverlening aan de klant, de klantenbinding, de omzet van de onderneming en het voorkomen van (criminele) derving.

Gedrag

- Toont inzicht in de werking van de systemen in de winkel en de benodigde middelen m.b.t. het winkelinterieur en -exterieur.
- Toont overzicht te hebben over de verkoopruimte, de werkzaamheden van medewerkers en de aanwezigheid van klanten.
- Anticipeert snel en flexibel op de aanwezigheid van klanten en de afstemming van werkzaamheden op de situatie.
- Geeft heldere en constructieve feedback aan medewerkers over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benaderd in het kader van gastheerschap.
- Stelt zich dienstbaar op en laat merken er voor de klant te zijn en laat zien het fijn te vinden dat de klant de winkel bezoekt.

B1-K2-W1: Coördineert de uitvoering van hospitality binnen het organisatie-onderdeel

- Is zich bewust van zijn eigen presentatie als visitekaartje voor de winkel.
- Durft in dialoog te gaan met de klant.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W2: Voert verkoopgesprekken en coördineert deze

Omschrijving

De manager retail stelt vragen aan de klant om de informatie- en/of koopbehoefte van de klant te inventariseren. Hij informeert de klant over de mogelijkheden van het assortiment en producttoepassingen. Wanneer nodig zoekt hij in het systeem de producteigenschappen en -toepassingen op. Vervolgens doet hij verkoopvoorstellen die aan de wens en/of vraag van de klant voldoen. Wanneer nodig adviseert hij over alternatieven. Hij beantwoordt vragen van klanten over leveringsvoorwaarden, leveringstijd en betaling. Hij kijkt na of artikelen direct leverbaar zijn of besteld dienen te worden.

Wanneer nodig ondersteunt hij medewerkers bij het verkoopgesprek: neemt klanten over, onderhandelt met de klant of beantwoordt vragen van de medewerker en/of de klant.

Resultaat

De klant is behandeld en geïnformeerd volgens de eisen van de organisatie en passend bij de behoefte van de klant.

Gedrag

- Verzamelt op een klantgerichte manier informatie van én voor de klant, mogelijk door het effectief gebruik van ICT-toepassingen, en maakt op basis daarvan een snelle en juiste inschatting van de klantvraag of voldoet vlot aan de klantvraag.
- Informeert de klant met behulp van parate (branchespecifieke) product- en assortimentskennis en komt op basis daarvan vlot met een passend advies aan de klant: hij stemt de informatieverstrekking af op het begrip en de behoefte van de klant.
- Hanteert een persoonlijke benadering en stemt de dienstverlening af op de wensen/vraag van de individuele klant.
- Geeft heldere en constructieve feedback aan medewerkers over de manier waarop het verkoopgesprek verloopt en ondersteunt hen adequaat tijdens verkoopgesprekken.
- Past afwisselend verkoop- en overtuigingstechnieken toe: speelt in op weerstandsignalen, overtuigt de klant met aanvullende mogelijkheden, kortingen, etc.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Begeleiden

B1-K2-W3: Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar

Omschrijving

De manager retail verricht specifieke handelingen rondom (de verkoop van) artikelen, die gebruikelijk zijn binnen de desbetreffende branche van de onderneming, zonder meer of op uitdrukkelijke wens van de klant. Hij verricht metingen en/of voert controles uit om de kwaliteit veilig te stellen, gebruikt materialen om artikelen verkoopklaar te maken en/of repareert, bewerkt, verwerkt, bereidt, verpakt, en dergelijke voor een uiteindelijk artikel. Hij combineert, bevestigt, etc. ook artikelen voor klanten. Indien de wens van de klant niet past binnen de mogelijkheden van de onderneming of indien hij om een andere reden niet aan gebruikelijke branchespecifieke verwachtingen kan voldoen, biedt hij de klant een alternatief en/of geeft hem informatie over hoe de klant zijn wens toch vervuld kan zien. Hij geeft de klant advies of suggesties voor het gebruik van de (aldus behandelde) artikelen.

Resultaat

Een artikel op maat naar de wens van de klant en binnen de kwaliteitseisen en commerciële doelen van de Een of meer artikelen volgens de wens en/of verwachting van de klant en binnen de kwaliteitseisen en commerciële doelen van de onderneming.

B1-K2-W3: Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar

Gedrag

- Verricht branchespecifieke handelingen door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en toont inzicht in het deskundig gebruik van materialen.
- Toont respect voor persoonlijke wensen en/of karakteristieken van de klant; gedraagt zich beleefd en respectvol bijv. bij het doen van metingen aan het lichaam van de klant.
- Werkt ordelijk en systematisch bij de uitvoering van branchespecifieke handelingen en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten.
- Neemt (wettelijke) branchespecifieke procedures in acht.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

B1-K2-W4: Handelt de verkoop af

Omschrijving

De manager retail geeft informatie over de afhandeling van de verkoop aan de klant. Hierbij vermeldt hij de betaal- en leveringsmogelijkheden en actuele promotionele acties. Waar mogelijk of noodzakelijk, nodigt hij de klant uit om klantgegevens achter te laten voor serviceverlening, loyalty-programma's of mogelijke vervolgaankopen. Door vragen te stellen en de klant te observeren, achterhaalt hij in het laatste contactmoment met de klant of de serviceverlening of verkoop aan de klant nog kan worden uitgebreid.

Hij registreert de verkoop met behulp van een scanner of door de prijs(code) in te voeren. Hij gaat na of het systeem de juiste prijzen hanteert. Tenslotte deelt hij de klant mee hoeveel de klant moet betalen en handelt dit financieel of administratief af. Bij contante betalingen roomt hij de kassa met regelmaat af.

Ook wanneer de klant een bestelling komt afhalen, de artikelen zelf heeft geregistreerd (zelf scannen) of de aankoop online heeft gedaan, zorgt hij voor de administratieve en/of financiële afhandeling ervan. Wanneer van toepassing belt of mailt hij klanten na om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn voor de klant.

Resultaat

Aankopen zijn correct verwerkt en betaald door de klant.
De klant is geïnformeerd en geholpen volgens de eisen van de organisatie.

Gedrag

- Heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo bij de (financiële) afhandeling.
- Houdt nauwkeurig in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert afwijkingen tijdig.
- Maakt de juiste berekeningen met geld en gaat eerlijk met het geld om.
- Is alert op het voorkomen van (criminele) derving: handelt preventief door tijdig af te romen, de geldlade niet onnodig open te laten staan en klanten en klanten te stimuleren elektronisch te betalen.
- Voert zorgvuldig de voorgeschreven (werk)procedures (o.a. uit het beveiligingsplan), veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen uit.
- Is vriendelijk en beleefd naar de klant en geeft prioriteit aan de bediening van de klant.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W5: Beheert het afrekensysteem

Omschrijving

De manager retail zorgt voor het afsluiten van het afrekensysteem, de opslag van waardepapieren en de administratie daar om heen. Hij telt de waardepapieren en administreert dit. Hij toetst de financiële gegevens op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid. Bij kasverschillen spoort hij de oorzaak op en onderhoudt hierover contact met zijn leidinggevende/het hoofdkantoor. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Hij zorgt tevens voor het opbergen van het geld op een veilige plaats en/of geldtransport.

Resultaat

De geldstroom wordt veilig beheerd, is inzichtelijk en kan gebruikt worden voor bedrijfsvoering: mogelijke afwijkingen zijn gesignaleerd en oorzaken zijn onderzocht.

B1-K2-W5: Beheert het afrekenstelsel

Gedrag

- Telt het geld en andere waardepapieren correct.
- Interpreteert de gegevens met betrekking tot de verkoopafhandeling juist voor een correct en realistisch beeld van afrekentransacties.
- Werkt ordelijk, leest, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens.
- Reageert adequaat bij afwijkingen en roept tijdig hulp in van zijn leidinggevende.
- Volgt zorgvuldig de voorgeschreven procedures bij het doen van de geldadministratie en het maken van de financiële overzichten.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen, Ethisch en integer handelen

B1-K2-W6: Handelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten af

Omschrijving

De manager retail ontvangt (online) een gericht verzoek tot serviceverlening, bestelling of klacht. Hij verzamelt alle gegevens voor het verzoek, de bestelling of de klacht, registreert deze en controleert of hij voldoende gegevens heeft om het verzoek, de bestelling of de klacht te kunnen behandelen. Hij gaat na bij welke bedrijfsprocedure het verzoek, de bestelling en/of de klacht past en past deze waar mogelijk toe. Hij informeert de klant over de behandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht. Eventueel draagt hij de verdere afhandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht over aan een medewerker of neemt deze van een medewerker over.

Bij de afhandeling van een bestelling gaat hij over tot de verwerking ervan. Bij de afhandeling van verzoeken of klachten schat hij de impact van het verzoek of de klacht in en anticipeert daarop in de benadering van de klant. Hij stelt mogelijkheden en oplossingen voor aan de klant en onderhandelt hier mogelijkerwijs over. Wanneer de klant akkoord is met de afhandeling van het verzoek of de klacht, voert hij vervolgacties uit en administreert de gegevens hieromtrent en zo gewenst registreert hij de informatie.

Desgewenst verzorgt hij online interacties tussen klanten en de organisatie, handelt binnenkomende reacties/vragen op de website en/of social media account af en/of reageert op uitlatingen over de onderneming in andere (social) media, bijvoorbeeld op (ongerichte) vragen en klachten. Deze handelt hij op dezelfde wijze af als gerichte verzoeken en klachten.

Resultaat

De (online) verzoeken, bestellingen of klachten zijn professioneel volgens de (wettelijke) bedrijfsprocedures behandeld, geadministreerd en opgevolgd, gericht op het informeren en binden van (potentiële) klanten.

Gedrag

- Maakt volgens procedures melding van verzoeken, bestellingen en klachten en zorgt bij het overdragen van verzoeken en klachten dat de medewerker goed geïnformeerd is.
- Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, verzamelt alleen noodzakelijke informatie bij de klant, komt afspraken met de klant stipt na en neemt verzoeken en klachten serieus.
- Gaat integer en discreet om privacygevoelige gegevens en informatie.
- Is transparant naar de klant toe over de afhandeling van (online) verzoeken, bestellingen en klachten.
- Hanteert bedreven de voorgeschreven (werk)procedures en reageert consequent in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven, het (social media)protocol en de normen en waarden.
- Communiqueert zakelijk en kort en stemt de (schriftelijke) communicatie af op de ontvanger (taalniveau, vermijdt onnodig jargon).
- Schat de commerciële kans, het afbreukrisico en/of kostenaspect realistisch in en bepaalt vanuit die invalshoek passende mogelijkheden en oplossingen.
- Ziet verzoeken en klachten als een mogelijkheid tot verbetering en/of vernieuwing; heeft de intentie om van een klagende klant in het vervolg zijn beste klant te maken.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

B1-K3: Geeft leiding aan het organisatie-onderdeel

Complexiteit

De manager retail combineert oplossingsgerichte procedures bij het leidinggeven. Bij afwijkingen komt hij met oplossingen of past hij bestaande procedures binnen de gegeven bandbreedte aan. De medewerkers en omstandigheden zijn veel en divers waarbij hij standaardwerkzaamheden naar eigen inzicht uitvoert en waar nodig werkwijzen combineert of aanpast. De manager retail is in staat om zich aan te passen aan uiteenlopende omstandigheden en te werken volgens de regels en procedures van de centrale organisatie.

Voor het uitvoeren van het beleid heeft hij voornamelijk brede kennis en vaardigheden op het gebied van leidinggeven nodig. Voornamelijk brede kennis en vaardigheden van het delegatieproces en het uitvoeren van personeelsbeleid.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De manager retail heeft een aansturende rol bij de dagelijkse werkzaamheden op de winkelvloer. Hij draagt zorg voor de sfeer en het veiligheidsgevoel in de onderneming en levert hieraan zelf ook een positieve bijdrage.

De manager retail is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn vestiging. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van het hoofdkantoor. Hij legt hierover verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit brede kennis van het personeelsbezettingsplan
- Bezit kennis over arbeidsnormen
- Bezit kennis van de invloedsfactoren voor een werkplanning
- Bezit kennis van de wet- en regelgeving/richtlijnen omtrent personeelsinzet
- Bezit kennis van het gebruik van kritieke prestatie-indicatoren (KPI's)
- Bezit kennis van het voeren van functionerings-/beoordelingsgesprekken
- Bezit kennis van het voeren van slechtnieuws-/kritiekgesprekken
- Bezit kennis van onderzoek en onderzoeksmethoden
- Bezit kennis van wettelijk geregelde medezeggenschap
- Bezit kennis voor het organiseren en leiden van werkoverleg
- Bezit kennis voor het terugdringen van ziekteverzuim
- Bezit brede kennis van taken van de leidinggevende
- Bezit brede kennis van conflicthantering
- Bezit brede kennis van leiderschapsstijlen
- Bezit brede kennis van het delegatieproces
- Bezit brede kennis van motivatiestrategieën
- Kan een werkplanning maken
- Kan taakopdrachten verstrekken
- Kan arbeidsvoorwaarden implementeren

B1-K3-W1: Maakt werkplanningen

Omschrijving

De manager retail signaleert en organiseert de werkzaamheden in het filiaal of op de afdeling. Hij maakt op basis van de personeelsbezetting en het activiteitenplan een werkplanning. Hij communiceert deze werkplanning aan de medewerkers. Wanneer de werkplanning aangepast moet worden door (ongepande) afwezigheid van medewerkers en/of verandering van werkzaamheden, zoekt hij naar een oplossing en past de planning aan.

Resultaat

Er is een reële planning en taakverdeling, die past bij de gegeven situatie.

Gedrag

- Maakt een realistische werkverdeling op basis van de activiteiten, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten en controleert de uitvoering van de werkzaamheden.
- Bespreekt de werkplanning en draagt er zorg voor dat voor iedereen duidelijk is wat er van hem wordt verwacht.
- Anticipeert op onvoorziene omstandigheden en past tijdig de werkplanning aan.

B1-K3-W1: Maakt werkplanningen

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren

B1-K3-W2: Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden

Omschrijving

De manager retail staat de medewerker(s) bij op de werkvloer. Hij informeert en instrueert de medewerkers over de te verrichten taken, prioriteiten, productiviteits- en kwaliteitsnormen, te behalen resultaten en/of projecten. Hij biedt de medewerkers ruimte om vragen te stellen en te reageren. Hij ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens procedures en werkinstructies. Hij stuurt de werkuitvoering bij door aanvullende informatie of extra instructie te geven of werkzaamheden anders te organiseren. Hij geeft de medewerkers inzicht hoe werkzaamheden optimaal uitgevoerd kunnen worden. Hij observeert de medewerkers en signaleert wie (extra) ondersteuning nodig heeft en voorziet daarin.

Resultaat

De medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en de begeleiding is gericht op een efficiënt en effectief verloop van de werkzaamheden.

Gedrag

- Stemt zijn stijl van begeleiding af op het individu.
 - Geeft duidelijke informatie en instructies.
 - Spreekt medewerkers consequent en helder aan op afwijkingen: geeft duidelijke adviezen voor verandering/verbetering.
 - Checkt doelgericht en regelmatig of de informatie en instructies juist zijn overgekomen.
 - Controleert regelmatig of medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens afspraak, (wettelijke) richtlijnen en productiviteits- en kwaliteitsnormen.
- De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Presenteren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W3: Organiseert en voert werkoverleg

Omschrijving

De manager retail voert werkoverleg met de medewerkers. Hij informeert hen over het ondernemingsbeleid, ontwikkelingen in de organisatie, de (afdelings)resultaten, de actuele zaken en de (eventuele) knelpunten en/of verbeterpunten. Ook geeft hij aan wat veranderingen voor de werkuitvoering betekenen. Hij geeft door het stellen van doelen en prioriteiten en door het maken van duidelijke resultaatafspraken richting aan de inhoud van het werkoverleg en zorgt dat de gemaakte afspraken worden vastgelegd. Hij bespreekt de uitgevoerde werkzaamheden met de medewerkers en geeft feedback.

Resultaat

Tijdig en volledig geïnformeerde medewerkers over werkgerelateerde onderwerpen.

Gedrag

- Leidt op gestructureerde wijze het werkoverleg.
 - Zorgt dat gemaakte afspraken juist worden vastgelegd.
 - Informeert medewerkers proactief en communiceert helder en concreet.
 - Geeft medewerkers concreet feedback op hun (werk)gedrag.
 - Draagt kennis, expertise en ervaring op begrijpelijke wijze over aan de medewerkers en kan vragen hierover adequaat beantwoorden.
- De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren

B1-K3-W4: Voert personeelsbeleid uit

Omschrijving

De manager retail kijkt op welke wijze medewerkers begeleid kunnen worden in hun functie. Hij verzamelt informatie over het functioneren van medewerkers en trekt hieruit conclusies. Indien nodig doet hij aan de hand het functioneren van de medewerker een aanpassingsgericht of een ontwikkelingsgericht voorstel. Ook levert hij een bijdrage aan het beoordelen van medewerkers.

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

Resultaat

Een goed inzicht in het functioneren van medewerkers.

De personeelsadministratie en de personeelsdossiers zijn volgens de eisen van de organisatie op orde.

Gedrag

- Beoordeelt of adviseert op basis van de organisatiespecifieke regels en procedures of medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken.
- Bedenkt passende maatregelen om het functioneren van medewerkers te verbeteren en verwoordt zijn ideeën op passende wijze aan zijn leidinggevende.
- Gaat integer om met informatie van en over medewerkers en houdt zich aan de (wettelijke) afspraken bij het omgaan met privacygevoelige informatie.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K4: Voert beleid van de organisatie uit

Complexiteit

De manager retail combineert oplossingsgerichte procedures bij het uitvoeren van het beleid. Bij afwijkingen komt hij met oplossingen of past hij bestaande procedures binnen de gegeven bandbreedte aan. De werkzaamheden en omstandigheden zijn veel en divers waarbij hij standaardwerkzaamheden naar eigen inzicht uitvoert en waar nodig werkwijzen combineert of aanpast. De manager retail is in staat om zich aan te passen aan uiteenlopende omstandigheden en te werken volgens de regels en procedures van de centrale organisatie.

Voor het uitvoeren van het beleid heeft hij brede kennis en vaardigheden op het gebied van bedrijfsvoering nodig. Voornamelijk brede kennis en vaardigheden van de branche en het verkoopvak evenals brede kennis van het werkveld zijn onmisbaar voor commercieel, ondernemend en bedrijfsmatig handelen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De manager retail heeft zowel een aansturende als uitvoerende rol. Ten aanzien van commercieel beleid, financieel beleid en personeelsbeleid heeft hij een uitvoerende rol. Hij is over deze onderwerpen spreekbuis naar zijn leidinggevende en/of de centrale organisatie.

De manager retail is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en de resultaten van zijn vestiging. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van het hoofdkantoor. Hij legt hierover verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit brede kennis om e-commerce, e-tailmodellen en cross-channel voor commerciële doeleinden in te zetten
- Bezit brede kennis over organisatiecultuur
- Bezit brede kennis van managementprocessen
- Bezit brede kennis van marketingstrategieën in de retail
- Bezit brede kennis van markt, doelgroep(en), producten en dienstverlening m.b.t. de retailsector/branche
- Bezit brede kennis van organisatievormen en -structuren
- Bezit brede kennis van wet- en regelgeving die voor een werkgever in de retail gelden
- Bezit brede kennis voor het beoordelen/toepassen van sociale media voor commerciële doeleinden
- Bezit brede kennis voor het concretiseren, formuleren en bewaken van kwaliteitszorg
- Bezit brede kennis voor het concretiseren, uitvoeren en bewaken van milieubeleid (milieuzorg)
- Bezit brede kennis voor het concretiseren, uitvoeren en bewaken van personeelsbeleid
- Bezit brede kennis voor het maken van een personeelsbezettingsplan
- Bezit brede kennis voor het toepassen van functiebeschrijvingen
- Bezit brede kennis voor het toepassen van management - en besluitvormingsprocessen
- Bezit brede kennis voor het uitvoeren van Arbo-beleid (arbozorg)
- Bezit brede kennis voor het uitvoeren/opstellen van een onderhoudsplan winkelinventaris
- Bezit kennis over visie en missie
- Bezit kennis van commerciële samenwerkingsvormen
- Bezit kennis van politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen m.b.t. ondernemen
- Kan break-even-omzet/afzet berekenen
- Kan budget bewaken
- Kan budgetverschillen berekenen
- Kan commerciële kengetallen berekenen
- Kan een exploitatiebudget interpreteren, beoordelen en opstellen
- Kan een opleidingsplan beoordelen/opstellen
- Kan een vestigingspunt beoordelen
- Kan geschreven informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan gesprekstechnieken in zakelijke situaties toepassen
- Kan gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan huisregels implementeren
- Kan ICT-vaardigheden i.r.t. (management)informatiesystemen hanteren
- Kan informatie uit het managementinformatiesysteem interpreteren
- Kan kleinschalig marktonderzoek uitvoeren/interpreteren
- Kan kwantitatieve/kwalitatieve personeelsbehoefte bepalen
- Kan omzetberekeningen uitvoeren
- Kan omzetprognoses maken

B1-K4: Voert beleid van de organisatie uit

- Kan opleidingsbehoefte bepalen
- Kan productiviteitskengetallen berekenen
- Kan statistische berekeningen uitvoeren
- Kan SWOT-analyse opstellen/analyse maken
- Kan veiligheidsmarge berekenen
- Kan verbetervoorstellen m.b.t. kostenreductie doorrekenen

B1-K4-W1: Vertaalt ondernemingsbeleid naar de eigen situatie

Omschrijving

De manager retail vertaalt het ondernemingsbeleid naar zijn eigen situatie te vertalen en stemt deze af met de lokale situatie/activiteiten. Hij signaleert ontwikkelingen in de (lokale) markt, beschrijft de lokale situatie, brengt concurrentie en andere risico's in kaart en vertaalt zijn bevindingen naar kansen voor zijn eigen onderdeel (filiaal/vestiging/afdeling).

Samen met een leidinggevende bepaalt hij de korte- en lange-termijn doelstellingen voor zijn eigen situatie. In een jaar- of kwartaalplan geeft hij de doelstellingen weer en beschrijft in hoofdlijnen hoe deze doelen bereikt worden, welke activiteiten ondernomen moeten worden, welke tijdlijn daarbij hoort en welke middelen en mensen daarvoor nodig en/of beschikbaar zijn. Afhankelijk van de richtlijnen van het hoofdkantoor ontwikkelt of past hij plannen op het gebied van presentatie en promotie in meer of mindere mate aan, bepaalt (een deel van) het assortiment en prijs en/of stelt personeelsplannen op. Hij beschrijft zijn ideeën in plannen of presenteert deze aan zijn leidinggevende.

Resultaat

Heldere, haalbare doelstellingen, plannen en activiteiten voor eigen deel van de organisatie die zich richten op vergroting van de omzet en/of winst en aansluiten bij de lokale situatie, het beleid en de formule van de organisatie.

Gedrag

- Vertaalt kansen in ambitieuze en haalbare plannen op het gebied van presentatie, promotie en assortiment, brengt gestructureerd de uit te voeren activiteiten in kaart, bepaalt de nodige mensen en middelen en rekt deze plannen door.

- Beschrijft of presenteert helder en overtuigend welke doelen hij wil bereiken, welke activiteiten ondernomen worden en wat het plan oplevert.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Formuleren en rapporteren

B1-K4-W2: Voert een activiteitenplan uit en doet verbetervoorstellen voor beleid

Omschrijving

De manager retail voert het activiteitenplan uit. Hij vergelijkt tijdens de uitvoering van de activiteiten de (tussen)resultaten met de vooraf gestelde doelstellingen uit het kwartaal- of jaarplan/activiteitenplan, gaat na wat de bereikte (tussen)resultaten en gemaakte kosten van de activiteiten zijn en in hoeverre deze afwijken van het oorspronkelijke plan.

Hij evalueert het gevoerde beleid en gaat na of veranderingen in de (lokale) markt en/of in de doelgroep aanpassing van plan en activiteiten vragen. Hij brengt zijn bevindingen in overleg met zijn leidinggevende of collega's in en doet verbetervoorstellen. Waar nodig stuurt hij direct bij door activiteiten aan te passen. Hij verantwoordt de resultaten aan zijn leidinggevende en licht gemaakte keuzes toe.

Resultaat

Uitvoering van het beleid in het filiaal is bewaakt.

Gedrag

- Verbindt juiste conclusies aan evaluatiegegevens, maakt realistische en passende keuzes en voorstellen en onderbouwt zijn keuzes en voorstellen met behulp van branche- en marktkennis.

- Zoekt continu naar mogelijkheden voor het optimaliseren van de activiteiten in de het onderdeel van de onderneming, voert deze door en/of maakt zijn leidinggevende attent op organisatiebrede (commerciële) kansen en risico's in de verbetervoorstellen.

B1-K4-W2: Voert een activiteitenplan uit en doet verbetervoorstellen voor beleid

- Signaleert bij het evalueren van het beleid verbeterpunten die gericht zijn op het reduceren van kosten en/of formuleert verbetervoorstellen die gericht zijn op kostenbewust handelen binnen de onderneming.
- Anticipeert tijdig op afwijkingen en ontwikkelingen met verbetervoorstellen die passen bij de gehanteerde winkelformule en het beleid van de onderneming.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K4-W3: Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze

Omschrijving

De manager retail stelt op basis van het jaar- of kwartaalplan een omzet- en kostenplan op. Hij verwerkt hierin de beschikbare gegevens en neemt een kosten- en batenanalyse op. Hij trekt conclusies over onder andere beschikbare budgetten en de personeelsomvang in het filiaal/de vestiging/de afdeling. Hij bespreekt zijn omzet- en kostenplan met het hoofdkantoor/zijn leidinggevende en verantwoordt gemaakte keuzes en/of zijn bevindingen. Ook hanteert hij registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers. Hij analyseert de financiële resultaten en maakt rapportages waarin de financiële consequenties van het gevoerde beleid in kaart worden gebracht. Periodiek zorgt hij ervoor dat de financiële gegevens ingevoerd en geanalyseerd worden (omzetcijfers, balansen, prognoses, begrotingen). Hij vergelijkt de beschikbare financiële informatie met de geprognosticeerde omzet en kosten. Hij trekt conclusies over zijn bevindingen en bespreekt deze met het hoofdkantoor en/of zijn leidinggevende. Daar waar nodig grijpt hij in of doet hij verbetervoorstellen om de uitvoering van het beleid aan te passen.

Resultaat

Een omzet- en kostenplan, die is afgestemd op het jaar- of kwartaalplan, die uitgangspunt vormt voor een goede bewaking van de financiën.

Gedrag

- Kent de (financiële) zaken die invloed hebben op (het onderdeel van) de onderneming en gebruikt deze kennis bij het opstellen van de omzetprognoses en het kostenplan.
- Analyseert cijfermatige gegevens grondig en maakt logische gevolgtrekkingen uit beschikbare informatie m.b.t. budgetten, formatie en/of verkoopcijfers.
- Ziet tijdig afwijkingen en anticipeert hier op.

De onderliggende competenties zijn: Bedrijfsmatig handelen, Analyseren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren

B1-K4-W4: Verwerkt assortiments-, verkoop-, voorraad- en klantgegevens

Omschrijving

De manager retail controleert het informatiesysteem, zoals van de webshop, intern communicatiesysteem of internet op berichten. Hij gaat na welke activiteiten urgent en belangrijk zijn, pakt deze zelf op of legt deze bij een collega of bij het hoofdkantoor neer. Hij controleert verder of gegevens in het systeem actueel zijn en verzamelt of levert de gevraagde gegevens over het assortiment, de verkoop, de voorraad en klanten aan het hoofdkantoor aan. Hij vraagt verkooprapportages van zijn medewerkers op en kijkt of deze kloppen. Hij voert deze in veel gevallen in het geautomatiseerd systeem in. Ook afwijkingen voert hij in. Hij levert rapportages met verantwoording aan zijn leidinggevende aan en geeft aan welke aandachtspunten hij signaleert. Hij bespreekt zijn bevindingen met zijn leidinggevende en bepaalt vervolgvactiteiten.

Resultaat

Gegevens zijn up-to-date en juist in het systeem opgevolgd, geregistreerd en gerapporteerd.

B1-K4-W4: Verwerkt assortiments-, verkoop-, voorraad- en klantgegevens

Gedrag

- Is alert op (online-)meldingen en bepaalt daarin de juiste prioriteiten op basis van belang en urgentie.
- Reageert in lijn met de huisstijl/identiteit van de organisatie.
- Is accuraat in het verzamelen en registreren van de gegevens.
- Is zorgvuldig bij de interpretatie van de gegevens.
- Gaat integer om met privacygevoelige informatie.
- Hanteert de richtlijnen vanuit de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K4-W5: Formuleert verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt

Omschrijving

De manager retail brengt in kaart hoe binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie het verkooppotentieel kan worden vergroot op de lokale markt, daarbij betreft hij trends en ontwikkelingen ten aanzien van het assortiment en de branche. Hij onderzoekt bijvoorbeeld of binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie deelgenomen kan worden aan sociale media of lokale promotie-activiteiten. Hij brengt voor zijn leidinggevende de afwegingen in kaart en wat mogelijke opbrengsten en kosten zijn. Ook wanneer er nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsformule vormgegeven worden, bekijkt hij op welke manier deze het best kunnen worden ingezet om het effect zo groot mogelijk te laten zijn (zoals gebruik van online-toepassingen in de winkel).

Resultaat

Voorstellen, die passen binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie, zijn gericht op het verbeteren van de resultaten van de onderneming in de lokale markt.

Gedrag

- Is op de hoogte van trends en ontwikkelingen om de kansen van de organisatie op de (lokale) markt te vergroten.
 - Toont inzicht in de lokale markt (o.a. gericht op de branche) bij het in kaart brengen van kansen en bedreigingen en kent de concurrenten.
 - Maakt met de voorstellen inzichtelijk hoe de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd en wat de haalbaarheid en de noodzaak van de voorstellen zijn en betreft bedrijfsformule, haalbaarheid en kostenaspect.
 - Legt aan zijn leidinggevende duidelijk zijn ideeën uit en onderbouwt het verwachte resultaat, de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel.
 - Stelt zich op de hoogte van (lokale) activiteiten via diverse kanalen, zoekt naar samenwerking met (lokale) ondernemers en grijpt kansen aan om met eigen activiteiten aan te sluiten op de (lokale) markt.
- De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K4-W6: Profileert de organisatie/het organisatie-onderdeel op lokaal niveau

Omschrijving

De manager retail voert werkzaamheden uit om de onderneming/het bedrijfsonderdeel te presenteren aan klanten en andere relaties. Hij bemant beursstands/marktkramen, geeft presentatie of acte de presence tijdens (lokale) ondernemingsactiviteiten. Hij geeft uitleg over de onderneming/het bedrijfsonderdeel en/of het aanbod tijdens verschillende activiteiten.

Resultaat

De commerciële positie van de onderneming wordt versterkt in het marktgebied: de activiteiten passen binnen het ondernemingsbeleid en de deelname aan (lokale) activiteiten draagt bij aan naamsbekendheid en/of klantbinding.

Gedrag

- Presenteert zichzelf en de onderneming passend bij het imago van de onderneming en hanteert daarbij passende communicatietechnieken.
 - Houdt de grote lijn in de gaten en heeft tegelijkertijd oog voor detail; let erop dat het bedrijf in alle facetten een eenduidige en onderscheidende impressie geeft richting de klant en andere relaties.
- De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K4-W7: Inventariseert personeels- en opleidingsbehoefte

Omschrijving

De manager retail inventariseert personeels- en opleidingsbehoefte voor (individuele) medewerkers. Hij onderzoekt of er in-, door- of uitstroom of ontwikkeling van medewerkers nodig is en betreft hierbij onder meer het organisatiebeleid, het jaar- of kwartaalplan, ontwikkelingen in en buiten de organisatie en de huidige personeelssamenstelling. Hij signaleert een tijdelijke of structurele behoefte aan ontwikkeling/opleiding en nieuwe medewerkers op basis van de (verwachte) omzet en werkzaamheden. Hij bekijkt de mogelijkheden binnen het personeelsbudget voor het opleiden of aannemen van (extra) medewerkers en brengt in kaart aan welke soort opleiding of medewerker behoefte is. Hij verwerkt deze gegevens in voorstellen aan zijn hoofdkantoor/ondernemer of leidinggevende en ondersteunt deze waar mogelijk met financiële gegevens of alternatieven.

Resultaat

Een onderbouwd advies over personeels- en/of opleidingsbehoefte, passend binnen het personeelsbudget en de organisatiestructuur en gericht op de (toekomstige) eisen van de organisatie.

Gedrag

- Verzamelt en gebruikt alle beschikbare gegevens, verwerkt deze overzichtelijk in voorstellen of een personeels-/opleidingsplan en geeft alternatieven aan.
- Beoordeelt of het financieel haalbaar en verantwoord is om personeel in dienst te nemen op basis van de huidige en toekomstige situatie.
- Beargumeert zijn advies/voorstel helder en met relevante informatie.
- Achterhaalt op integere wijze de ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en -noodzaak bij de medewerker en relateert deze aan de eisen vanuit de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Bedrijfsmatig handelen, Analyseren, Ethisch en integer handelen

B1-K4-W8: Assisteert bij de werving en selectie van medewerkers

Omschrijving

De manager retail assisteert zijn leidinggevende en/of de afdeling HRM en/of het uitzendbureau bij het werven en selecteren nieuwe medewerkers. Voor het werven en opstellen van selectiecriteria hanteert hij informatie van zijn leidinggevende, informatie over een veranderende behoefte aan personeel, eventuele voorvallen en (veranderende) eisen waaraan (nieuwe) medewerkers voor vaste of tijdelijke functies moeten voldoen. Hij gaat na op welke wijze geschikte medewerkers geworven kunnen worden en aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij bedenkt vragen en methoden om medewerkers te selecteren. Hij adviseert zijn leidinggevende hierover of voert de werving en selectie mede uit.

Resultaat

Een bij de organisatie passend wervings- en selectieproces om in contact met potentiële medewerkers te komen.

Gedrag

- Adviseert op basis van de doelgroep, de personeelsbehoefte en kostenaspect een passende wervingsmethode.
- Analyseert de verzamelde informatie over mogelijke kandidaten, bedenkt gerichte vragen, legt relaties tussen gegevens en trekt conclusies voor de selectie van medewerkers.
- Stelt zich ten aanzien van het selecteren van medewerkers integer op en gaat vertrouwelijk om met privacygegevens.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen, Ethisch en integer handelen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Manager retail
Mbo-niveau
4
Typering van het beroep
N.v.t.
Beroepsvereisten
Nee