

Keuzedeel mbo

Retailtransformatie in bedrijf

Code

K1260

Ontwikkeld door: Brancheorganisatie INretail in samenwerking met de BTG Handel en Mode van de MBO Raad
Penvoerder: Sectorkamer handel

1. Algemene informatie

D1: Retailtransformatie in bedrijf

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Ja

Onderwijsinstellingen kunnen, onder specifieke voorwaarden, in de derde leerweg een certificaatgerichte opleiding aanbieden voor een keuzedeel dat na 1 augustus 2020 is vastgesteld. Zie vragen 7 en 17 van de veelgestelde vragen veranderaanpak (<https://kwalificatiestructuur-mijn.s-bb.nl/vragen/verander>).

Scholingsbehoefte/landelijke herkenbaarheid

Als gevolg van digitalisering, zowel binnen bedrijven als in de hele sector in de retail, hebben werkgevers te maken met een grote transformatie de komende jaren. Dit resulteert in een scholingsbehoefte om met digitale retailtoepassingen te kunnen omgaan en om gebruik te maken van de beschikbare informatie en data. Als gevolg van de Corona-crisis zijn nog meer consumenten ook online gaan winkelen, dit leidt tot een nog grotere behoefte aan scholing dan tot nu toe.

Deze scholingsbehoefte wordt onderschreven door recent onderzoek van brancheorganisatie INretail en door en S-BB (zie toelichting bij E). Door het keuzedeel Retailtransformatie in bedrijf in te zetten voor bijscholing van werkenden in alle branches in de detailhandel kan aan deze scholingsbehoefte worden voldaan. Het gaat hier specifiek om verkoopmedewerkers met klantencontact en logistieke taken in de winkel.

Zelfstandige betekenis

Na het volgen van dit keuzedeel zijn verkoopmedewerkers beter inzetbaar in alle branches binnen de detailhandel. Dit komt onder andere door inzicht in de ontwikkelingen in het gehele retaillandschap en in consumentengedrag. Zij kunnen beter omgaan met de digitale toepassingen zoals contactloos betalen, VR-toepassingen en social media. Ook kunnen zij beschikbare informatie over klanten inzetten in het verkoopproces, voorraadbeheer en winkelinrichting en -routing.

Doelgroep

Het keuzedeel 'Retailtransformatie in bedrijf' is bedoeld voor verkoopmedewerkers met (online) klantencontact en logistieke taken in alle branches in de detailhandel.

Ingangsdatum certificaat

28-10-2021

Ontwikkeld voor kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Relevantie van het keuzedeel

Het is voor beginnend beroepsbeoefenaren in de sector Retail van groot belang om zich verder te verdiepen in ontwikkelingen in de sector en in het vakgebied. Dit zijn veelal digitale technologische ontwikkelingen die de organisatie verder helpen zoveel mogelijk aan verwachtingen van klanten te voldoen. Dit gaat onder andere over het verlenen van service, kennis van klantinformatie en verkoop- en voorraaddata, een individuele en klantspecifieke benadering en de beste prijs-kwaliteitverhouding. De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept zich in (technologische) ontwikkelingen en in de mogelijke impact voor zijn werkzaamheden. Vervolgens past hij kennis van ontwikkelingen toe door in het contact met klanten op de zogenoemde klantreis aan te sluiten. Het goed op de hoogte zijn van ontwikkelingen vergroot de kans op werk.

Beschrijving van het keuzedeel

Het keuzedeel gaat over de impact van digitale toepassingen op het werken in de sector Retail in het algemeen en op het contact met klanten in het bijzonder. De beginnend beroepsbeoefenaar doet ervaringen op met en ontwikkelt kennis van en inzichten in de effecten van digitale toepassingen op onder andere geldbesparing, duurzaamheid, gemak en vermaak.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verdiepend

2. Uitwerking

D1-K1: Verleent hospitality en adviseert met behulp van digitale retailtoepassingen

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met een diversiteit aan klanten en een verscheidenheid aan situaties en (online en offline) verkoopkanalen: dit maakt het werk soms complex. De werkzaamheden zijn voor een groot deel gestandaardiseerd. Het verlenen van hospitality (gastheerschap) aan de klant geschiedt op verschillende momenten en vereist afstemming op de klant, op het retailconcept en op de situatie.

De beginnend beroepsbeoefenaar kan zich inleven in de positie, fase van de klantreis en verwachtingen van de klant vanuit de beschikbare verkoopkanalen en gegevensbronnen. Hij heeft basiskennis van de diverse verkoopkanalen en de invloed hiervan op de klant. Hij heeft kennis van en zet vaardigheden in voor de omgang met de klant en de omgang met de digitale techniek en de informatiesystemen van de organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft tijdens het handelen oog voor zowel klanttevredenheid als de commerciële doelstellingen van de organisatie.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft vooral uitvoerende taken die hij zelfstandig uitvoert. Hij werkt meestal in een verkoopteam onder leiding van een leidinggevende waarvan hij onder andere instructies voor de uitvoering van werkzaamheden ontvangt. Bij situaties die een beginnend beroepsbeoefenaar niet zelf kan en/of mag oplossen schakelt hij een leidinggevende in. De beginnend beroepsbeoefenaar levert een bijdrage aan het teamresultaat, bewaakt de kwaliteit van het eigen werk en meldt wanneer er iets mis gaat of dreigt te gaan.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van mogelijke effecten van digitale retailtoepassingen op commerciële doelstellingen van een organisatie
- heeft passend bij het retailconcept van een organisatie kennis van de voor de klant beschikbare services en aftersales
- heeft kennis van data, zoals klantdata, verkoopdata, voorraaddata, en de betekenis hiervan voor de werkzaamheden
- heeft kennis van invloeden op klanttevredenheid
- heeft kennis van verkoopkanalen
- heeft kennis van digitale technologische ontwikkelingen in de retailsector, zoals op het gebied van duurzaamheid, logistiek, marketing, social media, betalingsverkeer, ICT, communicatie met klanten
- heeft kennis van e-commerce en communicatie-activiteiten van een organisatie
- heeft kennis van het gebruik van sociale media voor commerciële doeleinden
- heeft kennis van retail in het algemeen en het retaillandschap
- heeft kennis van veelvoorkomende retailconcepten en de betekenis hiervan voor de eigen werkzaamheden
- heeft kennis van klantgroepen van retailorganisaties en retailconcepten
- heeft kennis van het verloop van een klantreis en relevante verkoopkanalen
- heeft kennis van hospitality/beleving zoals toegepast in het retailconcept van de organisatie
- heeft kennis van innovaties en ontwikkelingen in de retail

- kan de impact van digitale technologische ontwikkelingen in de sector retail op retailondernemingen en klanten toelichten
- kan digitale toepassingen in de retail aan klanten uitleggen
- kan kennis van klantgroepen toepassen
- kan kennis van vormen van klantbenadering toepassen
- kan kennis van consumentengedrag, -behoeften en -rechten toepassen
- kan, binnen de bevoegdheden, klachten afhandelen
- kan omgaan met conflictsituaties
- kan werken met gangbare computersystemen, devices en applicaties
- kan basale verkoopcijfers berekenen, interpreteren en voorstellen hierop formuleren
- kan grafieken en tabellen van ken- en stuurgetallen interpreteren
- kan kennis over het assortiment in de beschikbare verkoopkanalen toepassen
- kan vaardigheden met betrekking tot relevante service toepassen, zoals zagen, snijden, afwegen, mengen
- kan storytelling toepassen c.q. inspiratie overbrengen richting de klant
- 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 conform privacy wetgeving
- kan klantdata lezen
- kan een klantgerichte beroepshouding toepassen
- kan samenwerken met collega's

D1-K1: Verleent hospitality en adviseert met behulp van digitale retailtoepassingen

- kan correct taalgebruik toepassen passend bij de doelgroep en medium
- kan social media voor commerciële doeleinden inzetten

D1-K1-W1: Functioneert als professional in de retailorganisatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt zich op de hoogte van retailontwikkelingen (lokaal en landelijk) in het vakgebied en die relevant zijn voor de eigen organisatie. Tevens reflecteert hij op de eigen commerciële presentaties. Hij benut gebruikelijke digitale informatiekanalen en/of werkbesprekingen. Daarbij zoekt de beginnend beroepsbeoefenaar digitale informatie op. Hij bedenkt op welke wijze het eigen handelen te verbeteren en bespreekt dit met de leidinggevende.

Resultaat

De consequenties en mogelijke persoonlijke verbeteringen van relevante retailontwikkelingen en van de eigen commerciële prestaties zijn gecommuniceerd met betrokkenen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- gaat proactief op zoek naar relevante informatie.
- bespreekt ontwikkelingen proactief in het werkoverleg.
- reflecteert actief op ontwikkelingen en het eigen commerciële handelen en geeft een reëel beeld.
- komt met haalbare persoonlijke verbeteracties.
- brengt op heldere wijze bij de leidinggevende de ideeën over mogelijke veranderingen naar voren.
- is up-to-date over de ontwikkelingen in de organisatie en zet deze kennis in bij zijn werkzaamheden.
- hanteert technologische en digitale toepassingen passend bij de situatie en gaat integer om met de informatie.
- stelt zich open op voor digitale technologische ontwikkelingen in en buiten de organisatie.

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

D1-K1-W2: Begeleidt de klant bij de klantreis

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar observeert de klant en bepaalt de wijze van benadering en timing voor het leggen van het contact. Hij creëert -passend bij het retailconcept- sfeer en beleving. De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt het doel en de verwachtingen van de klant en geeft desgewenst uitleg over het retailconcept en beschikbare digitale technologie. Hij laat bijvoorbeeld producten zien, benoemt acties, beantwoordt vragen, geeft toelichting over de toepassing en eigenschappen en/of assisteert de klant bij het gebruik van digitale hulpmiddelen. Wanneer de klant (nog) niet tot een koop overgaat begeleidt de beginnend beroepsbeoefenaar de klant verder in zijn klantreis. Hij wijst op aanvullende informatie via beschikbare verkoopkanalen of informatiebronnen: hij hanteert beschikbare (klant)data om advies en/of prioriteiten te stellen aan werkzaamheden binnen zijn bevoegdheden. Indien nodig schakelt hij een leidinggevende in.

Resultaat

De klant is passend bij zijn klantreis en het retailconcept begeleid: de behoefte van de klant is achterhaald en de klant is naar behoefte verder geholpen. De beschikbare technologische hulpmiddelen zijn op geëigende wijze ingezet.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- heeft een proactieve houding richting de klant door zichtbaar, beschikbaar, uitnodigend en behulpzaam te zijn.
- toont op gepaste wijze lef en verantwoordelijkheid in het initiëren van contact richting de klant.
- luistert met aandacht en betrokkenheid en vraagt waar relevant door.
- heeft een open en uitnodigende houding.
- is richting klanten en collega's respectvol, eervol en hartelijk.
- stemt zijn verbale en non-verbale communicatie af op de klant.
- reageert professioneel, onder andere op weerstand, teleurstelling en op "moeilijke klanten".

D1-K1-W2: Begeleidt de klant bij de klantreis

- werkt volgens geldende bedrijfsregels en -procedures.
- maakt tijdig melding van niet-standaard situaties bij een leidinggevende.
- hanteert beschikbare digitale hulpmiddelen, applicaties, systemen en (klant)data conform bedrijfsprocedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen, Aandacht en begrip tonen

D1-K1-W3: Verzorgt de uitstraling van het retailconcept

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt en onderhoudt de presentatie van de artikelen en/of visual merchandising in de betrokken verkoopkanalen en/of via eventuele (social) media-uitingen conform het beleid van de organisatie. Hij hanteert de uitgangspunten van het retailconcept en instructies van de organisatie bij het presenteren binnen het retailconcept én het presenteren van het retailconcept. Hij hanteert beschikbare (klant)data om advies en/of prioriteiten te stellen aan werkzaamheden binnen zijn bevoegdheden.

Resultaat

De uitingen vanuit het retailconcept zijn op basis van uitgangspunten en instructies verzorgd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- gebruikt materialen, hulpmiddelen en technologie en (social) media op veilige en verantwoorde en geëigende manier.
- toont inzicht in de uitgangspunten en instructies vanuit het retailconcept en houdt binnen zijn bevoegdheden hiermee rekening bij de presentatie van het retailconcept en/of presentaties in het retailconcept.
- houdt zich nauwgezet aan de instructies die hij heeft gekregen van de leidinggevende.
- hanteert beschikbare digitale hulpmiddelen, applicaties, systemen en (klant)data conform bedrijfsprocedures.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen