

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Retail management**

## **Crebonr. 23323**

» **Retailmanager (Crebonr. 25807)**

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: Werkt mee aan hospitality, advies en verkoop</b> .....	7
B1-K1-W1: Ontvangt klanten en verleent service .....	8
B1-K1-W2: Voert (advies)gesprekken .....	9
B1-K1-W3: Handelt de verkoop af .....	9
B1-K1-W4: Ondersteunt het retailteam tijdens de werkzaamheden .....	10
<b>B1-K2: Begeleidt retailondersteunende processen</b> .....	11
B1-K2-W1: Begeleidt de goederenstroom .....	12
B1-K2-W2: Begeleidt de artikelpresentatie en/of visual merchandising .....	13
B1-K2-W3: Informeert retailteam over trends, bedrijfsvoering en visie .....	13
B1-K2-W4: Initieert en/of begeleidt verbeterprocessen binnen de eigen afdeling of vestiging .....	14
B1-K2-W5: Profileert de organisatie in de lokale markt .....	14
<b>B1-K3: Voert taken omtrent personeelsmanagement uit</b> .....	16
B1-K3-W1: Maakt werkplanningen .....	17
B1-K3-W2: Voert activiteiten uit ten behoeve van in- en uitstroom van medewerkers .....	17
B1-K3-W3: Voert activiteiten uit ten behoeve van beoordelen en ontwikkelen van medewerkers .....	18
B1-K3-W4: Voert activiteiten uit ten behoeve van het verzuimbeleid .....	18
<b>B1-K4: Geeft tactisch leiding aan de eigen afdeling of vestiging</b> .....	20
B1-K4-W1: Stelt doelstellingen op voor de eigen afdeling of vestiging .....	21
B1-K4-W2: Interpreteert beschikbare operationele gegevens voor strategische verbeteringen .....	21
B1-K4-W3: Onderzoekt nieuwe kansen .....	22
<b>2. Generieke onderdelen</b> .....	23
<b>Profieldeel</b> .....	24
<b>P1: Retailmanager</b> .....	24

# 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 Retailmanager	4	Nee	middenkaderopleiding

B1-K1 Werkt mee aan hospitality, advies en verkoop	B1-K1-W1	Ontvangt klanten en verleent service
	B1-K1-W2	Voert (advies)gesprekken
	B1-K1-W3	Handelt de verkoop af
	B1-K1-W4	Ondersteunt het retailteam tijdens de werkzaamheden

B1-K2 Begeleidt retailondersteunende processen	B1-K2-W1	Begeleidt de goederenstroom
	B1-K2-W2	Begeleidt de artikelpresentatie en/of visual merchandising
	B1-K2-W3	Informeert retailteam over trends, bedrijfsvoering en visie
	B1-K2-W4	Initieert en/of begeleidt verbeterprocessen binnen de eigen afdeling of vestiging
	B1-K2-W5	Profileert de organisatie in de lokale markt

B1-K3 Voert taken omtrent personeelsmanagement uit	B1-K3-W1	Maakt werkplanningen
	B1-K3-W2	Voert activiteiten uit ten behoeve van in- en uitstroom van medewerkers
	B1-K3-W3	Voert activiteiten uit ten behoeve van beoordelen en ontwikkelen van medewerkers
	B1-K3-W4	Voert activiteiten uit ten behoeve van het verzuimbeleid

B1-K4 Geeft tactisch leiding aan de eigen afdeling of vestiging	B1-K4-W1	Stelt doelstellingen op voor de eigen afdeling of vestiging
	B1-K4-W2	Interpreteert beschikbare operationele gegevens voor strategische verbeteringen
	B1-K4-W3	Onderzoekt nieuwe kansen

## Profieldeel

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

P1 Retailmanager
Geen extra kerntaken en werkprocessen

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

Door technologische, sociale en maatschappelijke ontwikkelingen, verandert het klantgedrag. Voor vrijwel elke branche binnen de retail geldt dat de afgelopen jaren de online verkoop is toegenomen. Door de verschuiving naar online geven consumenten minder geld uit in fysieke winkels. Dat heeft gevolgen voor fysieke winkels en winkelgebieden die kleiner, compacter en relevanter moeten worden. Ook zien we winkelconcepten sterk veranderen. Het accent ligt vooral op hospitality (gastvrijheid) en de toegevoegde waarde die de klant moet ervaren in de fysieke winkel; de beleving staat centraal en is waarin bedrijven of organisaties zich onderscheiden. De traditionele waardeketen (producent-groothandel-retailer-klant) verandert naar een flexibel netwerk waarin de klant centraal staat en op meerdere manieren 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 retailmanager werkt in de retailsector in uiteenlopende winkelformules in zowel het midden-, klein- als grootbedrijf in de food en non-foodbranches. De differentiatie in formules en branches leidt tot verschillen in werkzaamheden, verantwoordelijkheden en benodigde (product)kennis, vaardigheden en inzicht. De bedrijven variëren van puur fysieke winkels tot hybride organisaties (met omnichannel activiteiten). Hij/zij beheert een afdeling of vestiging van beperkte omvang. Een vestiging kan een klein filiaal zijn dat deel uitmaakt van een grote onderneming. Hij/zij geeft aansturing aan een klein team bij de operationele werkzaamheden. Daarnaast werkt hij/zij mee in advies en verkoop richting klanten. Om zich van informatie te voorzien of om resultaten te kunnen verantwoorden voert hij/zij ook werkzaamheden achter een scherm uit.

De kern van de werkzaamheden in de retail wordt gevormd door hospitality en de verkoop via diverse verkoopkanalen. Processen in de retail verlopen niet lineair en niet constant. Zo start en eindigt een klantreis meestal niet in een fysieke winkelruimte. Klanten zijn via verschillende 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. Het is van belang dat de beginnend beroepsbeoefenaar en zijn/haar team aansluiten op de fase van de klantreis, de klantbehoefte en de voor hem/haar beschikbare data van de klant.

#### Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar zoekt kansen en mogelijkheden en bedenkt oplossingen. Hij/zij is commercieel, cijfermatig onderlegd en ondernemend. Deze eigenschappen zijn nodig om commercieel resultaat te boeken en continu te verbeteren. Hiervoor is inzicht nodig in de positie in de lokale markt, maar de markt kan ook veel groter zijn dan lokaal.

De beginnend beroepsbeoefenaar is creatief en pragmatisch in het zoeken naar oplossingen van operationele en strategische uitdagingen waar de afdeling of vestiging voor komt te staan. Daarbij weegt hij/zij voortdurend het belang van de organisatie, de medewerkers én de klant af. Hij/zij durft daarbij verantwoordelijkheid te nemen voor zijn/haar beslissingen en deze te verdedigen richting de leidinggevende.

De beginnend beroepsbeoefenaar is resultaatgericht en onderneemt concrete en gerichte acties om de doelstellingen van de organisatie te behalen. Hij/zij weet medewerkers te inspireren, te motiveren en te begeleiden en doet dit met overtuigingskracht. Hij/zij is sociaal vaardig, communicatief sterk, heeft inlevingsvermogen en is in staat om binnen korte tijd een relatie met de klant, medewerker en andere relaties (in de lokale markt) aan te gaan. Dit vraagt ook intercultureel besef en inclusiviteit.

De beginnend beroepsbeoefenaar is in staat om op inspirerende wijze de missie en visie van de organisatie over te brengen en deze zichtbaar te maken. Hij/zij is zorgvuldig, heeft oog voor detail tijdens alle werkzaamheden en is zich bewust van de veiligheidsrisico's. Hij/zij gaat integer om met de medewerkers, geld en bedrijfs- en klantinformatie.

De beginnend beroepsbeoefenaar is flexibel, past de eigen houding en het gedrag aan de situatie aan en is bereid om te werken op wisselende tijden; in de avonden en tijdens het weekend.

#### Resultaat van de beroepengroep

Het retailconcept is zoals bedoeld neergezet en uitgevoerd; de klantcommunicatie heeft op gastvrije wijze plaatsgevonden en klanten zijn gastvriendelijk begeleid in de klantreis. De verkoop en bijverkoop zijn gestimuleerd,

## Typering van de beroepengroep

de klant is voorzien van advies op maat en gestimuleerd om terug te komen. Er is een relatie met de klant opgebouwd.

De medewerkers zijn conform het retailconcept ondersteund en geïnstrueerd en commerciële targets van de afdeling of vestiging zijn behaald en verbeteringen zijn doorgevoerd en/of voorgesteld.

## B1-K1: Werkt mee aan hospitality, advies en verkoop

### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met een diversiteit aan klanten en verscheidenheid aan situaties en verkoopkanalen (online/offline). De werkzaamheden zijn deels gestandaardiseerd. Situaties en klanten zijn echter steeds anders. Klanten komen met verschillende behoeften binnen en bevinden zich in verschillende fasen van de klantreis. Vaak hebben zij (veel) informatie over producten. De beginnend beroepsbeoefenaar sluit hierbij aan. Het verlenen van hospitality aan de klant geschiedt op verschillende momenten en vereist afstemming van de werkwijzen op de klant en de situatie. De beginnend beroepsbeoefenaar kan zich inleven in de positie en verwachtingen van de klant die via verschillende verkoopkanalen zijn gevormd. Hij/zij heeft kennis van de diverse verkoopkanalen en de invloed hiervan op de klant. Hij/zij heeft goede vaardigheden in de omgang met de klant en met de medewerkers en vaardigheden in de omgang met de technologische hulpmiddelen en beschikbare data van de organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft tijdens het handelen oog voor zowel klanttevredenheid als de commerciële doelstellingen van de organisatie.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar meewerkt aan hospitality, advies en verkoop betreft dit een uitvoerende rol. Hij/zij werkt samen met medewerkers en -waar van toepassing- andere collega's in dezelfde functie. Hij/zij vervult richting diens team echter voornamelijk de rol van leidinggevende. Hij/zij is verantwoordelijk voor het behalen van de verkoopdoelstellingen en heeft een voorbeeldrol ten aanzien van hospitality, advisering en verkoop. Binnen deze taak treedt de beginnend beroepsbeoefenaar ook op als beslissingsbevoegde naar het team en, waar van toepassing, naar de klant. Hij/zij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de vestiging/retailonderneming. Hij/zij is verantwoordelijk voor de resultaten van het eigen team. Hij/zij legt verantwoording af aan zijn/haar eigen leidinggevende indien aanwezig.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### **Retaillandschap**

- Heeft specialistische kennis van retail in het algemeen en het retaillandschap
- Heeft brede kennis van veelvoorkomende retailconcepten
- Heeft specialistische kennis van klantgroepen van retailorganisaties en retailconcepten
- Heeft brede kennis van duurzame retail
- Kan de visie en strategie in relatie tot het retailconcept duiden
- Kan hospitality-uitgangspunten van de organisatie toepassen

#### **Klantreis**

- Heeft specialistische kennis van het verloop van een klantreis en relevante verkoopkanalen
- Heeft specialistische kennis van hospitality/beleving en de toepassing daarvan binnen retailconcepten
- Heeft specialistische kennis van klantgroepen en bijbehorend klantgedrag
- Heeft specialistische kennis van relevante branchewetgeving
- Kan calamiteiten of klachten afhandelen conform bedrijfsprocedures
- Kan klant-/verkoopgesprekken voeren en bijbehorende gespreks- en verkooptechnieken toepassen
- Kan verkooptransactie binnen het retailconcept afhandelen
- Kan de klantbehoefte inschatten en het klantgedrag zo mogelijk beïnvloeden
- Kan werksfeer en klantgerichte beroepshouding bevorderen

#### **Assortiment**

- Heeft specialistische kennis van de samenstelling en samenhang van het assortiment
- Heeft specialistische kennis van duurzaamheidsaspecten van het assortiment/merk
- Kan kennis over het assortiment in de beschikbare verkoopkanalen toepassen
- Kan basisvaardigheden met betrekking tot relevante service toepassen, zoals bijvoorbeeld zagen, snijden, afwegen, mengen
- Kan storytelling toepassen en inspiratie overbrengen richting de klant

## B1-K1: Werkt mee aan hospitality, advies en verkoop

### Inzet technologie en innovatie

- Heeft specialistische kennis van de principes van visual merchandising
- Heeft brede kennis van innovaties en ontwikkelingen in de retail in het algemeen en lokaal
- Kan werken met gangbare informatie- en communicatiesystemen en social media voor de retail
- Kan werken met gangbare technologische hulpmiddelen toegepast binnen het retailconcept van de organisatie
- Kan werken met gangbare computersystemen en applicaties
- Kan werken conform privacywetgeving

### Professionele ontwikkeling

- Heeft brede kennis van de verschillende taken, verantwoordelijkheden en overlegvormen relevant voor managementtaken
- Kan projectmatig werken en/of de PDCA-cyclus toepassen
- Kan feedback geven en ontvangen
- Kan gesprekstechnieken in zakelijke situaties toepassen
- Kan prioriteiten stellen in eigen en andermans werkzaamheden
- Kan omgaan met teleurstelling/conflicten hanteren
- Kan samenwerken met collega's
- Kan de eigen werkzaamheden evalueren en verbeteringen benoemen
- Kan de trends en ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied en de retail in zijn algemeenheid volgen en zo nodig toepassen
- Kan correct taalgebruik passend bij doelgroep en medium toepassen
- Kan relevante teksten lezen en begrijpen in een moderne vreemde taal
- Kan eenvoudige gesprekken voeren in een moderne vreemde taal
- Kan eenvoudige teksten schrijven in een moderne vreemde taal
- Kan een eenvoudige presentatie geven in een moderne vreemde taal
- Kan relevante gesproken informatie in een moderne vreemde taal begrijpen

## B1-K1-W1: Ontvangt klanten en verleent service

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt de klant in de verkoopomgeving. Hij/zij geeft de klant oprechte aandacht met als doel dat deze zich welkom voelt. Hij/zij creëert sfeer en beleving passend bij het retailconcept. Hij/zij achterhaalt het doel en de verwachting van de klant. De beginnend beroepsbeoefenaar helpt de klant verder of wijst een medewerker aan die de klant verder helpt. Hij/zij assisteert de klant bij het hanteren van eventuele aanwezige (digitale) toepassingen. Indien de klant komt voor bestellingen, retouren of een klacht, helpt de beginnend beroepsbeoefenaar de klant verder of wijst een medewerker aan die dit doet.

### Resultaat

De klant is naar diens behoefte, en passend bij het retailconcept, gastvrij ontvangen en 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;
- verwijst door naar medewerkers indien van toepassing.

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



## B1-K1-W2: Voert (advies)gesprekken

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar sluit aan bij de fase van de klantreis en verdiept zich verder in de geuite behoefte, vraag of klacht van de klant. Hij/ zij gebruikt hiervoor ook beschikbare klantdata. Hij/zij vraagt door om details en de verwachting te achterhalen.

De beginnend beroepsbeoefenaar geeft desgewenst toelichting over producten en/of het assortiment, of verwijst door naar een gespecialiseerde medewerker. Hij/zij geeft adviezen, doet voorstellen en komt met oplossingen richting de klant om deze zoveel als mogelijk te binden en commerciële mogelijkheden te benutten. Voor het informeren en adviseren gebruikt de beginnend beroepsbeoefenaar regelmatig beschikbare technologie en informatie. Ook assisteert hij/zij de klant bij het gebruik van eventuele aanwezige (digitale) hulpmiddelen in de verkooppriimte.

### Resultaat

De klant is optimaal geïnformeerd en geadviseerd en commerciële mogelijkheden zijn benut.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- vraagt actief door naar de behoefte, vraag of klacht van de klant en checkt of hij/zij deze goed begrepen heeft;
- luistert met aandacht en betrokkenheid;
- sluit aan bij de behoefte van de klant vanuit de kennis en mogelijkheden van het moment;
- staat open voor technologische ontwikkelingen en maakt zich aanwezige technologische hulpmiddelen vlot eigen;
- ziet ook klachten of negatieve ervaringen als kans om klanten te binden en klanttevredenheid te verhogen;
- hanteert wanneer van toepassing behendig en op de juiste manier (digitale) hulpmiddelen;
- past communicatie aan op de klant en spreekt duidelijk en verstaanbaar;
- is richting klanten en medewerkers in alle gevallen gepast, respectvol, en hartelijk.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen, Begeleiden

## B1-K1-W3: Handelt de verkoop af

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar assisteert de klant binnen de betrokken verkoopkanalen bij de verkoopafhandeling. Hij/zij geeft indien van toepassing de klant informatie over de verkoopafhandeling. Hij/zij informeert waar noodzakelijk over leveringsmogelijkheden, bezorgkosten, garantievoorwaarden en loyaltyprogramma's. De beginnend beroepsbeoefenaar sluit de verkooptransactie en wikkelt deze op de juiste manier af. Hij/zij neemt afscheid van de klant en geeft te kennen die graag weer terug te zien.

Als de klant nog niet tot verkoop overgaat, helpt de beginnend beroepsbeoefenaar de klant verder met eventuele vragen of vervolgstappen. Hij/zij wijst op aanvullende informatie via beschikbare verkoopkanalen of informatiebronnen en helpt de klant zoveel als mogelijk, of wijst een medewerker aan die de klant verder helpt. Tenslotte rondt hij/zij het gesprek af.

### Resultaat

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

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- checkt proactief de behoefte van de klant aan aanvullende service of koopwensen en probeert hierop aan te sluiten;
- geeft duidelijke informatie over voorwaarden en eventuele wederzijdse verplichtingen;
- is gastvrij, hartelijk en uitnodigend richting de klant i.v.m. een volgend bezoek of verdere service;
- staat open voor technologische ontwikkelingen en maakt zich aanwezige technologische hulpmiddelen vlot eigen;
- gaat ethisch en integer om met klantinformatie, geldstromen etc.
- maximaliseert de commerciële kansen;
- 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, Ethisch en integer handelen, Begeleiden

## B1-K1-W4: Ondersteunt het retailteam tijdens de werkzaamheden

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar is zichtbaar aanwezig en zorgt ervoor dat de medewerkers in de juiste aantallen, op het juiste moment en op de juiste tijd aanwezig zijn. Hij/zij is alert op problemen en verstoringen in de verkoopomgeving en neemt gepaste maatregelen. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert en instrueert de medewerkers over de te verrichten taken en de wijze waarop de klanten binnen het retailconcept benaderd behoren te worden. Hij/zij beantwoordt vragen van medewerkers.

### Resultaat

Medewerkers zijn geïnformeerd en ondersteund op het vlak van klantontvangst, service, klantgesprekken en verkoopafhandeling. Eventuele verstoringen zijn opgelost.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- zet personeel economisch rendabel en passend bij de mogelijkheden in;
- neemt tijdig en doortastend maatregelen bij verstoringen;
- delegeert tijdig niet complexe of gestandaardiseerde taken;
- geeft duidelijke instructies en aanwijzingen aan het team;
- reageert adequaat en conform geldende procedures bij calamiteiten, fraude en derving.
- laat voorbeeldgedrag zien met betrekking tot klantontvangst, service, klantgesprekken en verkoopafhandeling.

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

## B1-K2: Begeleidt retailondersteunende processen

### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt diverse processen, waaronder goederenstromen, visual merchandising en operationele zaken. Er kunnen meerdere verkoopkanalen betrokken zijn. Steeds meer data zijn beschikbaar en worden benut. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft overzicht over de processen en de ontwikkelingen en neemt medewerkers hierin mee. Voor het uitvoeren van het retailconcept heeft hij/zij brede kennis en vaardigheden op het gebied van bedrijfsvoering nodig. Voornamelijk brede/specialistische kennis en vaardigheden van de branche en retail als geheel en lokaal zijn onmisbaar voor commercieel, ondernemend en bedrijfsmatig handelen.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De werkzaamheden en omstandigheden zijn divers waarbij hij/zij standaardwerkzaamheden naar eigen inzicht uitvoert en waar nodig beredeneerd hiervan afwijkt of deze aanpast binnen de afgesproken kaders. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft zowel een aansturende als uitvoerende rol. Ten aanzien van commercieel beleid, financieel beleid en personeelsbeleid heeft hij/zij een uitvoerende rol. Hij/zij is over deze onderwerpen spreekbuis naar de leidinggevende en/of de eigenaar van de vestiging/retailonderneming. Hij/zij werkt samen met medewerkers in de aansturende rol. Waar van toepassing werkt hij/zij samen met andere collega's in dezelfde functie. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket en de resultaten van de vestiging of afdeling. Hij/zij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de vestiging/retailonderneming. Hij/zij legt hierover verantwoording af aan de leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### **Retaillandschap**

- Heeft specialistische kennis van retail in het algemeen en het retaillandschap
- Heeft brede kennis van veelvoorkomende retailconcepten
- Heeft specialistische kennis van klantgroepen van retailorganisaties en retailconcepten
- Heeft brede kennis van duurzame retail
- Kan de visie en strategie in relatie tot het retailconcept duiden

#### **Klantreis**

- Heeft specialistische kennis van klantgroepen en bijbehorend klantgedrag

#### **Retaillogistiek**

- Heeft specialistische kennis van het logistieke proces in de retailorganisatie
- Heeft specialistische kennis van verzamel- en voorraadstrategieën, zoals fifo en lifo
- Kan materialen en hulpmiddelen t.b.v. de goederenstroom hanteren
- Kan de kwaliteit van het logistieke proces binnen het retailconcept duiden
- Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot persoonlijke veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne
- Kan bestellingen, leveringen en retouren afhandelen
- Kan het bestelproces uitvoeren
- Kan omgaan met (criminele) derving, calamiteiten en onveilige situaties

#### **Visual merchandising**

- Heeft specialistische kennis van online en offline productpresentatie in de verkoopomgeving
- Heeft specialistische kennis van de principes van visual merchandising
- Kan commerciële presentaties maken passend bij het retailconcept
- Kan productpresentatieplannen opstellen en interpreteren

#### **Retailmarketing**

- Heeft specialistische kennis van retailmarketing
- Heeft specialistische kennis van branding en positionering
- Heeft brede kennis van onderzoek en onderzoeksmethoden voor commerciële doeleinden
- Heeft specialistische kennis van USP's en merkpositionering in de markt
- Kan klantendoelgroepen in kaart brengen, o.a. door middel van persona's
- Kan een onderzoek op klanttevredenheid, concurrentie en lokale marktsituatie uitvoeren

#### **Assortiment**

- Heeft specialistische kennis van de samenstelling en samenhang van het assortiment
- Heeft specialistische kennis van duurzaamheidsaspecten van het assortiment/merk

## B1-K2: Begeleidt retailondersteunende processen

### Organisatie

- Heeft brede kennis van management- en stuurdata in relatie tot de omzet en kosten
- Heeft brede kennis van standaard businessmodellen in de retail
- Kan projectmatig werken en/of de PDCA-cyclus toepassen
- Kan productiviteitskengetallen berekenen en interpreteren

### Inzet technologie en innovatie

- Kan werken met gangbare informatie- en communicatiesystemen en social media voor de retail
- Kan werken met gangbare computersystemen en applicaties
- Kan werken conform privacywetgeving
- Kan beschikbare klantdata interpreteren en vertalen naar beleid voor de eigen afdeling of vestiging

### Professionele ontwikkeling

- Heeft brede kennis van de verschillende taken, verantwoordelijkheden en overlegvormen relevant voor managementtaken
- Kan proactiviteit bevorderen en daarnaar handelen
- Kan feedback geven en ontvangen
- Kan gesprekstechnieken in zakelijke situaties toepassen
- Kan werksfeer en klantgerichte beroepshouding bevorderen
- Kan prioriteiten stellen in eigen en andermans werkzaamheden
- Kan omgaan met teleurstelling/conflicten hanteren
- Kan samenwerken met collega's
- Kan principes omtrent duurzaamheid toepassen
- Kan de eigen werkzaamheden evalueren en verbeteringen benoemen
- Kan de trends en ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied en de retail in zijn algemeenheid volgen en zo nodig toepassen
- Kan correct taalgebruik passend bij doelgroep en medium toepassen
- Kan relevante teksten lezen en begrijpen in een moderne vreemde taal
- Kan eenvoudige gesprekken voeren in een moderne vreemde taal
- Kan eenvoudige teksten schrijven in een moderne vreemde taal
- Kan een eenvoudige presentatie geven in een moderne vreemde taal
- Kan relevante gesproken informatie in een moderne vreemde taal begrijpen

### Beroepsgericht rekenen

- Kan retail-basisrekenvaardigheid toepassen
- Kan dataoverzichten samenstellen, presenteren en interpreteren
- Kan een exploitatieoverzicht (per afdeling) opstellen en interpreteren
- Kan een liquiditeitsoverzicht opstellen en interpreteren
- Kan break-even point berekenen
- Kan de consumentenprijs berekenen
- Kan commerciële en financiële retailkengetallen berekenen en interpreteren
- Kan verkoopresultaten berekenen en analyseren

## B1-K2-W1: Begeleidt de goederenstroom

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderhoudt, binnen de kaders van de vestiging/retailonderneming, contacten met vervoerders, leveranciers en de eigenaar of manager van de vestiging/retailonderneming over de goederenstromen. In voorkomende gevallen bepaalt hij/zij welke goederen in welke hoeveelheden en op welke momenten beschikbaar moeten zijn. Hij/zij houdt het voorraadniveau bij, gaat na welke aanvullingen/correcties nodig zijn en onderneemt hierop actie of laat dit doen. Hij/zij hanteert daarbij beschikbare technologie.

De beginnend beroepsbeoefenaar instrueert medewerkers ten aanzien van het goederenontvangst en de verdere afhandelingen van de goederenstroom. Bij afwijkingen zoekt de beginnend beroepsbeoefenaar een passende oplossing. Hij/zij controleert de leveringsdocumenten en geeft de retouren mee aan de leverancier of vervoerder. Hij/zij ziet erop toe dat de ruimte waar goederen komen te staan veilig en netjes blijft en dat afval en andere materialen worden afgevoerd.

### Resultaat

De juiste goederen zijn in de juiste hoeveelheden en op het juiste moment aanwezig. Medewerkers zijn geïnstrueerd. De goederenstroom is juist afgehandeld.

## B1-K2-W1: Begeleidt de goederenstroom

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bepaalt met commercieel inzicht en gevoel voor timing de voorraden en beschikbaarheid van goederen;
- bepaalt de prioriteit van de werkzaamheden ten behoeve van een goed verlopend en soepele goederenstroom;
- wijst het team helder op de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie en de naleving van regels omtrent veiligheid, arbo- en milieu;
- geeft duidelijke en tijdige instructie aan personeel en eventuele vervoerders/ leveranciers;
- geeft met overtuigingskracht aanwijzingen richting het team;
- is alert op afwijkingen in de levering en derving en neemt passende maatregelen;
- motiveert medewerkers met enthousiasme en een positieve instelling;
- is indien van toepassing thuis in de technologie en hanteert deze vlot en op de juiste wijze;
- beantwoordt op heldere wijze vragen over het vakgebied.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Overtuigen en beïnvloeden, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2-W2: Begeleidt de artikelpresentatie en/of visual merchandising

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar toont inzicht van het presentatieplan, constructies en materialen, vormen en kleurstellingen. Hij vertaalt het beleid van de organisatie en aanwijzingen omtrent de presentatie van de artikelen en/of visual merchandising naar de situatie van de eigen afdeling of vestiging. Hij/zij neemt daarbij alle betrokken verkoopkanalen in ogenschouw en stelt de medewerkers het aanwezige presentatieplan ter beschikking. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft aanwijzingen, toelichting en instructies aan de medewerkers. Hij/zij benut binnen gestelde kaders commerciële mogelijkheden en neemt indien nodig en binnen de eigen bevoegdheden maatregelen om de presentatie te verbeteren.

### Resultaat

De artikelpresentatie en/of visual merchandising is op basis van het presentatieplan, retailconcept en instructies uitgevoerd.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- ziet commerciële kansen en benut deze;
- houdt zich nauwgezet aan de instructies die hij/zij heeft gekregen;
- geeft heldere aanwijzing, toelichting en instructie aan medewerkers;
- houdt continu de wettelijke en organisatiespecifieke eisen met betrekking tot veiligheid, derving, arbo, kwaliteit, tempo en aanwezigheid van klanten in de gaten en meldt bij problemen of afwijkingen deze aan de juiste persoon;
- houdt zich nauwgezet aan de bedrijfsregels en wettelijke bepalingen omtrent duurzaamheid.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

## B1-K2-W3: Informeert retailteam over trends, bedrijfsvoering en visie

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt en onderhoudt actuele kennis over de ontwikkelingen binnen de retail, de prestaties en ontwikkeling van de eigen organisatie, de commerciële resultaten van het team en andere gebeurtenissen in de eigen organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft uitleg over de organisatie aan diens team, informeert hen over het gehanteerde retailconcept en gebruikte technologie en wat dit voor de betrokken medewerkers betekent. Hij/zij geeft aan wat er van het team verwacht wordt. Hij/zij geeft informatie over de gang van zaken binnen de bedrijfsvoering. Hij/zij maakt indien nodig keuzes in de bedrijfsvoering op basis van nieuwe ontwikkelingen en licht deze toe aan het team. Hij/zij benut hiervoor de gebruikelijke digitale informatiekanaal en/of werkbesprekingen. De beginnend beroepsbeoefenaar observeert of opvolging wordt gegeven aan de aanwijzingen en coacht indien nodig medewerkers deze aanwijzingen op te volgen.

### B1-K2-W3: Informeert retailteam over trends, bedrijfsvoering en visie

#### Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar is op de hoogte van relevante retailontwikkelingen, ontwikkelingen in de organisatie en de resultaten van het team en baseert hierop keuzes in het leidinggeven aan het team. Het team is hiervan op de hoogte gebracht.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gaat proactief op zoek naar relevante informatie;
- leest regelmatig en zorgvuldig informatie over nieuwe ontwikkelingen;
- bespreekt ontwikkelingen proactief in het werkoverleg;
- reflecteert actief op ontwikkelingen en de commerciële resultaten van het team;
- brengt op heldere wijze de ideeën en stand van zaken naar voren;
- gebruikt actuele kennis over ontwikkelingen in de organisatie;
- gaat integer om met de informatie;
- hanteert technologie op een snelle en efficiënte manier indien van toepassing;
- observeert objectief en geeft constructieve feedback.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen, Onderzoeken, Leren

### B1-K2-W4: Initieert en/of begeleidt verbeterprocessen binnen de eigen afdeling of vestiging

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt kennis van voor hem/haar beschikbare dagelijkse sturingsdata en andere beschikbare informatie en brengt deze in verband met commerciële activiteiten van het team en het klantgedrag. Hij/zij analyseert de verzamelde informatie. Hij/zij voert in opdracht of op eigen initiatief operationele verbeteringen door in de dagelijkse bedrijfsvoering en communiceert deze met het team en waar van toepassing de directie of andere leidinggevende.

#### Resultaat

Er is inzicht in commerciële resultaten van de eigen organisatie of eigen afdeling en verbeteringen in de bedrijfsvoering zijn doorgevoerd en gecommuniceerd met het team. Zo nodig is er teruggekoppeld aan een directie of leidinggevende.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- houdt zich actief op de hoogte van beschikbare dagelijkse commerciële resultaten van het team;
- gebruikt (digitale) informatiebronnen actief en legt informatie overzichtelijk vast;
- analyseert verzamelde informatie kritisch en zorgvuldig;
- trekt logische en beargumenteerde conclusies over de commerciële resultaten van het team in relatie tot het klantgedrag;
- schat haalbaarheid van verbeteracties om commerciële resultaten te verhogen realistisch in;
- geeft helder instructie gericht op het verbeteren van commerciële resultaten;
- communiceert op heldere en overzichtelijke wijze verbeteringen aan betrokkenen.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren

### B1-K2-W5: Profileert de organisatie in de lokale markt

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert werkzaamheden uit om de onderneming/het bedrijfsonderdeel te presenteren aan klanten en andere relaties. Hij/zij participeert in (lokale) ondernemersnetwerken. Hij/zij geeft uitleg over de onderneming/het bedrijfsonderdeel en/of het aanbod tijdens verschillende activiteiten. Hij/zij onderzoekt (eventueel samen met andere ondernemers) hoe de uitstraling van de onderneming en de bediening van de lokale markt kan worden verbeterd.

## B1-K2-W5: Profileert de organisatie in de lokale markt

### Resultaat

De commerciële positie van de eigen organisatie is gepositioneerd en geprofileerd in het marktgebied.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- presenteert zichzelf en de onderneming passend bij het imago van de onderneming en hanteert daarbij passende communicatietechnieken;
- communiceert helder en overtuigend;
- is alert op kansen voor gezamenlijke verbeteringen van de commerciële positie van de retailonderneming.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen

## B1-K3: Voert taken omtrent personeelsmanagement uit

### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt volgens de regels en procedures van de vestiging/retailonderneming. Bij afwijkingen komt hij/zij met oplossingen of past bestaande procedures binnen de gegeven bandbreedte aan. Het omgaan met medewerkers in formele situaties bij personeelsmanagement vereist finesse in communicatie en verantwoording, zonder daarbij de relatie met de (nieuwe) medewerker uit het oog te verliezen. De uitvoering van het personeelsmanagement vereist brede kennis op dit vlak, alsmede communicatieve vaardigheden, feedback geven/ontvangen en empathie.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de taken hoofdzakelijk op aanwijzing van de organisatie uit. Hij/zij werkt samen met medewerkers en -waar van toepassing- andere collega's in dezelfde functie. Voor medewerkers uit diens team heeft hij/zij een leidinggevende rol. Hij/zij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de vestiging/retailonderneming. Hij/zij is verantwoordelijk voor de resultaten van het eigen team. Hij/zij legt verantwoording af aan zijn/haar eigen leidinggevende indien aanwezig.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### **Retaillandschap**

- Heeft specialistische kennis van retail in het algemeen en het retaillandschap
- Heeft specialistische kennis van klantgroepen van retailorganisaties en retailconcepten

#### **Klantreis**

- Heeft specialistische kennis van relevante branchewetgeving

#### **Retaillogistiek**

- Heeft specialistische kennis van het logistieke proces in de retailorganisatie

#### **Personeelsmanagement**

- Heeft brede kennis van de wet- en regelgeving aangaande personeelsmanagement en -beleid
- Heeft brede kennis van personeelsbezettingsplannen
- Heeft brede kennis van het voeren van personele gesprekken en de gesprekscyclus
- Heeft brede kennis van leiderschapstijlen en motivatiestrategieën
- Kan kwantitatieve/kwalitatieve personeelsbehoefte bepalen
- Kan coachings- en begeleidingsmethodieken toepassen
- Kan opleidingsbehoefte signaleren en/of begeleiden bij formuleren en uitvoeren van ontwikkelingsplannen
- Kan omgaan met en adviseren in conflictsituaties en deze oplossen
- Kan conform regelgeving en procedures op het gebied van personeelsmanagement (binnen de retailorganisatie) handelen

#### **Organisatie**

- Heeft brede kennis van het gebruik van kritieke prestatie-indicatoren (KPI's)
- Kan een werkplanning maken
- Kan projectmatig werken en/of de PDCA-cyclus toepassen
- Kan productiviteitskengetallen berekenen en interpreteren

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

- Kan werken met gangbare computersystemen en applicaties
- Kan werken conform privacywetgeving
- Kan beschikbare klantdata interpreteren en vertalen naar beleid voor de eigen afdeling of vestiging

#### **Professionele ontwikkeling**

- Kan proactiviteit bevorderen en daarnaar handelen
- Kan gesprekstechnieken in zakelijke situaties toepassen
- Kan omgaan met teleurstelling/conflicten hanteren
- Kan samenwerken met collega's
- Kan de eigen werkzaamheden evalueren en verbeteringen benoemen
- Kan correct taalgebruik passend bij doelgroep en medium toepassen



### B1-K3-W1: Maakt werkplanningen

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert de werkzaamheden in de afdeling of vestiging. Hij/zij analyseert relevante parameters, zoals de omzet per gewerkt uur. Hij/zij maakt op basis van de beschikbare gegevens een werkplanning. Hij/zij past deze aan op geplande of ongeplande fluctuaties. Hij/zij communiceert de werkplanning aan de medewerkers. Wanneer de werkplanning aangepast moet worden (bijvoorbeeld door afwezigheid van medewerkers en/of verandering van werkzaamheden, of omstandigheden) zoekt hij/zij naar een kostenefficiënte oplossing.

#### Resultaat

Er is een reële werkplanning die past bij de gegeven situatie.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt een realistische werkplanning op basis van de activiteiten, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten en controleert de uitvoering van de werkzaamheden;
- gaat kostenefficiënt te werk bij werkplanningen en neemt van invloed zijnde factoren breed in ogenschouw;
- bespreekt de werkplanning tijdig en draagt er zorg voor dat voor iedereen duidelijk is wat er van hem/haar wordt verwacht;
- anticipeert adequaat op onvoorziene omstandigheden en past tijdig de werkplanning aan.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen

### B1-K3-W2: Voert activiteiten uit ten behoeve van in- en uitstroom van medewerkers

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt met de leidinggevende of het personeelsbestand passend is bij de personeelsbehoefte van de eigen afdeling of vestiging. Hij/zij voert op aanwijzing van de leidinggevende en/of de afdeling HRM activiteiten uit ten behoeve van werving en selectie. Hij/zij onderzoekt redenen voor vertrek van medewerkers en tracht onnodig vertrek van medewerkers te voorkomen.

Voor het werven en opstellen van selectiecriteria hanteert hij/zij informatie van de leidinggevende, informatie over een veranderende behoefte aan medewerkers, eventuele voorvallen en (veranderende) eisen waaraan (nieuwe) medewerkers voor vaste of tijdelijke functies moeten voldoen. Hij/zij gaat na op welke wijze geschikte medewerkers geworven kunnen worden en aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij/zij bedenkt vragen om medewerkers te selecteren. Hij/zij adviseert de leidinggevende en/of de afdeling HRM hierover of voert gesprekken voor werving en selectie mede uit. In voorkomende gevallen voert hij/zij exitgesprekken.

#### Resultaat

Bij de organisatie passende processen voor het personeelsbestand zijn opgesteld. De benodigde activiteiten voor werving en selectie zijn uitgevoerd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt een financieel haalbare inschatting van de personeelsbehoefte;
- analyseert kritisch en zorgvuldig de verzamelde informatie over mogelijke kandidaten, bedenkt of stelt gerichte vragen, legt relaties tussen gegevens en trekt conclusies voor de selectie van medewerkers;
- stelt zich in de communicatie met betrokkenen objectief en respectvol op;
- stelt zich ten aanzien van het selecteren van medewerkers integer op;
- gaat vertrouwelijk om met privacygegevens.

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

### B1-K3-W3: Voert activiteiten uit ten behoeve van beoordelen en ontwikkelen van medewerkers

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt, eventueel in samenspraak met de medewerkers in kwestie, op welke wijze medewerkers begeleid kunnen worden in hun functie en eventueel kunnen doorstromen. Hij/zij verzamelt informatie over het functioneren van medewerkers en trekt hieruit conclusies. Ook levert hij/zij een bijdrage aan het beoordelen van medewerkers, bijvoorbeeld door input te leveren over hun functioneren. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt ontwikkelingsmogelijkheden van medewerkers met betrokkenen. De beginnend beroepsbeoefenaar wijst op de mogelijkheden van het volgen van cursussen en trainingen en stelt samen met de medewerker een ontwikkelingsplan op.

De beginnend beroepsbeoefenaar actualiseert het personeelsbestand en informeert belanghebbenden.

#### Resultaat

Activiteiten voor het beoordelen en ontwikkelen zijn conform bevoegdheden en bedrijfsprocedures uitgevoerd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- reflecteert objectief over het functioneren en de ontwikkelbehoefte van medewerkers;
- hanteert passend taal- en woordgebruik;
- stelt reflecterende vragen om inzicht in ontwikkelbehoefte te bevorderen;
- beoordeelt of adviseert op basis van de organisatiespecifieke regels en procedures of medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken;
- bedenkt passende maatregelen om het functioneren van medewerkers te verbeteren en verwoordt ideeën op passende wijze aan de leidinggevende;
- gaat integer om met informatie van en over medewerkers en houdt zich aan de (wettelijke) afspraken bij het omgaan met privacygevoelige informatie.

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

### B1-K3-W4: Voert activiteiten uit ten behoeve van het verzuimbeleid

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert het verzuimbeleid van de organisatie uit. In het geval van een verzuimmelding kan hij/zij contact opnemen met de medewerker en vervolgspraken maken over terugkeer en/of ondersteuning. Hij/zij legt de verzuimmelding en vervolgspraken vast en/of geeft dit door.

Hij/zij onderneemt actie op het verzuim, eventueel in overleg met de leidinggevende: hij/zij doet voorstellen voor aanpassen van de werkplanning, vervangingsvraagstukken en begeleiding van verzuim.

Op basis van verzuim van medewerkers en/of verzuimcijfers kijkt hij/zij samen met de leidinggevende naar risicofactoren van verzuim binnen de eigen afdeling of vestiging en onderneemt waar mogelijk actie om verzuim te voorkomen.

#### Resultaat

Bij de organisatie passende acties omtrent verzuim zijn voorgesteld en/of uitgevoerd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- hanteert passend taal- en woordgebruik;
- luistert aandachtig, vat antwoorden kernachtig samen en stelt verdiepende vragen om redenen voor verzuim te doorgronden;
- werkt conform de procedures van de organisatie omtrent verzuim;
- schat risico's voor de organisatie en de betrokken medewerker juist in;
- voert 'slechtnieuwsgesprekken' op tactvolle wijze;
- legt afspraken zorgvuldig vast;
- bedenkt passende maatregelen om het verzuim terug te dringen of herstel te bevorderen en verwoordt ideeën op passende wijze aan zijn leidinggevende;

#### B1-K3-W4: Voert activiteiten uit ten behoeve van het verzuimbeleid

- gaat integer om met informatie van en over medewerkers en houdt zich aan de (wettelijke) afspraken bij het omgaan met privacygevoelige informatie.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Overtuigen en beïnvloeden

## B1-K4: Geeft tactisch leiding aan de eigen afdeling of vestiging

### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar weegt voortdurend het belang van het bedrijf en de klant af. Hij/zij volgt procedures van de organisatie en komt bij afwijkingen met oplossingen of past bestaande procedures binnen de gegeven bandbreedte aan. De werkzaamheden en omstandigheden zijn veel en divers waarbij hij/zij standaardwerkzaamheden naar eigen inzicht uitvoert en waar nodig werkwijzen combineert of aanpast. De beginnend beroepsbeoefenaar is in staat om zich aan te passen aan uiteenlopende omstandigheden en te werken volgens de regels en procedures van de vestiging/retailonderneming.

Voor het uitvoeren van het beleid heeft hij/zij brede/specialistische kennis en vaardigheden op het gebied van bedrijfsvoering nodig. Tevens zijn brede kennis en vaardigheden van de retail als geheel onmisbaar voor commercieel, ondernemend en bedrijfsmatig handelen.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft zowel een aansturende als uitvoerende rol. Ten aanzien van commercieel beleid, financieel beleid en personeelsbeleid heeft hij/zij een uitvoerende rol. Hij/zij werkt samen met medewerkers en -waar van toepassing- andere collega's in dezelfde functie. Hij/zij is over deze onderwerpen spreekbuis naar de leidinggevende/eigenaar van de vestiging/retailonderneming. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket en de resultaten van de vestiging of afdeling. Hij/zij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de vestiging/retailonderneming. Hij/zij legt hierover verantwoording af aan de leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### **Retaillandschap**

- Heeft specialistische kennis van retail in het algemeen en het retaillandschap
- Heeft specialistische kennis van klantgroepen van retailorganisaties en retailconcepten

#### **Klantreis**

- Heeft specialistische kennis van relevante branchewetgeving
- Kan de klantbehoefte inschatten en het klantgedrag zo mogelijk beïnvloeden

#### **Retaillogistiek**

- Heeft specialistische kennis van het logistieke proces in de retailorganisatie
- Kan de kwaliteit van het logistieke proces binnen het retailconcept duiden
- Kan de kwaliteit van de financiële afhandeling binnen het retailconcept duiden

#### **Personeelsmanagement**

- Heeft brede kennis van leiderschapstijlen en motivatiestrategieën
- Kan coachings- en begeleidingsmethodieken toepassen
- Kan omgaan met en adviseren in conflictsituaties en deze oplossen
- Kan conform regelgeving en procedures op het gebied van personeelsmanagement (binnen de retailorganisatie) handelen
- Kan een werkoverleg organiseren en leiden

#### **Organisatie**

- Heeft brede kennis voor het uitvoeren van arbo-beleid (arbozorg), milieu-beleid en veiligheidsbeleid
- Kan projectmatig werken en/of de PDCA-cyclus toepassen
- Kan hospitality-uitgangspunten van de organisatie toepassen

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

- Heeft brede kennis van innovaties en ontwikkelingen in de retail in het algemeen en lokaal
- Kan werken met gangbare computersystemen en applicaties
- Kan werken conform privacywetgeving
- Kan beschikbare klantdata interpreteren en vertalen naar beleid voor de eigen afdeling of vestiging

#### **Professionele ontwikkeling**

- Heeft brede kennis van cao's: rechten/plichten; goed werkgever-/werknemerschap
- Heeft brede kennis van de verschillende taken, verantwoordelijkheden en overlegvormen relevant voor managementtaken
- Kan proactiviteit bevorderen en daarnaar handelen

#### B1-K4: Geeft tactisch leiding aan de eigen afdeling of vestiging

- Kan omgaan met teleurstelling/conflicten hanteren
- Kan samenwerken met collega's
- Kan de eigen werkzaamheden evalueren en verbeteringen benoemen
- Kan de trends en ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied en de retail in zijn algemeenheid volgen en zo nodig toepassen
- Kan correct taalgebruik passend bij doelgroep en medium toepassen

##### **Beroepsgericht rekenen**

- Kan dataoverzichten samenstellen, presenteren en interpreteren
- Kan een exploitatieoverzicht (per afdeling) opstellen en interpreteren
- Kan een liquiditeitsoverzicht opstellen en interpreteren
- Kan break-even point berekenen
- Kan commerciële en financiële retailkengetallen berekenen en interpreteren
- Kan budgetten opstellen en beheren
- Kan verkoopresultaten berekenen en analyseren

#### B1-K4-W1: Stelt doelstellingen op voor de eigen afdeling of vestiging

##### *Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar vertaalt het ondernemingsbeleid en de missie en visie naar de eigen afdeling en omgeving. Daarbij vertaalt hij/zij samen met een leidinggevende kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen voor de eigen afdeling of een organisatieonderdeel naar een plan. Bij dit plan stelt hij/zij een begroting op voor de afdeling. De beginnend beroepsbeoefenaar trekt conclusies over onder andere beschikbare budgetten en de personeelsomvang voor de afdeling of vestiging. Hij/zij bespreekt het plan en de bijbehorende de begroting met de leidinggevende/eigenaar van de vestiging/retailonderneming en verantwoordt de gemaakte keuzes.

##### *Resultaat*

Er zijn heldere, haalbare doelstellingen, voor de eigen afdeling of vestiging. De doelstellingen zijn vertaald naar een begroting die is afgestemd met de leidinggevende.

##### *Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- vertaalt kansen in ambitieuze en haalbare plannen;
- brengt gestructureerd de uit te voeren activiteiten in kaart;
- maakt een reële en haalbare begroting van de nodige mensen en middelen;
- beschrijft of presenteert en beargumenteert helder en overtuigend de opgestelde doelstellingen en bijbehorende begroting.

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

#### B1-K4-W2: Interpreteert beschikbare operationele gegevens voor strategische verbeteringen

##### *Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar raadpleegt beschikbare informatie uit alle beschikbare verkoopkanalen en systemen. Hij/zij vraagt eventueel resultaten op van de medewerkers. Hij/zij interpreteert de cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij/zij de oorzaken van afwijkende/opvallende verkoopresultaten.

Hij/zij levert rapportages op met verantwoording aan de leidinggevende aan en geeft aan welke strategische aandachtspunten hij/zij signaleert. Hij/zij bespreekt bevindingen met de leidinggevende en stelt strategische verbeterplannen op.

##### *Resultaat*

De gegevens in de systemen zijn geïnterpreteerd en eventuele strategische verbeteringen geïnitieerd.

## B1-K4-W2: Interpreteert beschikbare operationele gegevens voor strategische verbeteringen

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- is alert op (online) meldingen en bepaalt daarin de juiste prioriteiten op basis van belang en urgentie;
- is accuraat in het verzamelen en registreren van de gegevens;
- is zorgvuldig bij de interpretatie van de gegevens;
- trekt logische conclusies;
- stelt uitvoerbare en geschikte verbeterplannen op;
- gaat integer om met privacygevoelige informatie;
- werkt conform de richtlijnen vanuit de organisatie.

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

## B1-K4-W3: Onderzoekt nieuwe kansen

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar brengt in kaart hoe bij het verkooppotentieel verder kan verbeteren. Hij/zij onderzoekt daarvoor nieuwe kansen voor de eigen afdeling of vestiging. Daarbij onderzoekt hij/zij trends en ontwikkelingen in de markt en/of omgeving en/of in het retailconcept en de mogelijkheden voor de eigen afdeling of vestiging. Ideeën voor aanpassingen vervat hij/zij in een business case. De beginnend beroepsbeoefenaar weegt de mogelijke opbrengsten en kosten af. Tenslotte presenteert hij/zij de ideeën aan de leidinggevende.

### Resultaat

De resultaten van de eigen afdeling of vestiging zijn geëvalueerd en nieuwe kansen zijn in kaart gebracht en gepresenteerd.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- is alert op kansen;
- toont inzicht in de lokale markt (o.a. gericht op de branche) bij het in kaart brengen van kansen en bedreigingen en kent de concurrenten;
- legt aan de leidinggevende duidelijk zijn/haar ideeën uit en onderbouwt helder het verwachte resultaat, de haalbaarheid en noodzaak van het idee.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Ondernemend en commercieel handelen

## 2. Generieke onderdelen

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

### **Nederlandse taal**

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

### **Rekenen**

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

### **Loopbaan en burgerschap**

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

### **Engels (alleen voor niveau 4)**

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

# Profieldeel

## P1 Retailmanager

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

De retailmanager werkt in de retailsector 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 organisaties met omnichannel activiteiten. De retailmanager geeft leiding aan een operationeel verkoopteam in de eigen afdeling of vestiging van beperkte omvang. De werkzaamheden omvatten het gehele verkoopproces, waaronder de productpresentatie, inkoop en verkoop, de goederenstroom, en het personeelsmanagement.

Het is van belang dat de retailmanager en het team aansluiten op de fase(n) van de klantreis, de klantbehoefte en de beschikbare data van de klant. De verschuiving naar online maakt het voor de winkels en winkelgebieden nodig om nóg relevanter te worden. Hierdoor veranderen winkelconcepten en liggen accenten vooral op hospitality (gastvrijheid), beleving, het leveren van een toegevoegde waarde voor de klant en op verkoop via diverse verkoopkanalen.

### Beroepsvereisten

Nee