

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het
kwalificatiedossier mbo:

Retail operationeel

Kwalificaties

» **Retailmedewerker**

Geldig vanaf

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

Inhoudsopgave

Het kwalificatiedossier kan een verwijzing bevatten naar de volgende (verantwoordings-)informatie. Dit is geen onderdeel van de kwalificatie-eisen.

<u>Verantwoordingsinformatie</u>	4
<u>1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)</u>	4
<u>2. Examenprofielen</u>	4
<u>3. Arbeidsmarktinformatie</u>	4
<u>4. Trends en ontwikkelingen</u>	4
<u>5. Beroepsvereisten</u>	5
<u>6. Bijzondere vereisten</u>	5
<u>7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen</u>	5
<u>8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs</u>	5
<u>9. Onderhoudsagenda</u>	6
<u>10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie</u>	6
<u>11. Betrokkenen</u>	6
<u>12. Verblijfsduur 4 jarig</u>	7
<u>13. Aanvullende informatie</u>	7
<u>14. Certificaten</u>	7

Verantwoordingsinformatie

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

Het kwalificatiedossier Retail operationeel is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- [BCP Verkoopmedewerker Retailsector](#)

2. Examenprofielen

N.v.t.

3. Arbeidsmarktinformatie

In 2020/2021 doen 6602 studenten (waarvan 4455 bol en 1747 bbl) de opleiding Retailmedewerker niveau 2. De kans op een stage en leerbaan is ruim voldoende. Doorstroom binnen het mbo is 62%, er zijn 2904 gediplomeerden. Er zijn 6830 vacatures, 40% van de studenten stroomt door naar de arbeidsmarkt, 74% werkt 12u of meer per week, 66% heeft na 1,5 jaar werk.

SBB publiceert regelmatig actuele gegevens over kans op werk en kans op stage/leerbaan van alle kwalificaties. Zie daarvoor <https://www.s-bb.nl/kans>

4. Trends en ontwikkelingen

Wetgeving en regelgeving

Wet- en regelgeving voor retail verandert in de loop van de jaren. Bijvoorbeeld op het gebied van algemene voorwaarden, garanties en bedenktijd, de Warenwet, privacy, hygiëne, milieu, en aansprakelijkheid. Dit vraagt van de Retailmedewerker up-to-date te zijn én te blijven met betrekking tot veranderende wet- en regelgeving, door zich blijvend te verdiepen in beschikbare informatie in vakbladen of online en continu een lerende houding aan te nemen.

Veel van deze wetten en regels zijn te vinden op de website van de Kamer van Koophandel, via Wetten en regels voor detailhandel, groothandel en ambachten.

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

Voor het marktsegment onderscheiden we op basis van het trendonderzoek de volgende macrotrends:

- Smartification

De term 'smartification' betekent het 'verslimmen' van processen. Steeds meer apparaten in ons dagelijks leven zijn online verbonden, waardoor er een overvloed aan data beschikbaar is. Organisaties zetten deze data steeds slimmer in om enerzijds hun businessmodel te updaten en anderzijds een makkelijkere customer journey te verwezenlijken. Ook kun je met deze data bepaalde onderdelen van het werk automatiseren. Denk bijvoorbeeld aan administratief werk. Computers kunnen routinematige taken automatiseren die mensen uitvoerden. Dit resulteert in meer tijd voor overige taken, zoals gesprekken met klanten of branding op verschillende verkoopkanalen.

De retailmedewerker kan deze informatie gebruiken om zo goed mogelijk aan te sluiten op de behoefte van de consument. Het comfort en ontzorgen van de klant staat centraal. Van het aanbieden van aanvullende diensten tot het formuleren van totaaloplossingen tot het just-in-time aanbieden van nieuwe diensten of producten, het kan allemaal dankzij smartification en de klant is het ook steeds meer gewend om op die manier geholpen te worden.

De keerzijde hiervan is dat de klant soms een aanzienlijk aandeel van diens privacy opoffert om de aankoopervaring maar zo gemakkelijk mogelijk te maken. Van afrekenen met een vingerafdruk tot tracking via de telefoon van Amazon, al deze diensten geven commerciële bedrijven een grote hoeveelheid informatie over hun klanten. Hiermee goed en vertrouwelijk omgaan is eveneens een uitdaging van de retailmedewerker.

- Duurzame wereld

De invloed van een veranderend klimaat op de samenleving is zo groot, dat de overheden beheersmaatregelen willen nemen. Er komen steeds meer mogelijkheden om de maatschappij anders in te richten, met meer aandacht voor natuur en welzijn. Bedrijven die geen rekening houden met het milieu en met arbeidsomstandigheden tijdens de productie van goederen lopen het risico op imagoschade.

De retailmedewerker heeft hier ook mee te maken. Het is daarom verstandig zich te verdiepen in het thema, want het aanbieden van en samenwerken met duurzame initiatieven en andere initiatieven die een betere wereld op het oog hebben wordt (mede) door de consument beloond.

- Participatie-economie

De opkomst van de platform- of deeleconomie hangt sterk samen met de nieuwe technologische mogelijkheden. Denk aan het groeiende belang van internet, social media en gps. Dankzij het internet kan iedereen gemakkelijk met mensen in zijn omgeving communiceren. De macrotrends voor retail zijn: de deeleconomie, de platformeconomie en revieweconomie.

Dit betekent dat een organisatie gemaakt of gebroken kan worden met reviews. Het is in veel gevallen aan de retailmedewerker om te verzorgen dat reviews positief zijn door goede service te verlenen en de klant een goed gevoel te geven (hospitality). Ook het faciliteren van reviews over producten is een belangrijke strategie om producten toegankelijker of aantrekkelijker te maken.

- Humanisering

De maatschappij individualiseert: individuele waarden en behoeften staan nadrukkelijker centraal. De decentralisatie van onder meer overheidstaken zorgt ervoor dat burgers meer eigen regie krijgen om te beslissen wat goed voor hen is. Burgers dienen steeds meer zaken zelf te regelen. Deze vorm van empowerment vertaalt zich in een grotere behoefte aan maatwerk en personalisering van producten en diensten.

Aansluiten op de persoonlijke beleving en het kunnen bieden van (quasi-)maatwerk spelen op deze trends in. Een goede customer journey kan dit gevoel van persoonlijke bejegening al geven. Een goede filterset op de inventaris kan het verkopen van standaardproducten laten voelen als maatwerk. Denk bijvoorbeeld aan het zoeken van de juiste wasmachine of koelkast, die past bij de voorkeuren van de koper. De koelkast is nog steeds standaard, maar de zoektocht naar de koelkast voelt alsof dit de enige koelkast was die past bij de klant.

De retailmedewerker is het visitekaartje van het bedrijf en biedt de klant hospitality/gastvriendelijke service; een drankje tijdens het wachten, het beantwoorden van vragen, geven van uitleg en informatie, noteren van gegevens (zodat er een verjaardagskaart of kortingsbon kan worden gestuurd), het doorverwijzen naar een collega of volgende stap in de customer journey.

- Marktontschotting

De huidige arbeidsmarkt is aan het veranderen. Met internet bereik je grotere markten en organiseer je processen internationaal. Maar er zijn signalen van (de)globalisering: juist de internationale processen zijn aan verandering onderhevig. Er ontstaan andere vormen van ketensamenwerking, om de klant sneller te bedienen. Om hospitality te bieden komt er bijvoorbeeld een koffiecorner in de kledingzaak waarvan de meubels ook te koop zijn, er wordt kunst verkocht en ook de koffie is van een koffiebranderij die van de kledingwinkel een verkoopkanaal heeft gemaakt.

Actuele informatie is te vinden in de trendrapportage van de SBB:
<https://trendrapport.s-bb.nl/handel/retail/>

5. Beroepsvereisten

nvt

6. Bijzondere vereisten

Retailmedewerker

Nee

7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

Moderne vreemde taal naar keuze: Luisteren (A2), Lezen (A2), Gesprekken voeren (A2).

- gesproken informatie in een moderne vreemde taal begrijpen
- basale teksten lezen en begrijpen in een moderne vreemde taal
- basale gesprekken voeren in een moderne vreemde taal

Retailmedewerker

een MVT naar keuze					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x		
A1	x	x	x		

8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

De retailmedewerker niveau 2 heeft binnen het mbo-onderwijs en op de arbeidsmarkt binnen de detailhandel de mogelijkheid om onder andere door te stromen naar:

- Retail advies - Retailspecialist niveau 3
- Retail management - Retailmanager niveau 4

9. Onderhoudsagenda

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud KD	In samenwerking met onderwijs en bedrijfsleven wordt het dossier onderhouden.	SBB, tenzij bedrijfsleven of onderwijs er eerder om vraagt.	Eens per 5 jaar.
Doelmatigheid	SBB evalueert ieder jaar de doelmatigheid van de kwalificaties. Op dit moment zijn er vraagtekens bij de doelmatigheid; daarom wordt hieraan extra aandacht besteed.	SBB	Jaarlijks

10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop de Toetsingskamer een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving of de werkprocessen. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

De kwalificatie Verkoopmedewerker niveau 2 is geworden -> Retail operationeel – Retailmedewerker niveau 2. De structuur van het dossier is gewijzigd voor wat betreft kerntaken en werkprocessen. Het is een enkelvoudig dossier gebleven.

Kerntaken oude dossier:

1. Ontvangt en verwerkt goederen (incl. opbouwen artikelpresentatie)
2. Verkoopt en handelt verkoop af (incl. behandeling vragen/klachten en deelname aan werkoverleg)

Kerntaken nieuwe dossier:

1. Verleent hospitality en verkoopt (ontvangen klant, begeleiden klantreis, informeren, adviseren en afhandelen verkoop)
2. Voert ondersteunende retailprocessen uit (functioneren als professional in de retailorganisatie, verzorgen goederenstroom en artikelpresentatie/visual merchandising)

De twee grote verschillen met het vorige dossier zijn de positie van hospitality en de online factor.

De kern van de kwalificatie zijn het verlenen van hospitality en de begeleiding van het verkooptraject. Dit is veel belangrijker dan voorheen; de klantbeleving staat centraal. Omdat de klant zelf steeds meer mogelijkheden en info online kan vinden, en de concurrentie door de online factor ook groter is, is deze gastvriendelijkheid/belevingsaspect het unique selling point van de retailorganisatie.

Een ander verschil is dat de werkzaamheden ook (maar niet uitsluitend) in een online verkoopomgeving kunnen worden uitgevoerd, omdat steeds meer bedrijven hybride omnichannel bedrijven zijn geworden.

11. Betrokkenen

Voor de ontwikkeling van het dossier is gebruik gemaakt van een fundamentsgroep en een werkgroep van vertegenwoordigers uit onderwijs en bedrijfsleven.

Fundamentsgroep:

BTG Handel (Onderwijs)
Albeda (onderwijs)
CBL (bedrijfsleven)
INretail (bedrijfsleven)
NXTFashion (bedrijfsleven)

Werkgroep:

- Vanuit bedrijfsleven:
Techniek Nederland
NXT Fashion
NCVB
Deen supermarkten
Just Brands
Jumbo
Tuincentra
Praxis
- Vanuit onderwijs:
ROC Twente
ROC Mondriaan
Albeda
ROC RijnIjssel
BTG Handel

12. Verblijfsduur 4 jarig

N.v.t.

13. Aanvullende informatie

N.v.t.

14. Certificaten

N.v.t.