

Kwalificatiedossier mbo

# **Retail operationeel**

## **Crebonr. 23324**

Kwalificaties

» **Retailmedewerker (Crebonr. 25808)**

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

**Handel en ondernemerschap (Crebonr. 79080)**

Penvoerder: Sectorkamer handel  
Gevalideerd door: Sectorkamer handel  
Op: 14-09-2021

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b> .....	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b> .....	5
<b>Basisdeel</b> .....	6
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b> .....	6
<b>B1-K1: Verleent hospitality en verkoopt</b> .....	6
B1-K1-W1: Ontvangt de klant en begeleidt de klantreis in de verkoopomgeving .....	7
B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant .....	8
B1-K1-W3: Handelt de verkoop af en/of rondt de klantreis in de verkoopomgeving af .....	9
<b>B1-K2: Voert ondersteunende retailprocessen uit</b> .....	10
B1-K2-W1: Functioneert als professional in de retailorganisatie .....	11
B1-K2-W2: Verzorgt de goederenstroom .....	11
B1-K2-W3: Verzorgt de artikelpresentatie en/of visual merchandising .....	12
<b>2. Generieke onderdelen</b> .....	13
<b>Profieldeel</b> .....	14
<b>P1: Retailmedewerker</b> .....	14

# 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 Retailmedewerker	2	Nee	basisberoepsopleiding

## Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Verleent hospitality en verkoopt	B1-K1-W1	Ontvangt de klant en begeleidt de klantreis in de verkoopomgeving
	B1-K1-W2	Informeert en adviseert de klant
	B1-K1-W3	Handelt de verkoop af en/of rondt de klantreis in de verkoopomgeving af
B1-K2 Voert ondersteunende retailprocessen uit	B1-K2-W1	Functioneert als professional in de retailorganisatie
	B1-K2-W2	Verzorgt de goederenstroom
	B1-K2-W3	Verzorgt de artikelpresentatie en/of visueel merchandising

## Profieldeel

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

P1 Retailmedewerker
<i>Geen extra kerntaken en werkprocessen</i>

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

Door met name technologische ontwikkelingen verandert de retailsector. Voor vrijwel elke branche binnen de retail geldt dat de afgelopen jaren de online verkoop is toegenomen. Ook wordt in toenemende mate gebruikgemaakt van beschikbare klantdata. Door deze verschuiving naar online verandert het klantgedrag en geven consumenten minder geld uit in fysieke winkels. Dat heeft gevolgen voor fysieke winkels en winkelgebieden die kleiner en compacter worden. Ook zien we winkelconcepten sterk veranderen. Het accent ligt vooral op gastvrijheid (hospitality) en de toegevoegde waarde die de klant moet ervaren in de fysieke winkel. De traditionele waardeketen (producent-groothandel-retailer-klant) verandert naar een flexibel netwerk waarin de klant centraal staat, en deze op meerdere manieren (online en offline) door verschillende partijen bereikt kan worden, zoals merkeigenaren, producenten, online platforms, buitenlandse toetreders en nieuwe spelers van buiten de sector. Hierdoor neemt de concurrentie voor alle partijen steeds verder toe.

De retailmedewerker is werkzaam in uiteenlopende winkelformules in zowel het midden-, klein- als grootbedrijf, in de food en non-foodbranches. De bedrijven variëren van puur fysieke winkels, tot hybride omnichannel organisaties. Deze differentiatie in formules en branches leidt tot accentverschillen in werkzaamheden en verschil in benodigde (product)kennis. De werkplek is divers, zoals een winkelvloer, informatiebalie of servicecentrum. De kern van de werkzaamheden wordt gevormd door hospitality en verkoop. Dit kan in een fysieke ruimte zijn, en/of via een online-kanaal. Meestal start en eindigt de klantreis niet in een fysieke winkelruimte. Klanten zijn via verschillende (online en offline) kanalen met het assortiment of de organisatie in aanraking gekomen en bevinden zich in verschillende fasen van hun klantreis. Tevens is, afhankelijk van de organisatie en het retailconcept, in toenemende mate data beschikbaar over de klant. De beginnend beroepsbeoefenaar sluit aan op de fase van de klantreis en de voor hem / haar beschikbare data van de klant en begeleidt klanten, binnen de kaders van de bevoegdheden, verder in de klantreis. Een ander belangrijk onderdeel van de werkzaamheden heeft betrekking op de goederenstromen.

#### Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar is voornamelijk gastheer/gastvrouw. In deze rol is hij/zij klantgericht. Ook beschikt de beginnend beroepsbeoefenaar over inlevingsvermogen. Hij/zij schat in hoe de klant benaderd wil worden en stelt zich, passend bij het retailconcept, gastvrij op. De beginnend beroepsbeoefenaar is bij uitstek communicatief. Hij/zij communiceert vriendelijk en duidelijk en met goede omgangsvormen. In het gesprek met de klant is de beginnend beroepsbeoefenaar in staat goed te luisteren en vragen van klanten te beantwoorden of deze door te spelen naar een collega. Hij/zij verdiept zich in het retailconcept en het assortiment, kan daardoor kennis opbouwen en een meerwaarde leveren in het contact met de klant.

De beginnend beroepsbeoefenaar is zorgvuldig, heeft oog voor detail tijdens alle werkzaamheden en is zich bewust van de veiligheidsrisico's. Hij/zij is flexibel als medewerker en past de eigen houding en het gedrag aan de situatie aan. Hij/zij is bereid om de handen uit de mouwen te steken en te werken op wisselende tijden, in de avonden en tijdens het weekend. De De beginnend beroepsbeoefenaar is integer in de omgang met geld en bedrijfsinformatie. Hij/zij is sociaal vaardig, communicatief sterk, en in staat om in korte tijd een relatie met de klant, collega's en andere relaties in de markt aan te gaan. Hij/zij is professioneel in de omgang met collega's en kan goed samenwerken. Dit vraagt om intercultureel besef, openheid en respect.

#### Resultaat van de beroepengroep

De klantcommunicatie heeft in een gastvrije sfeer plaatsgevonden, er is een relatie met de klant opgebouwd, de verkoop en bijverkoop is gestimuleerd en klanten zijn aangemoedigd om terug te komen. Daarbij is het retailconcept zoals bedoeld neergezet en is een bijdrage geleverd aan de commerciële doelstellingen van de retailonderneming.

### B1-K1: Verleent hospitality en verkoopt

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met een diversiteit aan klanten en verscheidenheid aan situaties en verkoopkanalen (online/offline). De werkzaamheden zijn voor een groot deel gestandaardiseerd. Het verlenen

## B1-K1: Verleent hospitality en verkoopt

van hospitality aan de klant geschiedt op verschillende momenten en vereist afstemming in de winkel op de klant en op het retailconcept. De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept zich in de positie van de klant en de fase van de klantreis en achterhaalt de behoefte van de klant. Hij/zij heeft basiskennis van de diverse verkoopkanalen en de invloed hiervan op de klant. Hij/zij heeft sociale vaardigheden nodig voor de omgang met de klant en basisvaardigheden in de omgang met de techniek en de informatiesystemen van de organisatie.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft vooral uitvoerende taken die hij/zij zelfstandig uitvoert. Hij/zij werkt in een verkoopteam onder leiding van een leidinggevende en is verantwoordelijk voor de eigen werkzaamheden. Hij/zij rapporteert wanneer er iets mis gaat, en schakelt de hulp van een leidinggevende in bij problemen die hij/zij zelf niet kan/mag oplossen. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een gezamenlijke verantwoordelijkheid met het team om de doelstellingen te behalen. Hij/zij ontvangt van een leidinggevende instructies voor de uitvoering van de werkzaamheden.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### **Retaillandschap**

- Heeft basiskennis van veelvoorkomende retailconcepten en de betekenis hiervan voor de eigen werkzaamheden

#### **Klantreis**

- Heeft basiskennis van hospitality/beleving zoals toegepast in het retailconcept
- Heeft basiskennis van het verloop van een klantreis en relevante verkoopkanalen
- Heeft basiskennis van relevante branchewetgeving
- Kan aan de hand van de fase in de klantreis de klantbehoefte en het klantgedrag inschatten
- Kan verkoop- en klantgesprekken voeren en bijbehorende verkoop- en gesprekstechnieken (waaronder LSD: luisteren, samenvatten, doorvragen) toepassen
- Kan verkooptransactie binnen het retailconcept afhandelen
- Kan voorlichting en uitleg geven over het assortiment

#### **Professionele ontwikkeling**

- Heeft basiskennis van de verschillende taken, verantwoordelijkheden en overlegvormen
- Heeft basiskennis van cao's: rechten / plichten; goed werkgever-/werknemerschap
- Kan principes omtrent duurzaamheid toepassen
- Kan feedback ontvangen
- Kan prioriteiten stellen in de eigen werkzaamheden
- Kan de eigen werkzaamheden evalueren
- Kan samenwerken met collega's
- Kan deelnemen aan een werkoverleg
- Kan taalgebruik aanpassen op doelgroep en medium
- Kan gesproken informatie in een moderne vreemde taal begrijpen
- Kan basale teksten lezen en begrijpen in een moderne vreemde taal
- Kan basale gesprekken voeren in een moderne vreemde taal

#### **Assortiment**

- Heeft basiskennis van het assortiment

#### **Inzet technologie en innovatie**

- Heeft basiskennis van beschikbare klantinformatie
- Kan werken met gangbare technologische hulpmiddelen, computersystemen en applicaties toegepast binnen het retailconcept van de organisatie
- Kan werken conform privacywetgeving

## B1-K1-W1: Ontvangt de klant en begeleidt de klantreis in de verkoopomgeving

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt de klant passend bij het retailconcept. Hij/zij geeft klant oprechte aandacht met als doel dat deze zich welkom voelt. Hij/zij observeert de klant en bepaalt de wijze van benadering en timing voor het leggen van het contact. Hij/zij creëert sfeer en beleving passend bij het retailconcept. Hij/zij

### B1-K1-W1: Ontvangt de klant en begeleidt de klantreis in de verkoopomgeving

achterhaalt het doel en de verwachting van de klant. Indien de klant komt voor bestellingen, retouren of een klacht, helpt de beginnend beroepsbeoefenaar de klant verder binnen zijn/haar bevoegdheden of verwijst deze door. Bij niet-standaard situaties doet hij/zij melding bij zijn/haar leidinggevende en overlegt hoe te handelen.

#### Resultaat

De klant is gastvrij ontvangen en professioneel begeleid in de klantreis.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- is zichtbaar, beschikbaar en behulpzaam voor de klant;
- werkt op een constructieve en resultaatgerichte manier samen in het team;
- toont op gepaste wijze lef en verantwoordelijkheid in het initiëren van contact richting de klant;
- heeft een open en uitnodigende houding;
- is richting klanten en collega's in alle gevallen gepast, respectvol en hartelijk;
- communiceert (verbaal en non-verbaal) op een wijze passend bij de klant;
- reageert professioneel op klantreacties;
- maakt tijdig melding van niet-standaard situaties bij de juiste persoon en overlegt wat hij/zij moet doen.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Met druk en tegenslag omgaan, Gedrevenheid en ambitie tonen

### B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept zich in de behoeften van de klant en in de fase waarin de klant zich bevindt in de klantreis. Eventueel benut hij/zij de hem/haar ter beschikking gestelde klantdata. De beginnend beroepsbeoefenaar doet voorstellen voor producten/diensten uit het assortiment of aanbod van de onderneming (on/offline) passend bij het retailconcept. Hij/zij beantwoordt vragen van klanten over het product/de dienst en geeft desgevraagd toelichting over de toepassing en eigenschappen ervan. Voor het informeren en adviseren gebruikt de beginnend beroepsbeoefenaar beschikbare technologie. Ook assisteert hij/zij de klant bij het gebruik van eventuele aanwezige (digitale) hulpmiddelen in de verkoopruimte. Hij/zij ziet en benut kansen voor nevenverkoop. Als de klant nog niet tot verkoop overgaat, helpt de beginnend beroepsbeoefenaar de klant verder in de klantreis. Hij/zij wijst op aanvullende informatie via beschikbare verkoopkanalen of informatiebronnen en helpt de klant zoveel als mogelijk, of verwijst deze door.

#### Resultaat

De klant is optimaal geïnformeerd en geadviseerd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- vraagt actief door naar de behoefte van de klant, checkt de behoefte van de klant en probeert hierop aan te sluiten;
- is alert op kansen voor nevenverkoop en/of extra service en probeert hierop aan te sluiten;
- hanteert beschikbare technologische hulpmiddelen op geëigende wijze;
- past communicatie aan op de klant en spreekt duidelijk en verstaanbaar;
- reageert adequaat en binnen de grenzen van de bevoegdheden bij fraude en derving.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Met druk en tegenslag omgaan, Ondernemend en commercieel handelen



## B1-K1-W3: Handelt de verkoop af en/of rondt de klantreis in de verkoopomgeving af

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar geeft de klant informatie over de afhandeling van de verkoop. Hij/zij informeert waar noodzakelijk over leveringsmogelijkheden, bezorgkosten, garantievoorwaarden en loyaltyprogramma's. De beginnend beroepsbeoefenaar sluit de verkooptransactie af en regelt indien van toepassing de betaling. Hierbij hanteert hij/zij beschikbare technologie. Hij/zij noteert eventueel klantgegevens, neemt afscheid van de klant en is uitnodigend voor een nieuw bezoek en voor een vervolg van de klantreis via andere beschikbare kanalen. Ten slotte rondt hij/zij het gesprek af.

### Resultaat

De verkooptransactie is juist en volledig afgehandeld en/of de klantreis is afgerond.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- geeft duidelijke informatie over voorwaarden en eventuele wederzijdse verplichtingen;
- hanteert beschikbare technologische hulpmiddelen op geëigende wijze;
- is gastvrij, hartelijk en uitnodigend richting de klant i.v.m. een volgend bezoek of verdere service;
- gaat ethisch en integer om met klantinformatie, geldstromen etc.;
- past communicatie aan op de klant en spreekt duidelijk en verstaanbaar.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

## B1-K2: Voert ondersteunende retailprocessen uit

### Complexiteit

Diverse verkoopkanalen en diverse on- en offline informatiebronnen kenmerken de retail. Verschillende retailconcepten, producten en diensten kunnen in gemengde vorm aangeboden worden (blurring). Steeds meer klantgegevens zijn beschikbaar (big data). De beginnend beroepsbeoefenaar is zich bewust van deze veranderingen en is veranderingsbereid. Hij/zij groeit mee met de innovaties van de onderneming, de markt en het assortiment. De taken van de beginnend beroepsbeoefenaar bij het uitvoering geven aan het retailconcept zijn veelal routinematig en worden uitgevoerd conform bedrijfsprocedures. De beginnend beroepsbeoefenaar moet bij activiteiten een juiste inschatting kunnen maken van welke taken het eerst uitgevoerd moeten worden. Tijdens werkzaamheden is de beginnend beroepsbeoefenaar alert op het voorkomen van onveilige situaties voor de klant en van derving door veranderende omstandigheden. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft basiskennis en vaardigheden nodig van verkoopkanalen, productpresentaties, de goederenstroom en veiligheid, evenals kennis van relevante ontwikkelingen.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt bij ondersteunende activiteiten samen met collega's en leidinggevende. Hij/zij draagt verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het eigen takenpakket. Hij/zij overlegt voor de werkzaamheden regelmatig met de collega's en leidinggevende over werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten. Hij/zij legt verantwoording af aan zijn/haar leidinggevende. Bij constatering van afwijkingen/derving schakelt hij/zij de leidinggevende in.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### **Retaillandschap**

- Heeft basiskennis van retail in het algemeen en het retaillandschap
- Heeft basiskennis van duurzame retail
- Kan het retailconcept van de organisatie duiden

#### **Klantreis**

- Heeft basiskennis van klantgroepen en bijbehorend klantgedrag
- Heeft basiskennis van relevante branchewetgeving

#### **Retaillogistiek**

- Heeft basiskennis van het logistieke proces in de retailorganisatie
- Heeft basiskennis van verzamel- en voorraadstrategieën, zoals fifo en lifo
- Kan materialen en hulpmiddelen t.b.v. de goederenstroom hanteren
- Kan (criminele) derving, calamiteiten, klachten en onveilige situaties signaleren en afhandelen binnen de eigen bevoegdheden en conform bedrijfsprocedures
- Kan werken met gangbare technologische hulpmiddelen, computersystemen en applicaties toegepast binnen het retailconcept van de organisatie
- Kan eigen vitaliteit en standaarden in hygiëne, welzijn, persoonlijke veiligheid en arbeidsomstandigheden bewaken

#### **Visual merchandising**

- Heeft basiskennis van on- en offline productpresentatie in de verkoopomgeving
- Heeft basiskennis van de principes van visual merchandising
- Kan productpresentatieplannen uitvoeren

#### **Retailmarketing**

- Heeft basiskennis van retailmarketing
- Heeft basiskennis van branding en positionering
- Kan klantdoelgroepen van de retailorganisatie benoemen

#### **Inzet technologie en innovatie**

- Heeft basiskennis van het assortiment
- Heeft basiskennis van innovaties en ontwikkelingen in de retail
- Heeft basiskennis van beschikbare klantinformatie
- Kan werken met gangbare technologische hulpmiddelen, computersystemen en applicaties toegepast binnen het retailconcept van de organisatie
- Kan werken conform privacywetgeving

## B1-K2: Voert ondersteunende retailprocessen uit

### Professionele ontwikkeling

- Heeft basiskennis van de verschillende taken, verantwoordelijkheden en overlegvormen
- Heeft basiskennis van cao's: rechten / plichten; goed werkgever-/werknemerschap
- Kan feedback ontvangen
- Kan prioriteiten stellen in de eigen werkzaamheden
- Kan de eigen werkzaamheden evalueren
- Kan samenwerken met collega's
- Kan deelnemen aan een werkoverleg
- Kan taalgebruik aanpassen op doelgroep en medium
- Kan gesproken informatie in een moderne vreemde taal begrijpen
- Kan basale teksten lezen en begrijpen in een moderne vreemde taal
- Kan basale gesprekken voeren in een moderne vreemde taal
- Kan eigen vitaliteit en standaarden in hygiëne, welzijn, persoonlijke veiligheid en arbeidsomstandigheden bewaken

### Beroepsgericht rekenen

- Heeft basiskennis van de begrippen consumentenprijs / btw / verkoopprijs / inkoopprijs / brutowinst
- Kan retail-basisrekenvaardigheid toepassen

## B1-K2-W1: Functioneert als professional in de retailorganisatie

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt zich op de hoogte van voor hem/haar relevante ontwikkelingen binnen de retail, de actuele situatie die van belang is voor de eigen organisatie, gebeurtenissen in de eigen organisatie (bijvoorbeeld tijdelijke acties, promotieactiviteiten, etc.) en ontwikkelingen in het assortiment of van aanwezige producten. Hij/zij benut hiervoor gebruikelijke digitale informatiekanalen en werkbesprekingen. Daarbij zoekt de beginnend beroepsbeoefenaar (digitale) informatie op. Hij/zij stelt vragen aan een collega of leidinggevende voor verduidelijking. Hij/zij vertaalt de informatie en inzichten door naar het eigen handelen en bespreekt dit met het team en/of de leidinggevende.

### Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar is op de hoogte van relevante ontwikkelingen en weet hiernaar te handelen.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gaat proactief op zoek naar relevante ontwikkelingen en informatie;
- bespreekt ontwikkelingen proactief in het werkoverleg;
- stelt zich open op voor ontwikkelingen;
- vraagt tijdig hulp of verduidelijking bij collega's en leidinggevende over werkwijzen en toepassingen, etc.;
- is up-to-date over de online/offline (tijdelijke) acties/activiteiten;
- hanteert technologische en digitale toepassingen passend bij de situatie;
- gaat integer om met informatie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Leren

## B1-K2-W2: Verzorgt de goederenstroom

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt opdrachten van de leidinggevende ten aanzien van de goederenstroom. In voorkomende gevallen houdt hij/zij het voorraadniveau bij, gaat na welke aanvullingen/correcties nodig zijn en doet in opdracht van zijn/haar leidinggevende bestellingen, of geeft afwijkingen door. Hij/zij bereidt de goederenontvangst voor. Hij/zij zet materialen, hulpmiddelen en retouren klaar en geeft de retouren mee aan de leverancier of vervoerder. Ook handelt de beginnend beroepsbeoefenaar in opdracht van zijn/haar leidinggevende toegewezen retouren af.

## B1-K2-W2: Verzorgt de goederenstroom

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt goederen/producten op basis van orders. Hij/zij controleert producten/goederen op kwantiteit en kwaliteit en meldt afwijkingen aan de leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar gaat na waar de goederen opgeslagen of geplaatst moeten worden en maakt hiervoor ruimte. Hij/zij pakt goederen om en/of uit. Hij/zij brengt goederen naar de bestemde locatie. Eventueel gebruikt hij/zij hiervoor transportmiddelen. De beginnend beroepsbeoefenaar raadpleegt ten behoeve van de goederenstroom applicaties en systemen en voert benodigde gegevens in. Hij/zij houdt de ruimte netjes en voert afval en andere materialen af.

### Resultaat

De goederenstroom is correct afgehandeld.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toont discipline door zich te houden aan de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie en werkt veilig en arbo-verantwoord;
- overlegt tijdig en regelmatig met collega's en biedt op eigen initiatief ondersteuning;
- kiest geschikt materiaal en materieel en gebruikt deze veilig en verantwoord;
- hanteert beschikbare applicaties en systemen op de geëigende wijze;
- werkt zorgvuldig en in een goed werktempo;
- telt correct en controleert de goederen nauwkeurig en gestructureerd;
- is alert op afwijkingen in de levering en meldt deze tijdig.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2-W3: Verzorgt de artikelpresentatie en/of visual merchandising

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt en onderhoudt de presentatie van de artikelen en/of visual merchandising in de betrokken verkoopkanalen en via eventuele (social) media-uitingen op basis van instructies van de leidinggevende. Hij/zij werkt mee aan de totale presentatie van organisatie om te voldoen aan de eisen van het (online/offline) presentatieplan, retailconcept en instructies van de organisatie. Hij/zij neemt desgevraagd maatregelen om de presentatie te verbeteren.

### Resultaat

Een aantrekkelijke artikelpresentatie of visual merchandising is verzorgd en/of verbeterd op basis van het presentatieplan, retailconcept en instructies.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest geschikt materiaal en materieel en gebruikt deze veilig en verantwoord;
- toont begrip van het presentatieplan, constructies en materialen, vormen en kleurstellingen en houdt binnen de bevoegdheden hiermee rekening bij de artikelpresentaties;
- hanteert beschikbare en relevante technologie op geëigende wijze;
- houdt zich nauwgezet aan de instructies die hij/zij heeft gekregen;
- werkt ordelijk en systematisch;
- houdt continu de wettelijke en organisatiespecifieke eisen met betrekking tot veiligheid, kwaliteit, tempo en aanwezigheid van klanten in de gaten en meldt problemen of afwijkingen bij de juiste persoon;
- houdt zich nauwgezet aan de bedrijfsregels en wettelijke bepalingen omtrent arbo, veiligheid, hygiëne en duurzaamheid.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, 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.

# Profieldeel

P1 Retailmedewerker

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

Beroepsvereisten

Nee