

Profiel van kwalificatiedossier:

Ondernemerschap retail

Crebonr. 23079

» **Ondernemer retail (Crebonr. 25166)**

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: Start een retailonderneming	7
B1-K1-W1: Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming	8
B1-K1-W2: Maakt een ondernemingsplan	9
B1-K1-W3: Kiest de naam en locatie(s) van de retailonderneming	9
B1-K1-W4: Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming	10
B1-K1-W5: Bereidt de start van de onderneming voor	11
B1-K2: Richt de retailonderneming in	12
B1-K2-W1: Geeft de bedrijfsprocessen van de onderneming vorm	12
B1-K2-W2: Koopt in voor de onderneming	13
B1-K2-W3: Zorgt voor de inhoud en vormgeving van (online) communicatie-, promotie- en verkoopkanalen	14
B1-K2-W4: Zorgt voor de werving en selectie van personeel	14
B1-K2-W5: Richt de (fysieke) verkoopruimte, voorraadruimte(n) en de omgeving van de onderneming in	15
B1-K3: Geeft strategisch leiding aan de retailonderneming	16
B1-K3-W1: Bewaakt de marktpositie van de onderneming	16
B1-K3-W2: Maakt exploitatie- en liquiditeitsbudgetten	17
B1-K3-W3: Bepaalt de attentiewaarde en hospitality van de onderneming	18
B1-K3-W4: Onderhoudt zakelijke contacten	18
B1-K3-W5: Houdt trends en ontwikkelingen bij en innoveert de onderneming	19
B1-K4: Geeft operationeel leiding aan de retailonderneming	20
B1-K4-W1: Draagt zorg voor de uitvoering van de bedrijfsadministratie	21
B1-K4-W2: Organiseert de uitvoering van de werkzaamheden	21
B1-K4-W3: Presenteert en promoot de retailonderneming	22
B1-K4-W4: Beheert de goederenstroom van de onderneming	23
B1-K4-W5: Bewaakt de voorraad en bestelt	23
B1-K5: Voert operationele activiteiten in de retail uit	25
B1-K5-W1: Verzorgt de (fysieke en online) artikelpresentaties en promotie-informatie	26
B1-K5-W2: Geeft uitvoering aan hospitality	27
B1-K5-W3: Adviseert en voert verkoopgesprekken	27
B1-K5-W4: Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar	28
B1-K5-W5: Handelt de verkoop af	28
B1-K5-W6: Handelt (online) verzoeken, bestellingen en/of klachten af	29
B1-K5-W7: Verwerkt (online) bestellingen en retouren	30
2. Generieke onderdelen	31
Profieldeel	32
P1: Ondernemer retail	32

Leeswijzer

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

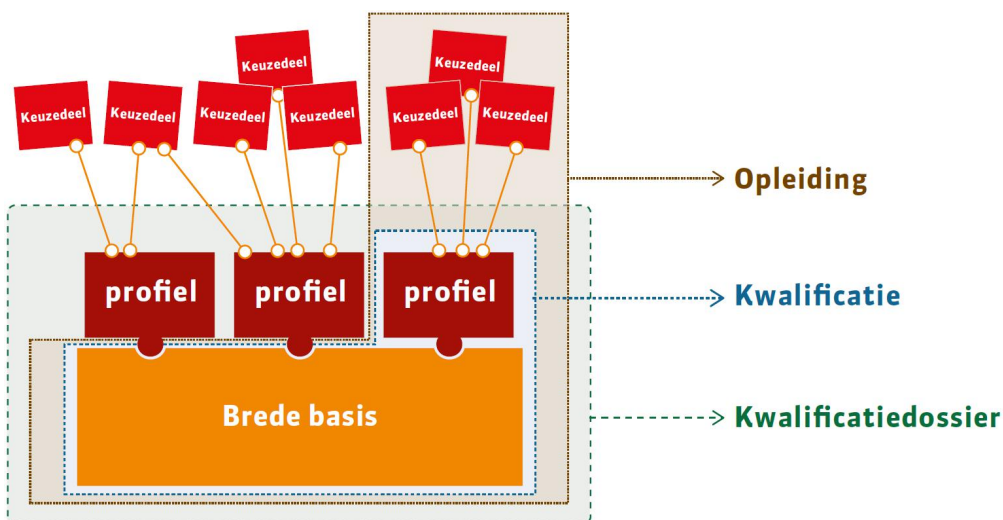
Opbouw dossier

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 Ondernemer retail	4	Nee	middenkaderopleiding
B1-K1 Start een retailonderneming	B1-K1-W1	Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming	
	B1-K1-W2	Maakt een ondernemingsplan	
	B1-K1-W3	Kiest de naam en locatie(s) van de retailonderneming	
	B1-K1-W4	Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming	
	B1-K1-W5	Bereidt de start van de onderneming voor	
B1-K2 Richt de retailonderneming in	B1-K2-W1	Geeft de bedrijfsprocessen van de onderneming vorm	
	B1-K2-W2	Koopt in voor de onderneming	
	B1-K2-W3	Zorgt voor de inhoud en vormgeving van (online) communicatie-, promotie- en verkoopkanalen	
	B1-K2-W4	Zorgt voor de werving en selectie van personeel	
	B1-K2-W5	Richt de (fysieke) verkooppriimte, voorraadruimte(n) en de omgeving van de onderneming in	
B1-K3 Geeft strategisch leiding aan de retailonderneming	B1-K3-W1	Bewaakt de marktpositie van de onderneming	
	B1-K3-W2	Maakt exploitatie- en liquiditeitsbudgetten	
	B1-K3-W3	Bepaalt de attentiewaarde en hospitality van de onderneming	
	B1-K3-W4	Onderhoudt zakelijke contacten	
	B1-K3-W5	Houdt trends en ontwikkelingen bij en innoveert de onderneming	
B1-K4 Geeft operationeel leiding aan de retailonderneming	B1-K4-W1	Draagt zorg voor de uitvoering van de bedrijfsadministratie	
	B1-K4-W2	Organiseert de uitvoering van de werkzaamheden	
	B1-K4-W3	Presenteert en promoot de retailonderneming	
	B1-K4-W4	Beheert de goederenstroom van de onderneming	
	B1-K4-W5	Bewaakt de voorraad en bestelt	
B1-K5 Voert operationele activiteiten in de retail uit	B1-K5-W1	Verzorgt de (fysieke en online) artikelpresentaties en promotie-informatie	
	B1-K5-W2	Geeft uitvoering aan hospitality	
	B1-K5-W3	Adviseert en voert verkoopgesprekken	

	B1-K5-W4	Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar
	B1-K5-W5	Handelt de verkoop af
	B1-K5-W6	Handelt (online) verzoeken, bestellingen en/of klachten af
	B1-K5-W7	Verwerkt (online) bestellingen en retouren

Profieldeel

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

P1	Ondernemer retail
<i>Geen extra kerntaken en werkprocessen</i>	

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De ondernemer retail heeft een eigen onderneming binnen de retail, in de food- of non-foodsector. Afhankelijk van de grootte heeft hij medewerkers in dienst.

Typerende beroepshouding

De ondernemer retail zet zijn ondernemende houding binnen een commerciële omgeving in. Hij voelt zich verantwoordelijk voor het welslagen van zijn eigen onderneming: is een zelfstandige denker en doener, heeft doorzettingsvermogen en ambitie om een onderneming te leiden. Hij combineert zijn commercieel inzicht met creativiteit en een praktische houding. Hij is zich bewust van alle facetten van het zelfstandig ondernemerschap: hij steekt ook zeker zelf de handen uit de mouwen en pakt alle taken op.

Hij is sociaal vaardig en gastheer van zijn eigen onderneming: het levende visitekaartje van zijn onderneming. Hij is in staat om 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. Hij denkt continu vanuit de klant, zoekt en benut kansen en weet hoe hij het beste in het belang van de onderneming én de klant kan ondernemen.

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

Resultaat van de beroepengroep

Een onderneming die financieel gezond is én blijft.

B1-K1: Start een retailonderneming

Complexiteit

De ondernemer retail start een retailonderneming in een aan verandering onderhevige omgeving. De voorbereidingen zijn divers, maar hebben een sterke relatie met elkaar. Voor het starten van een retailonderneming dienen bepaalde stappen worden uitgevoerd, waarbij werkwijzen beschikbaar zijn die naar de specifieke situatie vertaald dienen te worden (combineren en aanpassen van werkwijzen). In veel gevallen maakt hij een ondernemingsplan, waarin alle zaken bijelkaar gebracht worden en een volledig beeld geeft van de acties die ondernomen dienen te worden. Alleen op basis van het complete beeld kunnen de kansen voor de onderneming worden bepaald.

Voor het starten heeft hij (brede) kennis en vaardigheden op het gebied van het ondernemingsplan, wet- en regelgeving ten aanzien van het starten van een onderneming en ontwikkelingen in de sector.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De ondernemer retail heeft een initiërende en uitvoerende rol en draagt als ondernemer de verantwoordelijkheid voor resultaten van eigen activiteiten en het eindresultaat. Hij dient zelf een bedrijfsidee te vertalen naar een concreet plan.

Hij werkt in principe zelfstandig zonder supervisie. In de meeste gevallen zal hij voor het starten van de onderneming expertise en advies van anderen nodig hebben.

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 van commerciële samenwerkingsvormen
- Bezit brede kennis van marketingstrategieën in de retail
- Bezit brede kennis van markt, doelgroep(en), producten en dienstverlening m.b.t. de retailsector/branche

B1-K1: Start een retailonderneming

- Bezit brede kennis van politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen m.b.t. ondernemen
- Bezit brede kennis voor het bepalen van een retailmarketingconcept
- Bezit brede kennis voor het formuleren van commercieel beleid
- Bezit brede kennis voor het uitvoeren van Arbo-beleid (arbozorg)
- Bezit kennis over visie en missie
- Bezit kennis van (omzet)belastingwetgeving
- Bezit kennis van inkoopcontracten
- Bezit kennis van interne en externe financieringsvormen
- Bezit kennis van juridische ondernemingsvormen
- Bezit kennis van onderzoek en onderzoeksmethoden
- Bezit kennis van verzekeringen, vergunningen, etc. t.b.v. een onderneming
- Bezit kennis van wet- en regelgeving m.b.t. het starten van een onderneming
- Bezit kennis voor het formuleren van kwaliteitszorg
- Bezit kennis voor het formuleren van milieubeleid (milieuzorg)
- Kan break-even-omzet/afzet berekenen
- Kan commercieel-economische gegevens t.b.v. een onderneming interpreteren
- Kan commerciële samenwerkingsvormen kiezen
- Kan de aflossingscapaciteit vaststellen
- Kan een financieringsplan opstellen
- Kan een investeringsbegroting opstellen
- Kan een vestigingspunt beoordelen
- Kan gesprekstechnieken in zakelijke situaties toepassen
- Kan informatie inwinnen over belastingen/heffingen
- Kan informatie inwinnen over verzekeringen
- Kan kleinschalig marktonderzoek uitvoeren/interpreteren
- Kan kosten-/batenanalyse opstellen
- Kan marktgegevens vertalen voor eigen onderneming
- Kan ondernemingsdoelstellingen formuleren
- Kan SWOT-analyse opstellen/analyse maken
- Kan veiligheidsmarge berekenen

B1-K1-W1: Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming

Omschrijving

De ondernemer retail oriënteert zich op de markt, klant en concurrentie en onderzoekt de kansen en mogelijkheden voor het starten van een nieuwe onderneming of het overnemen van een bestaande onderneming. Hij vormt hij zich een beeld van de behoefte in de markt en de kenmerken en wensen van de doelgroep. Hij gaat na hoe hij kan slagen met zijn onderneming, door te bepalen met welk aanbod hij kan inspelen op de markt en hoe hij zich kan onderscheiden. Ook bepaalt hij welke manier van ondernemen daarbij past. Bij een bestaande onderneming onderzoekt hij of het type onderneming en aanbod, wijze van presentatie en uitstraling nog past bij de doelgroep en of de onderneming rendert. Hij gaat na hoe de onderneming in de (veranderde) behoefte kan voorzien en of dat aansluit bij zijn persoonlijke doelen en kwaliteiten. Hij reflecteert op zijn ondernemerscapaciteiten. Tot slot bepaalt hij de slagingskans van de onderneming, bijvoorbeeld door het maken van een SWOT-analyse. Uiteindelijk neemt hij een besluit voor het wel of niet starten, continueren, overnemen, groeien of krimpen van de onderneming.

Resultaat

Een realistisch beeld van de slagingskans en toekomst van de onderneming dat richting geeft aan vervolgstappen voor de onderneming.

Gedrag

- Ziet veelvuldig kansen voor zichzelf in de markt en weet deze kansen creatief te vertalen in een mogelijk succesvolle onderneming.
- Onderzoekt objectief de waarde van verschillende invalshoeken en bronnen (relevantie en betrouwbaarheid) om kansen en bedreigingen voor de onderneming in kaart te brengen.
- Reflecteert op realistische wijze op zichzelf in zijn rol als (aankomend) ondernemer.
- Trekt logische conclusies over de kant die hij op wil met zijn onderneming op basis van onderzoek naar (ontwikkelingen in) de markt, doelgroep, etc. en zijn eigen ondernemerschap.
- Ziet en onderkent open en eerlijk sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen van de (huidige en) toekomstige

B1-K1-W1: Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming

onderneming.

- Brengt kundig de concurrentie in kaart en gaat na of het aanbod op zowel korte als lange termijn onderscheidend en rendabel genoeg is.
- Toont overtuigend wat hij wil bereiken met zijn onderneming.

De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Creëren en innoveren, Gedrevenheid en ambitie tonen, Ondernemend en commercieel handelen, Leren

B1-K1-W2: Maakt een ondernemingsplan

Omschrijving

De ondernemer retail maakt keuzes voor de ontwikkeling van zijn onderneming. Hierin betreft hij de resultaten van doelgroep- en marktanalyses. Hij stelt een verdienmodel vast en werkt zijn unique selling points (USPs) uit. Hij maakt keuzes ten aanzien van prijs, plaats, product, promotie/presentatie en personeel (marketingmix). Ook bepaalt hij zijn multi-, cross- of omnichannelstrategie: welke (combinaties van) verkoop-, communicatie- en promotiekanalen zet hij in en op welke manier. Hij maakt tevens juridische en financiële keuzes over o.a. de ondernemingsvorm, vergunningen, (commerciële) samenwerking en/of platform. Hij schat de (toekomstige) personeelsbehoefte (kwalitatief en kwantitatief) in en bepaalt de financiële consequenties hiervan. Hij gaat na wat hij (wettelijk) moet regelen als hij personeel in dienst neemt en aan welke eisen hij als werkgever moet voldoen. Hij bepaalt in hoeverre hij (externe) expertise nodig heeft om keuzes te maken en/of bepaalde zaken te regelen. Hij beschrijft al deze zaken in een ondernemingsplan of actualiseert een bestaand plan op basis van deze zaken.

Resultaat

Een ondernemingsplan waarin keuzes voor de retailonderneming m.b.t. aanbod, markt, doelgroep, ondernemingsvorm, verdienmodel, marketingmix, strategie en personeel helder en concreet zijn beschreven en beargumenteerd.

Gedrag

- Onderzoekt kritisch de ontwikkelingen in de markt en de wensen van de doelgroep en neemt de hieruit volgende conclusies mee in het vormgeven van zijn onderneming (aanbod, marketing, samenwerkingsverbanden, ondernemingsvorm, etc.).
- Ziet de noodzaak om kansen te grijpen, schat daarvoor risico's juist in en vertaalt deze weloverwogen in succesrijke plannen voor de onderneming.
- Onderzoekt gericht de (financiële) consequenties en verplichtingen die voortvloeien uit de keuze voor een ondernemingsvorm, doelgroep, verdienmodel en het al of niet hebben van personeel.
- Stemt keuzes en beslissingen logisch op elkaar af: baseert zich bij beslissingen in een later stadium van het proces op (de gevolgen van) eerder gemaakte keuzes.
- Weegt op deskundige wijze af welke marketingstrategieën en -instrumenten bijdragen aan wat hij wil bereiken met zijn onderneming.
- Maakt zijn ambities voor de onderneming duidelijk en concreet in een ondernemingsplan.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Onderzoeken, Creëren en innoveren, Plannen en organiseren, Gedrevenheid en ambitie tonen, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K1-W3: Kiest de naam en locatie(s) van de retailonderneming

Omschrijving

De ondernemer retail kiest een naam voor zijn onderneming, die past bij zijn doelstellingen. Hiervoor oriënteert hij zich op mogelijke namen voor zijn onderneming en onderzoekt de mogelijkheden die een bepaalde naam biedt. Hij kiest een internetdomein en oriënteert zich op de mogelijkheden van een (webshop)platform, (website)software en/of retailmanagementsystemen. Voor de inrichting van de digitale omgeving inventariseert hij de functies en mogelijkheden die hij zijn klanten wil bieden en tegen welke kosten. Ook let hij op veiligheid en beveiliging van persoons- en betaalgegevens. Hij kiest ervoor om een bestaand webpakket te kopen of om een webshop op maat te (laten) ontwikkelen.

Daarnaast kiest de ondernemer retail een vestiging/locatie. Hij gaat na waaraan zijn vestigingsplaats moet voldoen en weegt verschillende factoren tegen elkaar af, zoals bereikbaarheid voor de doelgroep, benodigde verkoop- en voorraadruimte, parkeermogelijkheden, laad-/losruimte, passantenstroom, winkels in de directe omgeving, sociale

B1-K1-W3: Kiest de naam en locatie(s) van de retailonderneming

veiligheid en uitstraling van de straat/buurt, huur-/verkoopvoorwaarden, inrichtingsmogelijkheden, kosten en financiële mogelijkheden, bestemmingsplan, uitbreidingsmogelijkheden, etc.

Resultaat

De naam van de onderneming is bekend en mogelijkheden voor een bijpassend webadres, digitale functionaliteiten en fysieke vestigingsplaats(en) van de onderneming zijn geïnventariseerd.

Gedrag

- Maakt een weloverwogen keuze voor een naam voor de onderneming die past bij de ondernemingsvorm, aanbod, markt, doelgroep, verdienmodel, en andere keuzes m.b.t. de onderneming (vestigingsplaats/locatie(s), webadres (url) en eventueel toekomstige uitbreidingsplannen).
- Kiest met zorg en oog voor detail een internetdomeinnaam passend bij zijn webshop, aansprekend en gemakkelijk in gebruik voor zijn doelgroep.
- Onderzoekt kritisch digitale functionaliteiten die hij zijn klanten wil bieden en relateert deze aan de mogelijkheden voor webhosting en webshoppakketten die in de markt zijn en zijn eigen (financiële) mogelijkheden, om een gedegen keuze te maken voor de online aanwezigheid en identiteit van de onderneming.
- Weegt objectief de criteria voor een fysieke vestigingsplaats af, die voortvloeien uit zijn budget en de doelstelling, doelgroep en werkwijze uit het ondernemingsplan.
- Weegt kritisch de financiële en commerciële voor- en nadelen af voor het laten ontwikkelen of inkopen van een bepaald webhostings- en/of webshoppakket en voor het eventueel kopen of huren van een winkelpand, marktkraam en standplaats(en) en/of magazijn en neemt een hierover een weloverwogen besluit.

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

B1-K1-W4: Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming

Omschrijving

De ondernemer retail berekent de (verwachte) kosten en opbrengsten van de (nieuwe) onderneming. Hij onderzoekt en/of beoordeelt de noodzaak voor investeringen. Desgewenst onderzoekt hij mogelijkheden om kosten te reduceren. Hij berekent hoeveel financiële middelen nodig zijn en op welke termijn(en). Hij onderzoekt financieringsmogelijkheden en inventariseert mogelijke investeerders. Hij beschrijft aan de hand van zijn berekeningen en onderzoek in een investeringsbegroting en/of financieringsplan hoe de financiering van de onderneming is georganiseerd.

Resultaat

Een financieringsplan en/of investeringsbegroting op basis van correct ingeschatte en verantwoorde (financiële) risico's voor de ondernemer en voor de onderneming, waarin inzichtelijk is hoe het financiële gedeelte van de onderneming is georganiseerd.

Gedrag

- Laat zien dat hij begrip heeft van de financiële zaken die invloed hebben op de onderneming en wat de financiële consequenties van keuzes zijn.
- Berekent correct kosten, opbrengsten en benodigde financiële middelen.
- Bekijkt kritisch mogelijkheden om kosten te reduceren bij de financiering van de onderneming.
- Weegt eerlijk (financiële) risico's af, neemt weloverwogen beslissingen ten aanzien van investeringen/investeerders en neemt daar ook verantwoordelijkheid voor.

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

B1-K1-W5: Bereidt de start van de onderneming voor

Omschrijving

De ondernemer retail gaat na wat hij moet doen om zijn ondernemingsplan ten uitvoer te brengen. Hij onderzoekt welke wettelijke en verplichte administratieve handelingen, vergunningen, etc. nodig zijn voor de start van zijn (nieuwe) onderneming. Zo oriënteert hij zich op relevante zaken als arbo-regels, cao-bepalingen, richtlijnen en procedures voor personeelsbeleid en personeelsadministratie, maar ook zaken als regels en procedures rondom keurmerken, merkenrecht, intellectueel eigendom, en privacy-regels. Hij overlegt met relevante personen en instanties over zijn ondernemingsplan en onderzoekt concrete samenwerkingsmogelijkheden op alle mogelijke gebieden (financiering, franchise, kopen en huren, administratie, marketing, etc.). Indien noodzakelijk en/of gewenst past hij zijn plannen voor de onderneming aan aan daaruit voortvloeiende nieuwe omstandigheden. Hij maakt afspraken met relevante personen/bedrijven en let erop dat afspraken nagekomen worden (ook van zijn eigen kant). Bij samenwerking bestudeert hij contracten, voorwaarden, etc. en besluit hij of hij akkoord gaat met de voorstellen.

Resultaat

Ondernemer en onderneming zijn klaar om (vernieuwd) in bedrijf te gaan volgens de gemaakte plannen.

Gedrag

- Onderzoekt en analyseert zorgvuldig wat er moet gebeuren om de onderneming (vernieuwd) in bedrijf te laten gaan.
- Houdt continu voor ogen wat hij wil bereiken met zijn onderneming, gaat na of de uitvoering van de plannen hieraan bijdragen en brengt zo nodig wijzigingen aan.
- Weegt zo objectief mogelijk af welke mogelijke samenwerkingsverbanden nodig of nuttig zijn en voor welke activiteiten.
- Houdt bij het opstellen van werkwijzen en procedures voortdurend en consequent in de gaten dat deze effectief zijn en aansluiten bij de (wettelijke) richtlijnen omtrent veiligheid, milieu- en arbowetgeving.
- Toont flexibiliteit en kostenbewustzijn bij het uitvoeren van zijn plannen.
- Informeert zich uitvoerig in zijn onderzoek naar mogelijke samenwerking (bijvoorbeeld m.b.t. financiering, franchising, huur/koop, administratie, marketing) door met veel verschillende mensen te spreken over zijn plannen, weet zichzelf als ondernemer en zijn onderneming overtuigend te presenteren.
- Controleert zorgvuldig of gemaakte afspraken worden nagekomen en correct zijn overgenomen in een eventuele overeenkomst.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Relaties bouwen en netwerken, Overtuigen en beïnvloeden, Onderzoeken, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen, Omgaan met verandering en aanpassen

B1-K2: Richt de retailonderneming in

Complexiteit

De ondernemer retail richt een retailonderneming in een aan verandering onderhevige omgeving, maar volgens een vooraf opgesteld (ondernemings)plan. De werkzaamheden zijn divers, maar hebben een sterke relatie met elkaar. Hij volgt zijn plan, maar moet kritisch zijn op afwijkingen en een afweging maken of hij het plan volgt of het plan aanpast.

Op het gebied van financiën maakt hij gebruik van geijkte methoden en gebruikt hij zijn commerciële inzicht om het plan te concretiseren.

Voor het inrichten van de retailonderneming heeft hij (brede) kennis en vaardigheden op het gebied van het positioneren van de verkoopkanalen, marketing, bedrijfsvoering en het inrichten van bedrijfsprocessen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De ondernemer retail heeft een uitvoerende rol en draagt als ondernemer de verantwoordelijkheid voor resultaten van eigen activiteiten en het eindresultaat.

Hij werkt in principe zelfstandig zonder supervisie. Bij een aantal activiteiten vraagt hij advies bij anderen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit basiskennis van werving en selectie
- Bezit brede kennis om e-commerce, e-tailmodellen en cross-channel voor commerciële doeleinden in te zetten
- Bezit brede kennis voor het uitvoeren van Arbo-beleid (arbozorg)
- Bezit kennis van communicatiestrategieën in de retail
- Bezit kennis van de financiële bedrijfsadministratie
- Bezit kennis van het gebruik van sociale media voor commerciële doeleinden
- Bezit kennis van inkoopcontracten
- Bezit kennis voor het formuleren van milieubeleid (milieuzorg)
- Kan algemene verkoopvoorwaarden formuleren
- Kan consumentenprijzen vaststellen
- Kan gegevens financiële administratie interpreteren
- Kan gesprekstechnieken in zakelijke situaties toepassen
- Kan huisregels opstellen
- Kan inkoopbeleid formuleren
- Kan klantenbestanden aanmaken
- Kan kosten-/batenganalyse opstellen
- Kan leveranciers kiezen
- Kan onderhandelen met leveranciers

B1-K2-W1: Geeft de bedrijfsprocessen van de onderneming vorm

Omschrijving

De ondernemer retail vertaalt (bedrijfs)principes uit het ondernemingsplan naar concreet uitvoerbare bedrijfsprocessen en procedures voor zijn onderneming en geeft zo zijn verkoopkana(a)l(en) vorm. Hij richt de benodigde processen in, geeft zijn marketingplan vorm en stelt hij procedures op ten aanzien van goederen, geld, klanten en organisatie. Hij vult hierbij gemaakte keuzes in zijn ondernemingsplan verder in.

Hij stelt zijn assortiment samen en bepaalt hoe de artikelen onder de aandacht gebracht gaat worden bij (potentiële) klanten/partijen. De ondernemer kiest daarbij een passend verkoopmodel, bepaalt prijsniveaus, actiemiddelen en welke dienstverlening hij de klant biedt. Als hij zijn producten ook via een eigen webshop wil aanbieden, bepaalt hij op basis van de keuzes voor de vormgeving van de webshop de logistieke en financiële afhandeling van de verkoop: hij brengt in kaart hoe de producten (van de leverancier) bij de klant komen, de betaalmogelijkheden voor de klant en de wijze van voorraadbeheer (extern/intern).

Hij richt het voorraadbeheer in en geeft vorm aan het betalingsproces. Ook stelt hij het retour- en klachtenbeleid op. Daarnaast brengt hij processen rondom administratie, veiligheid, beveiliging, (klant)privacy en arbo in kaart en beschrijft dit waar nodig in plannen (o.a. beveiligings- en dervingsplannen).

B1-K2-W1: Geeft de bedrijfsprocessen van de onderneming vorm

Resultaat

De verschillende bedrijfsprocessen (verkoop, logistiek, betaling, communicatie en promotie) hebben concreet vorm gekregen, er is een verkoopmodel en assortiment bepaald, inclusief prijsniveaus, actiemiddelen en (digitale) dienstverlening, en procedures voor inkoop, verkoop, logistiek, marketing en promotie, klantregistratie, administratie, beveiliging, veiligheid, arbo en derving zijn opgesteld.

Gedrag

- Maakt bij de vormgeving van bedrijfsprocessen voor zijn onderneming duidelijk gebruik van zijn kennis van de retail en de branche en weet hierin (met vooruitziende blik) onderscheidend te zijn.
- Toont ondernemingsvisie en helicopterview door de samenhang tussen bedrijfsprocessen én de afstemming ervan op doelgroep en markt te bewaken.
- Richt bedrijfsprocessen in op basis van zijn ondernemingsplan en zo, dat deze doelmatig zijn en organisatorisch goed op elkaar afgestemd zijn; maakt onderbouwde keuzes m.b.t. automatisering, digitalisering en (administratieve) ondersteuning.
- Houdt bij de vormgeving van bedrijfsprocessen rekening met behoeften van klanten, marktontwikkelingen, concurrentiepositie, beschikbare budgetten en de verwachte kosten en baten.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2-W2: Koopt in voor de onderneming

Omschrijving

De ondernemer retail onderzoekt welke externe diensten, producten of samenwerkingsverbanden nodig zijn voor de retailonderneming (zowel inventaris als assortiment). Hij onderzoekt welke financiële middelen beschikbaar zijn en beslist welke zaken hij inkoop danwel huurt. Desgewenst maakt hij inkoopplannen voor het assortiment. Hij inventariseert potentiële leveranciers, uitvoerders, partners, etc., vraagt offertes op, onderzoekt geschiktheid en betrouwbaarheid en maakt een keuze voor een geschikte partij. Desgewenst onderhandelt hij met derden over o.a. prijzen, kwaliteit en leveringsvoorwaarden. Hij maakt afspraken met leveranciers en/of samenwerkingspartners, let erop dat afspraken nagekomen worden (ook van zijn eigen kant) en gaat na of afspraken juist zijn opgenomen in contracten. Hij evalueert bestaande afspraken en contracten.

Resultaat

Producten en/of diensten voor de onderneming worden afgenomen tegen gunstige voorwaarden en eventuele deelname aan samenwerkingsverbanden draagt bij aan de uitbouw van de commerciële positie van de onderneming.

Gedrag

- Analyseert grondig het bestaande aanbod m.b.t. inventaris en assortiment op voor de onderneming relevante aspecten, zoals prijs, kwaliteit, leveringsvoorwaarden, duurzaamheid.
- Maakt een weloverwogen keuze voor wat hij het beste kan inkopen/huren gezien de kosten die hij maakt, de kwaliteit die hij wil leveren en de expertise die hij in huis heeft en baseert zich hierbij op eerder gemaakte keuzes in zijn ondernemingsplan en voor de samenstelling van zijn assortiment.
- Toont kostenbewustzijn in zijn keuze bij hetgeen hij wil inkopen/inhuren door te kijken naar mogelijkheden om derving te reduceren, financiële risico's in te calculeren en planmatig te werken.
- Brengt kritisch voor- en nadelen van samenwerking met diverse partijen in kaart en weegt objectief af welke leverancier het meest geschikt en betrouwbaar is.
- Is erop gericht om in onderhandelingen met leveranciers en/of samenwerkingspartners het beste resultaat voor de onderneming eruit te halen.
- Onderzoekt regelmatig of de samenwerkingsafspraken nog aan de meest gunstige voorwaarden voldoen en bijdragen aan de ondernemingsdoelstellingen.
- Controleert zorgvuldig of gemaakte afspraken correct zijn overgenomen in een eventuele overeenkomst.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Relaties bouwen en netwerken, Analyseren, Onderzoeken, Bedrijfsmatig handelen, Overtuigen en beïnvloeden, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W3: Zorgt voor de inhoud en vormgeving van (online) communicatie-, promotie- en verkoopkanalen

Omschrijving

De ondernemer retail bepaalt hoe en wat zijn onderneming communiceert met (potentiële) klanten, leveranciers en derden. Hij bepaalt wat de onderneming moet uitstralen, en wat deze moet oproepen bij de (potentiële) klant (identiteit van de onderneming). Hij kiest - eventueel in overleg met externe deskundigen - een daarbij passende huisstijl en bepaalt (in grote lijnen) welke boodschap via welk medium wordt verspreid en hoe. Hij bepaalt per medium hoeveel en welke informatie hij geeft over zijn aanbod (productinformatie, prijs, leverbaarheid, levertijd, service, garantie, aanbieding) en hoe hij deze presenteert. Hij richt de database(s) voor assortiments-, voorraad- en klantenbeheer in, eveneens eventueel in samenwerking met externe deskundigen en/of met behulp van een bestaand softwarepakket, en maakt een planning voor het invoeren van alle gegevens. Hij probeert de systemen uit voor de belangrijkste bedrijfsprocessen van zijn onderneming en laat ook anderen de systemen testen, waaronder de website/webshop. Als alles goed verloopt, zorgt hij ervoor dat de reeds beschikbare, relevante informatie (teksten, cijfers en eventueel beeldmateriaal) in de database(s) ingevuld wordt. Ook draagt hij er zorg voor dat de pagina's van de website/webshop en eventuele andere media ingevuld worden met tekst en beeld.

Resultaat

Vormgeving en inhoud van communicatie-, promotie- en verkoopkanalen zijn bepaald conform de huisstijl en database(s) voor assortiments-, voorraad- en klantenbeheer alswel als webshop/website en andere media zijn functioneel ingericht, volledig gevuld en operationeel.

Gedrag

- Weet de retailonderneming een 'eigen' stijl/identiteit te geven (binnen de marges van het type onderneming), die aansluit bij het ondernemingsplan en die eveneens de beoogde klanten-doelgroep aanspreekt; heeft gevoel voor esthetiek en commercie.
 - Kijkt voor het bepalen van inhoud en vormgeving voortdurend vanuit klantperspectief en met oog voor efficiëntie naar zijn onderneming; heeft oog voor de afstemming van doel, boodschap, kanaal/medium, en doelgroep; weet dit te beoordelen in het licht van de (gewenste) ondernemingsidentiteit en -doelstelling.
 - Werkt bij het inrichten en vullen van de database(s), website/webshop en andere media planmatig, systematisch en consequent volgens eerder gemaakte keuzes en volgt instructies en richtlijnen van systemen en/of deskundigen zorgvuldig.
 - Controleert en test de inhoud (tekst, beeld) en functionaliteit van database(s), website/webshop en andere media grondig en op verschillende manieren; trekt op basis van de resultaten de juiste conclusies voor de werking van de onderneming (bedrijfsprocessen in de fysieke winkel en webshop) en onderneemt actie indien nodig.
- De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Ondernemend en commercieel handelen, Beslissen en activiteiten initiëren, Analyseren, Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2-W4: Zorgt voor de werving en selectie van personeel

Omschrijving

De ondernemer retail gaat na aan welke eisen (toekomstig) medewerkers moeten voldoen. Hij gebruikt deze - tezamen met een beknopte beschrijving van zijn onderneming en van wat hij als werkgever te bieden heeft (werksfeer en arbeidsvoorwaarden) - voor het opstellen van een vacatureadvertentie. Eventueel geeft hij externen deze informatie om kandidaten te werven en selecteren.

De ondernemer retail neemt kennis van het aanbod aan sollicitanten door sollicitatiebrieven en cv's te lezen en selecteert mogelijk geschikte kandidaten. Eventueel voert hij met enkelen hiervan een gesprek.

Resultaat

Een keuze voor de meest passende medewerker(s) is gemaakt op basis van gestelde eisen en randvoorwaarden.

Gedrag

- Analyseert nauwkeurig op basis van het personeelsplan en de kenmerken van de onderneming de specifieke eisen waaraan personeel moet voldoen.
- Geeft in vacatureadvertenties en in gesprekken met externe wervers en/of sollicitanten helder, concreet en consistent weer wat de onderneming vraagt en biedt aan aankomend personeel.
- Gaat respectvol om met mogelijke kandidaten en houdt zich aan de (wettelijke) normen rondom personeelwerving.
- Maakt een weloverwogen keuze voor een potentiële medewerker op basis van de gesignaleerde personeelsbehoefte, gestelde eisen en randvoorwaarden; weegt verkregen informatie van/over sollicitanten

B1-K2-W4: Zorgt voor de werving en selectie van personeel

objectief hiertegen af.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Analyseren

B1-K2-W5: Richt de (fysieke) verkooppriimte, voorraadruimte(n) en de omgeving van de onderneming in

Omschrijving

De ondernemer retail zorgt dat de verkooppriimte, eventuele voorraadruimte(n) en –omgeving ingericht worden. Hij bepaalt binnen de financiële mogelijkheden, de arbo-regelgeving en gemeentelijke bepalingen het winkelinterieur en -exterieur. Hij maakt voor de winkel de routing en de winkellay-out; hij maakt presentatieplannen en bepaalt met een schappenplan waar de artikelen geplaatst worden. Indien van toepassing bepaalt hij tevens de layout van de voorraadruimte(n). Hij kijkt of het beveiligings- en dervingsplan uitvoerbaar is of dat het plan aangepast moet worden. Hij maakt zo nodig een planning voor de realisatie van de inrichting en controleert de realisatie van de (fysieke en online) verkoopkanalen van zijn onderneming. Als alles in orde is, opent hij zijn onderneming voor het publiek.

Resultaat

De verkooppriimte, eventuele voorraadruimte(n) en de omgeving van de onderneming zijn ingericht; de retailonderneming is klaar om klanten te ontvangen.

Gedrag

- Maakt gebruik van expertise, commercieel inzicht en gevoel voor de 'eigen' klant (sfeer, gastvrijheid, gebruiksvriendelijkheid) bij de inrichting van de verkooppriimte en omgeving.
- Maakt gebruik van expertise, commercieel inzicht en efficiëntie bij de inrichting van de voorraadruimte(n) en omgeving.
- Plant de opening van zijn retailonderneming (winkel en/of webshop) realistisch met behulp van het duidelijke doelen, inschatting van de werkzaamheden en het tijdig regelen van de benodigde mensen en materialen.
- Controleert voor opening van zijn retailonderneming zorgvuldig de functionaliteit en identiteit van de retailorganisatie door in de fysieke verkooppriimte routing, inrichting, schapinvulling te bekijken en de website/webshop te checken vanuit zowel het oogpunt van de klant als van de onderneming.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K3: Geeft strategisch leiding aan de retailonderneming

Complexiteit

De werkzaamheden van ondernemer retail vinden plaats in een herkenbare, doch aan verandering onderhevige omgeving. Hij zal met zijn onderneming moeten verwanderen met de ontwikkelingen op de markt. Dit kan deels door het uitvoeren van standaardwerkwijzen: rekenen met cijfers en formules, aanleveren van financiële gegevens, etc. Aan de andere kant vraagt het ook van hem om in steeds veranderende situaties te blijven sturen op het resultaat van de onderneming door innovatief vermogen. Hiervoor is het nodig dat hij werkwijzen innoveert, combineert en toepast op verschillende situaties.

Voor het strategisch leidinggeven aan de retailonderneming heeft hij (brede) kennis en vaardigheden op het gebied van de branche/sector, bedrijfsvoering, commercieel beleid, financieel management en personeelsbeleid.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De ondernemer retail heeft een uitvoerende rol en draagt als ondernemer de verantwoordelijkheid voor resultaten van eigen activiteiten en voor het eindresultaat. Hij is tevens verantwoordelijk voor het resultaat van het werk van zijn medewerkers. Hij draagt met betrekking tot zijn bedrijfsresultaat wel verantwoording af aan mogelijke financierders en overheidsinstellingen.

Hij werkt in principe zelfstandig zonder supervisie.

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 van politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen m.b.t. ondernemen
- Bezit brede kennis voor het uitvoeren van Arbo-beleid (arbozorg)
- Bezit kennis van communicatiestrategieën in de retail
- Bezit kennis van het gebruik van sociale media voor commerciële doeleinden
- Kan break-even-omzet/afzet berekenen
- Kan budget bewaken
- Kan budgetverschillen berekenen
- Kan commerciële kengetallen berekenen
- Kan consumententrends vertalen naar eigen onderneming
- Kan een exploitatiebudget interpreteren, beoordelen en opstellen
- Kan een liquiditeitsbudget interpreteren, beoordelen en opstellen
- Kan financiële kengetallen berekenen
- 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 ICT-vaardigheden i.r.t. (management)informatiesystemen hanteren
- Kan informatie uit het managementinformatiesysteem interpreteren
- Kan kosten-/batenanalyse opstellen
- Kan marktgegevens vertalen voor eigen onderneming
- Kan omzetberekeningen uitvoeren
- Kan omzetprognoses maken
- Kan productiviteitskengetallen berekenen
- Kan veiligheidsmarge berekenen
- Kan verbetervoorstellen m.b.t. kostenreductie doorrekenen
- Kan statistische berekeningen uitvoeren
- Bezit kennis van het gebruik van kritieke prestatie-indicatoren (KPI's)

B1-K3-W1: Bewaakt de marktpositie van de onderneming

Omschrijving

De ondernemer retail runt de onderneming op basis van zijn ondernemingsplan en bijbehorende plannen (financieel, personeel, marketing/promotie). Hij zorgt voor periodieke overzichten van o.a. omzet- en winstcijfers, voorraad, meest verkochte producten, aantal aankopen per bezoek, besteed bedrag per bezoek, aantal terugkomende klanten,

B1-K3-W1: Bewaakt de marktpositie van de onderneming

besteed bedrag per (terugkomende) klant, etc. Hij voegt, indien relevant, de gegevens van online en offline verkoop samen. Hij analyseert de geld-, goederen- en klantenstromen van de onderneming, berekent marges en marktaandeelen (algemeen, per klant, per product, per merk, etc.) en vergelijkt deze met prognoses en eerdere periodes. Hij signaleert afwijkende gegevens en onderzoekt de oorzaak hiervan. Hieruit trekt hij conclusies over de (financiële) resultaten van de onderneming. Hij houdt zich tevens op de hoogte van wat de concurrentie doet en reflecteert op het functioneren van de onderneming (is het aanbod nog actueel? zijn klanten tevreden?) en van zichzelf als ondernemer. Hij concludeert hieruit welke acties nodig zijn om de onderneming bij te sturen om doelstellingen te behalen en nieuwe doelstellingen te bepalen om concurrerend te blijven op korte en (middel)lange termijn. Eventueel berekent hij wat de financiële consequenties zijn van de te ondernemen acties. Desgewenst vraagt hij extern advies over financiële kwesties. Ook levert hij financiële en andere relevante gegevens op tijd aan bij relevante partijen, zoals de belastingdienst, uitkeringsinstanties en boekhouder/accountant. Hij maakt een inschatting van de financiële positie van de onderneming en prognoses voor een volgende periode. In voorkomende situaties besteedt hij taken ten aanzien van de financiële administratie uit, zoals het opstellen van de kwartaal- en jaarrekeningen.

Resultaat

De marktpositie (financieel, personeel, markttechnisch) van de onderneming is inzichtelijk en vormt een basis voor toekomstig beleid van de onderneming.

Gedrag

- Analyseert zorgvuldig de financiële cijfers met behulp van geëigende methoden zoals de berekening van financiële kengetallen.
- Reflecteert realistisch, maar optimistisch, op eigen functioneren, relateert dit aan objectiveerbare prestaties van concurrenten en vertaalt dit in haalbare acties voor de korte en middellange termijn van de onderneming.
- Maakt keuzes op basis van bedrijfskundige kengetallen (o.a. balansen en jaarrekening) en een brede blik met focus op zijn organisatie; weet waar prioriteiten liggen; handelt daarnaar.
- Toont durf, financieel en commercieel bewustzijn in zijn acties naar aanleiding van de bedrijfsmatige analyses.
- Plant in overleg en samenwerking met medewerkers en/of externe deskundigen acties zowel op korte als (middel)lange termijn om het bedrijfsresultaat te verbeteren; heeft en behoudt het overzicht om deze acties te regisseren en coördineren.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Met druk en tegenslag omgaan, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K3-W2: Maakt exploitatie- en liquiditeitsbudgetten

Omschrijving

De ondernemer retail geeft in de begroting weer wat de (financiële) prioriteiten en doelen voor een langere periode zijn. Hiervoor brengt hij in kaart welke omzet hij minimaal moet halen om kosten te dekken en om winst te maken. Hij berekent de te behalen winstmarge, de (maximale) inkoopprijs en de btw en bepaalt de verkoop-, consumentenprijs of een tarief voor een dienst – en welke ruimte hij eventueel heeft voor acties. Ook gaat hij na hoeveel geld hij verwacht in een periode uit te geven en te ontvangen. Hij stelt begrotingen op voor de te verwachten uitgaven en bepaalt of financiële middelen toereikend zijn. Daarnaast achterhaalt hij of hij in een periode extra geld nodig heeft om bepaalde (extra) investeringen te doen.

Resultaat

Een reële en heldere exploitatie- en liquiditeitsbegroting die zicht geeft op de financiële situatie van de onderneming en die aansluit bij de doelstelling van de onderneming.

Gedrag

- Analyseert zorgvuldig de cijfermatige gegevens en maakt logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie en plannen m.b.t. investeringen, kosten en opbrengsten
- Toont kennis van financiële en juridische zaken die van invloed zijn op de onderneming bij het opstellen van begrotingen en budgetten.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Bedrijfsmatig handelen

B1-K3-W3: Bepaalt de attentiewaarde en hospitality van de onderneming

Omschrijving

De ondernemer retail bepaalt (periodiek) op welke manier, met welke middelen en met welke boodschap(pen) de (potentiële) klant benaderd wordt. Hij regelt de invulling hiervan eventueel samen met een externe expert, maar hij houdt zelf de regie over al zijn communicatie- en promotiekanalen. Hij attendeert (potentiële) klanten via promotionele acties op zijn bestaan en aanbod, en zorgt dat diverse uitingen via de communicatiekanalen op elkaar worden afgestemd.

Ook bepaalt hij de manier waarop klanten bejegend worden in persoonlijke contacten, zowel online, telefonisch als in levende lijve. Afhankelijk van de retailformule van zijn onderneming, bepaalt hij ook de wijze waarop hij zelf en eventueel personeel klanten tegemoet treedt, in uiterlijk, gedrag, omgangsvormen, taalgebruik en en soms zelfs tekst. Hij bepaalt en bewaakt de identiteit en het imago van de onderneming, zowel in grote lijnen als op detailniveau, en zowel voor de korte als langere termijn.

Resultaat

De retailonderneming is op een consistente wijze, trouw aan haar identiteit en huisstijl, zichtbaar aanwezig in het publieke domein en heeft aantrekkingskracht op de individuele klant.

Gedrag

- Stemt de verschillende middelen zorgvuldig op elkaar af en houdt daarbij continu zijn doelstellingen uit ondernemingsplan, het marketing/promotieplan en de vastgestelde identiteit en huisstijl van de onderneming voor ogen.
- Speelt flexibel in op actuele gebeurtenissen en acties van de concurrentie.
- Gaat integer om met klantgegevens en klanten persoonlijk; presenteert zijn aanbod op verantwoorde wijze aan de klant.
- Zoekt en grijpt continu kansen om met mensen in contact te komen en onderhoudt dit contact op verschillende wijzen.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Overtuigen en beïnvloeden, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K3-W4: Onderhoudt zakelijke contacten

Omschrijving

De ondernemer retail onderhoudt contacten met zakelijke partners (leveranciers, zakelijk dienstverleners, partners in (commerciële) samenwerkingsverbanden, zoals franchiseorganisatie, service-merchandising, inkoopcombinatie, strategische alliantie of andere netwerkclub). Naar gelang de aard van de relatie, geeft hij zijn orders/bestellingen door, bespreekt ontwikkelingen in aanbod, doelgroep en concurrentie, verwijst (potentiële) klanten door, overlegt over andere voor de bedrijfsvoering relevante zaken en neemt deel aan (netwerk)bijeenkomsten met partners in het samenwerkingsverband. Desgewenst maakt hij aanvullende afspraken over dienstverlening, levering, partnerschap, etc. Wanneer afspraken niet worden nageleefd of levering en/of dienstverlening niet naar tevredenheid zijn, neemt hij contact op met de partner. Hij bespreekt mogelijke oplossingen met de partner en maakt hierover afspraken. In het verlengde hiervan hernieuwt hij op gezette tijden eventuele overeenkomsten. Ook let hij op mogelijkheden om nieuwe samenwerkingsverbanden aan te gaan.

Resultaat

Voor de onderneming lucratieve, duurzame contacten met leveranciers en zakelijk dienstverleners.

Gedrag

- Zorgt ervoor dat het contact met zakelijke partners prettig doch zakelijk blijft en regelmatig plaats heeft; richt zich op een goede verstandhouding.
- Ziet er standaard op toe dat afspraken worden nageleefd en bespreekt de afwijkingen en oplossingen direct met de leverancier/zakelijk dienstverlener.
- Legt duidelijk aan de leverancier/zakelijk dienstverlener uit wat de bevindingen zijn.
- Maakt duidelijke afspraken met de leverancier/zakelijk dienstverlener en houdt zichzelf ook aan de gemaakte afspraken.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Kwaliteit leveren

B1-K3-W5: Houdt trends en ontwikkelingen bij en innoveert de onderneming

Omschrijving

De ondernemer retail houdt trends en ontwikkelingen bij door verschillende bronnen te raadplegen, zoals (vak)bladen, blogs en social media. Desgewenst bezoekt hij beurzen en/of volgt workshops en trainingen om op de hoogte van ontwikkelingen in én buiten zijn eigen branche of sector te blijven. Hij verzamelt de informatie vanuit een visie op (de toekomst van) het bedrijf. Hij interpreteert en analyseert de verzamelde informatie en bepaalt welke informatie relevant is. Hij combineert verzamelde informatie over trends en ontwikkelingen, klantbehoeften, klachten en klanttevredenheid met zijn vakspecialisme, en gevoel voor retail, gastheerschap en commercie en vertaalt dit naar mogelijkheden zijn om de onderneming verder te laten groeien, bijvoorbeeld door kosten te besparen of nieuwe markten aan te boren.

Ook reflecteert hij op zijn eigen functioneren als ondernemer – eventueel met gebruik van klantreacties en/of externe adviseurs. Hij trekt hieruit conclusies ten aanzien van het ondernemingsplan (en daaruit voortvloeiende plannen) en van zijn eigen optreden en neemt passende maatregelen om zichzelf en/of de onderneming verder te ontwikkelen. Waar nodig en/of gewenst past hij het ondernemingsplan of -beleid aan.

Resultaat

Uitgewerkte, beargumenteerde aanpassingen aan en vernieuwingen van het ondernemingsbeleid.

Gedrag

- Staat open voor, pikt signalen op en gaat via verschillende bronnen actief op zoek naar nieuwe trends, ontwikkelingen, producten en andere mogelijkheden in de markt/branche en daarbuiten.
- Combineert, analyseert en interpreteert op creatieve wijze de uit verschillende bronnen verzamelde informatie (over trends en ontwikkelingen), bepaalt door logisch redeneren welke informatie bruikbaar en waardevol is.
- Gebruikt gesignaleerde trends en ontwikkelingen in de markt en informatie uit klantcontact en bedrijfsinformatie om kansen en mogelijkheden te identificeren en te creëren.
- Is steeds op zoek naar mogelijkheden voor verbetering van aanbod, service, diensten, procedures en werkprocessen, en initieert concrete verbeteracties om dit te bereiken.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Analyseren, Onderzoeken, Creëren en innoveren, Leren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K4: Geeft operationeel leiding aan de retailonderneming

Complexiteit

De werkzaamheden van ondernemer retail vinden plaats in een herkenbare, doch aan verandering onderhevige omgeving. Hij zal met zijn onderneming moeten veranderen met de ontwikkelingen op de markt. Dit kan deels door het uitvoeren van standaardwerkwijzen: rekenen met cijfers en formules, aanleveren van financiële gegevens, etc. Aan de andere kant vraagt het ook van hem om in steeds veranderende situaties te blijven sturen op het resultaat van de onderneming door innovatief vermogen. Hiervoor is het nodig dat hij werkwijzen innoveert, combineert en toepast op verschillende situaties.

Voor het strategisch leidinggeven aan de retailonderneming heeft hij met name brede kennis en vaardigheden op het gebied van de branche/sector, bedrijfsvoering, commercieel beleid, financieel management en personeelsbeleid.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De ondernemer retail heeft een uitvoerende rol en draagt als ondernemer de verantwoordelijkheid voor resultaten van eigen activiteiten en voor het eindresultaat. Hij is tevens verantwoordelijk voor het resultaat van het werk van zijn medewerkers. Hij draagt met betrekking tot zijn bedrijfsresultaat wel verantwoording af aan mogelijke financierders en overheidsinstellingen.

Hij werkt in principe zelfstandig zonder supervisie.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit brede kennis van (management)informatiesystemen
- Bezit brede kennis van afvalverwerking in de retail
- Bezit brede kennis van het beveiligingsplan
- Bezit brede kennis van het dervingsplan
- Bezit brede kennis van het personeelsbezettingsplan
- Bezit brede kennis van opslagmethoden i.r.t. de kenmerken van goederen
- Bezit kennis over arbeidsnormen
- Bezit kennis van de boekhoudgang
- Bezit kennis van de invloedsfactoren voor een werkplanning
- Bezit kennis van het aanleveren van gegevens voor de financiële administratie
- Bezit kennis van het aanleveren van gegevens voor de salarisadministratie
- Bezit kennis van het gebruik van sociale media voor commerciële doeleinden
- Bezit kennis van het registreren en controleren van geleidedocumenten
- Bezit kennis van het registreren van boekingsbescheiden
- Bezit kennis van het samenstellen van de jaarrekening
- Bezit kennis van het voeren van formele gesprekken met personeel
- Bezit kennis van kwalitatieve goederencontrole
- Bezit kennis van kwantitatieve goederencontrole
- Bezit kennis van wettelijk geregelde medezeggenschap
- Bezit kennis voor het bepalen van personeelsbehoefte
- Bezit kennis voor het organiseren en leiden van werkoverleg
- Bezit kennis voor het organiseren en uitvoeren van een voorraadinventarisatie
- Kan actiepunten arbozorg formuleren
- Kan berekeningen maken met bestel- en levertijden
- Kan de registratie van de goederenstroom controleren
- Kan ICT-vaardigheden i.r.t. (management)informatiesystemen hanteren
- Kan informatie uit het managementinformatiesysteem interpreteren
- Kan materialen en materieel t.b.v. de goederenstroom kiezen/verzorgen/gebruiken
- Kan overleggen met collega's, leveranciers, klanten, etc.
- Kan procedure goederenontvangst-/opslag opstellen
- Kan productiviteitskengetallen berekenen
- Kan RIE uitvoeren en actiepunten formuleren
- Kan servicegraad berekenen
- Kan soorten voorraad berekenen
- Kan voorraad- en bestelgegevens lezen
- Kan voorraad opnemen
- Kan voorraad(administratie) bijhouden
- Kan voorraadkengetallen berekenen

B1-K4: Geeft operationeel leiding aan de retailonderneming

- Bezit kennis van taken van de leidinggevende
- Bezit kennis van conflicthantering
- Bezit kennis van leiderschapsstijlen
- Bezit kennis van het delegatieproces
- Bezit kennis van motivatiestrategieën
- Kan een werkplanning maken
- Kan werken conform de regels uit de arbowet
- Kan in begeleidingssituaties instructies geven
- Kan feedback geven in samenwerking- en begeleidingssituaties

B1-K4-W1: Draagt zorg voor de uitvoering van de bedrijfsadministratie

Omschrijving

De ondernemer retail zorgt dat alle voor de bedrijfsvoering relevante gegevens op de juiste manier geregistreerd worden (meestal via geautomatiseerde systemen en de bijbehorende database(s)), voor zover dit niet geautomatiseerd gebeurt. Als dit wel het geval is, controleert hij in ieder geval periodiek of en hoe deze verwerkt zijn. Hij zorgt ervoor dat belangrijke assortiment-, voorraad-, verkoop- en klantgegevens (waaronder klantidentiteit, koopgedrag) worden geadmistreerd en verwerkt. Ook zorgt hij ervoor dat relevante (off-line) kwalitatieve data (zoals klantbeoordelingen, communicatie- en promotie-acties, individuele klanten, klachten, terugroepacties) worden geregistreerd. Hij zorgt dat financiële gegevens correct gedocumenteerd worden en dat aan de financiële verplichtingen van de onderneming voldaan wordt. Hij gaat na of er nog betalingen openstaan en voldoet deze. Hij maakt facturen op en voert eventueel crediteurenbeleid uit. Hij voert de periodieke (dagelijkse/wekelijkse) kascontrole uit, registreert en controleert verkoop- en voorraadgegevens en zorgt dat klantgegevens up-to-date zijn, evenals productgegevens en prijzen in zijn afrekensysteem en andere (klant-)informatiesystemen. Indien nodig actualiseert hij de gegevens in de bedrijfsdatabase(s). Ook zorgt hij, indien nodig, dat personeelsadministratie uitgevoerd wordt, waarbij gedacht kan worden aan salarisadministratie, het bijhouden van personeelsdossiers (met o.a. functionerings- en beoordelingsverslagen) en het verwerken van gegevens rondom (ziekte)verzuim, re-integratie, promotie en ontslag. Hij zorgt ervoor dat personeelsdossiers op orde zijn en dat aan juridisch-administratieve verplichtingen voldaan wordt.

Resultaat

Relevante bedrijfsgegevens m.b.t. assortiment, voorraad, verkoop, klanten, financiën en personeel zijn tot recente datum bijgewerkt, inzichtelijk en conform de wet en de realiteit.

Gedrag

- Registreert en archiveert nauwkeurig en consistent alle bedrijfsgegevens op een voor de onderneming functionele wijze en volgens de geldende normen; controleert de (eigen) werkzaamheden, telt en rekent met name financiële gegevens na.
- Gaat integer om met informatie van en over medewerkers, klanten en zakelijke partners; houdt zich aan (wettelijke) afspraken m.b.t. privacygevoelige informatie.
- Gaat ethisch om met financiële gegevens en boekhoudkundige methoden; houdt zich bij administratie, facturering en de uitvoering van crediteurenbeleid aan wettelijke bepalingen daaromtrent.
- Maakt efficiënt en effectief gebruik van de geëigende systemen voor administratie; volgt zorgvuldig en consequent instructies van systemen en/of deskundigen en bedrijfsrichtlijnen voor de invoer van gegevens.
- Toont discipline en kennis van zaken om een actueel en inzichtelijk overzicht van de (financiële) bedrijfssituatie bij te houden.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten, Bedrijfsmatig handelen

B1-K4-W2: Organiseert de uitvoering van de werkzaamheden

Omschrijving

De ondernemer retail signaleert en organiseert de werkzaamheden in de onderneming. Hij neemt kennis van de personeelsbezetting en het activiteitenplan en maakt een werkplanning. Hij licht de medewerkers in over de werkplanning en instrueert hen over de te verrichten taken, de geldende procedures en prioriteiten in de

B1-K4-W2: Organiseert de uitvoering van de werkzaamheden

werkzaamheden. Hij staat de medewerker(s) bij op de werkvloer. Tijdens de werkzaamheden beoordeelt hij of deze volgens de normen uitgevoerd worden en tot het gewenste resultaat leiden. Hij 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 evalueert met medewerkers de verkoopactiviteiten door klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen met elkaar te bespreken en te plannen hoe hierop geanticipeerd kan worden. Hij geeft richting aan de inhoud van het werkoverleg: hij stelt doelen en prioriteiten, maakt duidelijke resultaatafspraken en zorgt dat de gemaakte afspraken worden vastgelegd. Hij bespreekt de uitgevoerde werkzaamheden met de medewerkers en geeft feedback. In voorkomende gevallen organiseert hij de werkuitvoering anders.

Resultaat

De uitvoering van de werkzaamheden verloopt soepel en volgens planning door tijdig en volledig geïnformeerde medewerkers.

Gedrag

- Maakt een realistische werkverdeling op basis van de beschikbaarheid, activiteiten en capaciteiten van medewerkers, het activiteitenplan, de situatie en de prioriteiten en controleert de uitvoering van de werkzaamheden; weet te anticiperen op onvoorziene omstandigheden.
- Geeft helder en op de persoon afgestemd instructies en uitleg over de planning en de werkzaamheden aan medewerkers; checkt regelmatig of medewerkers planning en uitleg begrijpen; geeft constructieve feedback ten aanzien van de werkuitvoering.
- Deelt gemakkelijk en gul de eigen kennis en expertise met medewerkers, is scheutig met uitleg over de kneepjes van het vak, tips en achtergrondinformatie over het assortiment, maakt zo snel mogelijk melding van belangrijke zaken op het gebied van ondernemingsbeleid, assortiment en serviceverlening, en bespreekt plannen openlijk met het team.
- Houdt in werkoverleg de tijd en de te bespreken onderwerpen in de gaten, luistert en geeft ruimte aan een ieder om zijn zegje te doen, moedigt medewerkers aan om standpunten in te brengen en hun kennis en expertise te delen.

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

B1-K4-W3: Presenteert en promoot de retailonderneming

Omschrijving

De ondernemer retail voert werkzaamheden uit om de retailonderneming te presenteren aan klanten en andere relaties. Hij geeft daarmee concreet vorm aan de hospitality van het bedrijf, zoals hij dat geformuleerd heeft in zijn ondernemings- en marketingplan. Dit betekent onder meer dat hij concrete handelingen uitvoert om klanten te trekken, door bijvoorbeeld specifieke producten te promoten, folders te verspreiden, advertenties te plaatsen, enquêtes, workshops of wedstrijden te organiseren, regelmatig een nieuwsbrief te verzenden, actief gebruik te maken van social media, zichzelf en zijn bedrijf te presenteren op (lokale) beurzen en evenementen en/of bij (netwerk)bijeenkomsten. Hij draagt er zorg voor dat de boodschap naar de klant eenduidig is, aantrekkelijk en vooral onderscheidend.

Resultaat

De retailonderneming is bekend bij klanten en andere relaties en heeft een duidelijk, aantrekkelijk en onderscheidend imago.

Gedrag

- Weet wat hij moet doen om consistent onderscheidend te zijn; presenteert de onderneming op onderscheidende wijze.
- Heeft oog voor detail, maar houdt tegelijkertijd de grote lijn in het oog; let erop dat de onderneming in alle facetten een eenduidige en onderscheidende impressie geeft richting de klant en overige relaties, dat boodschappen en vormgeving daarvan goed op elkaar zijn afgestemd en passen bij de huisstijl/identiteit van de onderneming en het marketing/promotieplan.
- Is nauwkeurig in de uitvoering van promotionele acties en presentaties; zorgt ervoor een onberispelijke indruk te maken op de toeschouwer.
- Weet te overtuigen in woord, houding, gedrag en handeling; weet daardoor klanten aan zich te binden.

De onderliggende competenties zijn: Gedrevenheid en ambitie tonen, Ondernemend en commercieel

B1-K4-W3: Presenteert en promoot de retailonderneming

handelen, Relaties bouwen en netwerken, Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

B1-K4-W4: Beheert de goederenstroom van de onderneming

Omschrijving

De ondernemer retail bekijkt de planning van de levering van goederen en plant het werk hiervoor in. Hij zorgt er voor dat goederen worden omgepakt, opgeslagen en/of verwerkt. Hij controleert steekproefsgewijs de ontvangen goederen op kwantiteit en kwaliteit.

Is de levering direct voor een (online) klant bestemd, dan controleert hij of de levering aan de juiste specificaties voldoet en zorgt dat de het product bij de klant terecht komt. Indien nodig neemt hij contact op met de klant en geeft aan dat hij het kan ophalen of zorgt dat deze bij de klant wordt bezorgd. Daarnaast regelt hij dat retouren en de wijziging van orders worden afgehandeld. Hij gaat na of de (interne of externe) opslagruimte aan de gestelde eisen, afspraken en/of wettelijke regels voldoet. Hij onderneemt actie bij afwijkingen.

Als de ondernemer retail zijn voorraadbeheer heeft uitbesteed, monitort hij de goederenstroom in kwalitatieve en kwantitatieve zin. Hij controleert op afstand welke goederen zijn binnengekomen en de kwaliteit van de goederen. Hij vergelijkt zijn gegevens met de gegevens van de uitvoerder/logistiek dienstverlener en signaleert afwijkingen. Hij onderhoudt regelmatig contact met de uitvoerder/logistiek dienstverlener over de actuele stand van zaken.

Resultaat

De goederenontvangst en -opslag verlopen correct en efficiënt en klanten zijn tevreden over de dienstverlening.

Gedrag

- Is er op gericht om zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant te voldoen en komt hierbij de afspraken aan de klant na (qua controle en afhandeling bestelling).
- Bewaakt gericht de kwaliteit en productiviteit van de goederenontvangst en -opslag aan de hand van gestelde eisen, analyseert nauwkeurig de verschillende gegevens met elkaar en signaleert afwijkingen tijdig.
- Onderzoekt kritisch de reden wanneer niet voldaan is aan de gestelde eisen en onderneemt snel actie om aan het gewenste niveau te voldoen.
- Controleert regelmatig of en in hoeverre de opslagruimte voldoet aan de gestelde eisen, afspraken en/of wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, en onderneemt snel actie bij afwijkingen.
- Legt duidelijk uit aan medewerkers en/of uitvoerder/logistiek dienstverlener wat de bevindingen zijn en welk gevolg hieraan gegeven moet worden.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K4-W5: Bewaakt de voorraad en bestelt

Omschrijving

De ondernemer retail bewaakt de voorraad door deze regelmatig te (laten) controleren op kwaliteit en kwantiteit en vergelijkt de reële voorraad met de administratieve voorraadgegevens. Hij brengt derving in kaart, gaat de oorzaak na (breuk, beschadiging, diefstal) en verbindt daaraan zo nodig acties. Hij bewaakt het voorraadniveau, corrigeert dit wanneer nodig en past (automatische) bestelopdrachten aan om de voorraad standaard op het vereiste niveau te brengen. In voorkomende gevallen plaatst hij de bestellingen voor het (vaste) assortiment en/of inventaris. 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 bestellingen zijn afgestemd op gewenste voorraadniveau, waarbij rekening is gehouden met servicegraad en het voorkomen van derving en nee-verkoop.

Gedrag

- Bepaalt zorgvuldig de bestelling door relatie te leggen tussen de voorraadgegevens, het gewenste voorraadniveau en de servicegraad.
- Controleert zorgvuldig en op een systematische manier de voorraad en de bijbehorende gegevens.
- Onderzoekt kritisch de verschillen tussen werkelijke en administratieve voorraad en de oorzaak van afwijkingen

B1-K4-W5: Bewaakt de voorraad en bestelt

en/of derving.

- Plaatst zorgvuldig en op systematische wijze de bestelling (via bestelprocedures/systeem).

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Kwaliteit leveren

B1-K5: Voert operationele activiteiten in de retail uit

Complexiteit

De ondernemer 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). Hij heeft hierbij ook te maken met de onlinemogelijkheden: klanten die online reageren en/of kopen. Hij dient deze ook voldoende aandacht te geven om klanten te trekken, te binden en te boeien.

Voor het uitvoeren van deze verkoopactiviteiten off- en online heeft hij met name brede kennis en vaardigheden op het gebied van klantbehandeling, assortimentskennis, marketing, e-commerce, gesprekstechnieken, afrekensysteem, etc. nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De ondernemer retail voert werkzaamheden zelf uit en bewaakt de voortgang van de werkzaamheden bij medewerkers. Hij 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 ondernemer retail is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn onderneming. Hij voert de taken op eigen initiatief uit.

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
- Bezit brede kennis van koopgedragbepalende factoren
- Bezit brede kennis van marketingstrategieën in de retail
- Bezit brede kennis van marktsegmentatie
- Bezit brede kennis van presentatievormen in de retail
- Bezit brede kennis van relevante klantbenadering- en winkel-/marketingconcepten
- Bezit brede kennis van ruimteverdeling van de wvo
- 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 commerciële functies van winkelinterieur en -exterieur
- Bezit kennis van de relatie tussen artikelkenmerken en presentatiemogelijkheden
- Bezit kennis van het gebruik van sociale media voor commerciële doeleinden
- Bezit kennis van het schappenplan
- Bezit kennis van schoonmaakmiddelen en -materialen
- Bezit kennis van vormen en kleurgebruik in presentaties
- Bezit kennis voor het beoordelen van schaprendement
- Bezit kennis voor het opstellen en uitvoeren van reinigingsplan
- Kan actiepunten arbozorg formuleren
- Kan berekeningen maken met bestel- en levertijden
- Kan betalings- en leveringscondities toepassen
- Kan branchegerichte (actuele) product- en assortimentskennis in de verkoop toepassen
- Kan branchewetgeving toepassen
- Kan consumentengedrag typeren

B1-K5: Voert operationele activiteiten in de retail uit

- 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
- 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 afrekensysteem gebruiksklaarmaken
- Kan ICT-vaardigheden i.r.t. (management)informatiesystemen hanteren
- Kan in begeleidingssituaties instructies geven
- 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 presentatietechnieken kiezen/toepassen
- Kan procedures kluisbeheer naleven
- Kan promotiemateriaal kiezen/aanbrengen
- 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
- Kan klanten informeren over betalingsmogelijkheden

B1-K5-W1: Verzorgt de (fysieke en online) artikelpresentaties en promotie-informatie

Omschrijving

De ondernemer retail controleert of de presentatie van artikelen in de winkel en/of de webshop voldoet aan de eisen van de organisatie (actualiteit van de prijs- en artikelinformatie, de kwalitatieve en kwantitatieve verkoopvoorraad, etc.). Hij signaleert afwijkingen en neemt zo mogelijk maatregelen om de situatie te verbeteren: hij vult presentaties of informatie aan, wijzigt, verwijdert of verplaatst deze, past het presentatieplan en/of de productcatalogus aan, etc. Hij maakt combinaties van artikelen, artikelinformatie en promotiemateriaal en plaatst deze in de winkel. Indien gewenst past hij tekst- en beeldinformatie op de website/webshop aan. Hij beoordeelt of de presentaties het gewenste resultaat opleveren en past deze waar nodig aan.

Resultaat

Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties in de winkel en/of in de webshop, waarbij de veiligheid voor klanten en personeel gewaarborgd is en de overlast voor klanten tot een minimum beperkt.

Gedrag

- Kiest geschikt materiaal en materieel en gebruikt deze veilig en verantwoord.
- Toont begrip van het presentatieplan en/of softwarepakket, constructies en materialen, vormen en kleurstellingen en combineert deze zaken ten behoeve van een commerciële uitstraling.
- Houdt bij het opbouwen en controleren van presentaties rekening met de ruimte en/of mogelijkheden van het softwarepakket, de presentatierichtlijnen en dervingsrisico's.
- Werkt ordelijk en systematisch, houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit, tempo en aanwezigheid van klanten in de gaten.
- Beoordeelt voortdurend het effect en de staat van de artikelpresentatie en onderneemt direct actie om verbeteringen door te voeren.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

B1-K5-W2: Geeft uitvoering aan hospitality

Omschrijving

De ondernemer retail zorgt dat het winkelinterieur en -exterieur voldoen aan de eisen van de organisatie voor ontvangst van de klant. 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 collega's en houdt in de gaten of collega's attent zijn op de aanwezigheid van klanten en wijst hen daar zo nodig op. Wanneer nodig wijst hij collega's tijdelijk andere taken toe, zodat de klanten geholpen kunnen worden.

Resultaat

De ontvangst en benadering van de klant zijn volgens de eisen van de organisatie en klanten worden tijdig opgemerkt en geholpen, waarbij criminele derving zo veel mogelijk wordt voorkomen.

Gedrag

- 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.
- Weet in beperkte tijd contact op te bouwen met de klant, informatie over de klant te vergaren en te gebruiken in het contact met de klant.
- Is zich bewust van zijn eigen presentatie als visitekaartje voor de winkel.
- Durft in dialoog te gaan met de klant.
- Schat het type klant juist in en bepaalt passende benadering en inspringmoment.
- Ziet en herkent koopbehoefte en -kansen en speelt hierop in bij de klantbenadering.
- Toont overzicht te hebben over de winkelruimte, de werkzaamheden van collega's en de aanwezigheid van klanten.
- Anticipeert snel en flexibel op de aanwezigheid van klanten en de afstemming van werkzaamheden op de situatie.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K5-W3: Adviseert en voert verkoopgesprekken

Omschrijving

De ondernemer retail maakt contact met de klant en stelt een openingsvraag of beantwoordt een vraag van de klant. Hij stelt vragen, luistert en vraagt door om wensen en koop- of informatiebehoefte van de klant te bepalen. Op basis van de klantvraag doet hij een aanbod binnen de mogelijkheden van het assortiment of stelt een alternatief voor. Desgewenst demonstreert hij het artikel, vertelt over de (toepassings)mogelijkheden van het artikel en vergelijkt het artikel met vergelijkbare artikelen. Desgewenst geeft hij informatie over specifieke kenmerken van het assortiment. Hij brengt deze informatie in relatie tot de klantvraag. Als het gaat om maatwerk of niet-standaardbestelling, laat hij de klant verschillende opties zien, weegt hij de opties en laat zien wat de prijs is. Wanneer nodig zet hij het aanbod of de afspraken op papier. Hij begeleidt de klant in het verdere koopproces. Hij schenkt aandacht aan de verschillende opties voor de klant en gaat na waarmee de klant te overtuigen is. Desgewenst onderhandelt hij binnen de gegeven bandbreedte met de klant. Wanneer de klant tot koop overgaat, begeleidt hij de klant naar de verkoopafhandeling. Is een artikel voor een klant niet voorradig en kan de klant geen alternatief geboden worden, dan bestelt hij deze voor de klant. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft de klant aan wanneer het artikel naar verwachting beschikbaar is. 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

Het aanbod aan de klant - al dan niet voorzien van vakkundig advies -sluit aan bij de behoefte van de klant, is commercieel verantwoord en past bij de eisen van de organisatie.

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.
- Toont inzicht in het gebruik van verkoop- en overtuigingstechnieken: speelt in op emoties, vergroot het voorstellingsvermogen van de klant en is enthousiast over het aanbod. Hij ziet en grijpt kansen voor bijverkoop of

B1-K5-W3: Adviseert en voert verkoopsgesprekken

in de onderhandeling.

- 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 van de individuele klant.
- Zet zijn specialistische assortimentskennis in bij het adviseren van de klant.
- Past afwisselend verkoop- en overtuigingstechnieken toe: speelt in op weerstandsignalen, overtuigt de klant met aanvullende mogelijkheden, kortingen, etc.
- Geeft heldere en constructieve feedback aan medewerkers over de manier waarop het verkoopsgesprek verloopt en ondersteunt hen adequaat tijdens verkoopsgesprekken.

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

B1-K5-W4: Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar

Omschrijving

De ondernemer 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 of meer artikelen volgens de wens en/of verwachting van de klant en binnen de kwaliteitseisen en commerciële doelen van de onderneming.

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, Ethisch en integer handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K5-W5: Handelt de verkoop af

Omschrijving

De ondernemer 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. Hij observeert de klant, stelt vragen en achterhaalt zo 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.

B1-K5-W5: Handelt de verkoop af

Resultaat

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

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-K5-W6: Handelt (online) verzoeken, bestellingen en/of klachten af

Omschrijving

De ondernemer 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.

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, geadmistreerd 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.

B1-K5-W6: Handelt (online) verzoeken, bestellingen en/of klachten af

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Ethisch en integer handelen, Relaties bouwen en netwerken, Kwaliteit leveren

B1-K5-W7: Verwerkt (online) bestellingen en retouren

Omschrijving

De ondernemer retail raadpleegt het systeem om bestellingen te doen, te controleren en/of af te handelen. Hij controleert of alle gegevens ingevoerd zijn, of betalingen zijn gedaan en of de klant op de hoogte is gebracht van de bestelling. Hij verwerkt de bestelling of neemt contact met de klant op over de bestelling. Ook handelt hij retouren af: verwerkt deze in het systeem, brengt de klant op de hoogte en handelt deze desgewenst ook financieel af. Hij registreert de gegevens in het systeem.

Resultaat

De (online) bestellingen en retouren zijn verwerkt volgens de eisen van de organisatie.

Gedrag

- Gaat integer om met financiële en privacygevoelige gegevens.
 - Is transparant naar de klant toe over de verwerking van (online) bestellingen en retouren.
 - Communiqueert zakelijk en duidelijk naar de klant en houdt zich aan de afspraken.
 - Volgt zorgvuldig de juiste procedures en instructies van het systeem bij de verwerking van (online) bestellingen en retouren.
- De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

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 Ondernemer retail

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

-

Beroepsvereisten

Nee