

Keuzedeel mbo

Logistiek in de retail

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0870

Penvoerder: Sectorkamer handel
Gevalideerd door: sectorkamer Handel
Op: 28-11-2017

1. Algemene informatie

D1: Logistiek in de retail

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Gekoppeld aan kwalificatie(s)

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

Toelichting

Relevantie van het keuzedeel

In toenemende mate passen retailbedrijven technologische vernieuwingen in de bedrijfsvoering toe, met name op het gebied van e-commerce. Veelal gaat het om vernieuwingen van processen en/of diensten met nieuwe/aanvullende taken die in de backoffice en/of het magazijn letterlijk buiten het zicht van de klant blijven. Deze vernieuwingen / aanvullingen, zoals een extra verkoopkanaal, maken onder andere nieuwe servicegerichte dienstverlening en een meer efficiënt verloop van klantgerichte logistieke bedrijfsprocessen mogelijk. Met het verbredende en verdiepende keuzedeel ontwikkelt de beginnend beroepsbeoefenaar met name vakkennis en vaardigheden voor de logistieke en de administratieve werkzaamheden door de onlineverkoopkanalen van de retailonderneming. Hiermee vergroot de beginnend beroepsbeoefenaar de kans op werk.

Beschrijving van het keuzedeel

Met het keuzedeel ontwikkelt de beginnend beroepsbeoefenaar met name verdiepende vakkennis en vaardigheden voor het verwerken van en het omgaan met taken met betrekking tot e-commerce in een magazijn van een retailbedrijf. Het gaat met name om logistieke processen bij e-commerce, het gebruiken van een gemotoriseerd intern transportmiddel en het plannen van logistieke werkzaamheden.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verdiepend

Verbredend

2. Uitwerking

D1-K1: Voert logistieke werkzaamheden in de retail uit

Complexiteit

De logistieke werkzaamheden van beginnend beroepsbeoefenaren bij retailbedrijven zijn doorgaans standaard en routinematig van aard. Hij voert deze activiteiten volgens de bedrijfsprocedures en met in achtneming van wettelijke regels uit. Hierbij is hij alert op veilig werken en op het voorkomen van fouten. Eventuele opgemerkte derving meldt hij aan de leidinggevende. Met name het werken met gemotoriseerde interne transportmiddelen is sterk gebonden aan wet- en regelgeving, hiervoor volstaat basiskennis. Het verwerken van leveringen aan en retourneren van de klant en het beheren van de voorraad wordt voornamelijk gestuurd vanuit (e-commerce) processen en procedures. Door de diversiteit van onder andere aanvragen en de retourgoederenstroom vraagt dit ook van de beginnend beroepsbeoefenaar inzicht in het gehele logistieke proces en in planning van klantgerelateerde activiteiten. Voor het uitvoeren van dit soort niet-fysieke logistieke processen is kennis nodig, aangevuld met vaardigheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert logistieke opdrachten in een magazijn, dikwijls in teamverband, zelfstandig uit. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van zijn taken. Een leidinggevende draagt hiervoor de eindverantwoordelijkheid. De beginnend beroepsbeoefenaar lost problemen, binnen de kaders van zijn verantwoordelijkheden, zoveel mogelijk zelf op. Hij schakelt hulp in wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of wanneer hij niet in staat is om deze op te lossen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van logistieke processen bij e-commerce.
 - heeft basiskennis van consumentenrecht bij online verkoop.
 - heeft basiskennis van de werking van klantrelatiemanagementsystemen, zoals klantbestellingen en historie terugvinden.
 - heeft basiskennis van de werking van een webshop en een besteltool.
 - heeft basiskennis van persoonlijke veiligheid bij het gebruiken van een gemotoriseerd intern transportmiddel.
 - heeft basiskennis van ergonomie en van het zo veel mogelijk beperken van klachten, blessures en letsel bij het gebruiken van een gemotoriseerd intern transportmiddel.
 - heeft kennis van online bestellen.
 - heeft kennis van de goederen-/artikelencodering in een magazijnomgeving.
 - heeft kennis van de magazijnindeling en/of magazijnlay-out.
 - heeft kennis van voorraadbeheer en van omloopsnelheid.
 - heeft kennis van vervoersbescheiden.
 - heeft kennis van relaties tussen een bedrijfsmodel en een verkoopkanaal.
 - heeft kennis van de veelgebruikte vaktermen met betrekking tot het gebruiken van gemotoriseerde interne transportmiddelen, zoals preventief onderhoud, hefvermogen, hefhoogte, hiel van de vork, lastzwaartepunt en lastdiagram.
 - heeft kennis van verplichtingen van werkgevers en werknemers met betrekking tot het gebruiken van een gemotoriseerd intern transportmiddel, zoals in de Arbo-wet staat omschreven.
 - heeft kennis van veelvoorkomende gevaarsymbolen en behandelingsetiketten in een logistieke omgeving.
 - heeft kennis van de bediening, bedieningsinstrumenten en van controle-instrumenten van een gemotoriseerd intern transportmiddel.
 - heeft kennis van kritische factoren bij het uitvoeren van logistieke werkzaamheden van e-commerce.
 - heeft kennis van het remsysteem van een gemotoriseerd intern transportmiddel.
 - heeft kennis van hydraulische systemen van een gemotoriseerd intern transportmiddel.
 - heeft kennis van het hef- en/of tilsysteem van een gemotoriseerd intern transportmiddel.
 - heeft kennis van risico's bij het gebruiken van een gemotoriseerd intern transportmiddel, zoals instabiele lading, rijsnelheid en vorkenhoogte.
-
- kan werken met systemen waarin deelprogramma's geïntegreerd zijn, zoals een ERP-systeem.
 - kan online bestellingen omzetten in orders.
 - kan retourgoederen ten behoeve van preventie analyseren.
 - kan retourgoederen verwerken.
 - kan bestellingen uitleveren (klantcontact en administratieve handelingen).
 - kan klanten informeren over de fase waarin het verwerken van het koop- en/of retourproces zich bevindt.
 - kan facturen voor verzending gereed maken.
 - kan KAM-, veiligheidsvoorschriften en (wettelijke) regels toepassen.

D1-K1: Voert logistieke werkzaamheden in de retail uit

- kan persoonlijke beschermingsmiddelen controleren en gebruiken.
- kan een lastdiagram interpreteren.
- kan met een gemotoriseerd intern transportmiddel rijden, zoals een vorkheftruck, een elektrische pallettruck of een reachtruck.
- kan gebods-, verbods- en waarschuwingssignalen opvolgen.
- kan stabiliteit van goederen (op een pallet) interpreteren.
- kan de massa van een te verplaatsen last berekenen.
- kan goederen in opslag zetten en ophalen.
- kan veiligheidsvoorschriften bij het uitvoeren van logistieke processen in acht nemen.
- kan logistieke deelprocessen plannen.

D1-K1-W1: Controleert intern transportmiddel

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar kiest voor aanvang van het uitvoeren van werkzaamheden in een magazijn een (gemotoriseerd) intern transportmiddel en voert een controle uit. Hij controleert het interne transportmiddel op onder andere bruikbaarheid, inzetbaarheid, geschiktheid en veiligheid en vergelijkt deze met de gestelde eisen. Hij meldt kenmerken van het interne transportmiddel die niet aan de eisen voldoen, zoals schade of een defect.

Resultaat

Het (gemotoriseerde) interne transportmiddel is gecontroleerd en geschikt om de logistieke werkzaamheden uit te voeren.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt zijn deskundigheid bij het kiezen en controleren van een geschikt (gemotoriseerd) intern transportmiddel.
- controleert een (gemotoriseerd) intern transportmiddel nauwkeurig en zorgvuldig.
- meldt kenmerken van een (gemotoriseerd) intern transportmiddel die niet aan de eisen voldoen compleet en nauwkeurig.
- volgt gedisciplineerd instructies en bedrijfsvoorschriften op.

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

D1-K1-W2: Inventariseert en plant activiteiten voor levering aan klanten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert de uit te voeren activiteiten voor levering aan klanten. Hij let onder andere op het aantal delen waaruit de levering bestaat, of er VAS-en/of VAL-activiteiten uitgevoerd moeten worden en op het moment van het ontvangen of versturen van de levering. Hij gebruikt de geïnventariseerde activiteiten voor het maken van een planning voor de afhandeling van de leveringen.

Resultaat

Leveringen aan klanten zijn tijdig en conform de afspraken aangeboden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- volgt gedisciplineerd instructies en bedrijfsvoorschriften op.
- plant werkzaamheden realistisch.
- toont inzicht in logistieke werkzaamheden bij het maken van een werkplanning.
- onderhoudt op passende wijze contact met de klant.
- toont netheid en volledigheid bij het verwerken van leveringen in het systeem.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren

D1-K1-W3: Voert gemotoriseerd intern transport in een magazijn uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt een (gemotoriseerd) intern transportmiddel voor het verplaatsen van goederen in een magazijn. Hij tilt en verplaatst goederen en hij houdt hierbij rekening met de kenmerken van de werkplek, zoals bewegingsruimte. Ook let hij op de veiligheid, zoals voor collega's, op de rijrichting en op de snelheid van het (gemotoriseerde) interne transportmiddel. Eventuele VAS-en/of VAL-activiteiten voert hij uit. Hij controleert of de activiteiten volgens opdracht zijn uitgevoerd, afgeronde werkzaamheden legt hij vast. Na het afronden van het werken met een gemotoriseerd intern transportmiddel plaatst hij deze op de daarvoor bestemde (parkeer)plaats en maakt deze klaar voor vervolgebruik, zoals het opladen.

Resultaat

Het interne transport is veilig en volgens wet- en regelgeving uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- volgt gedisciplineerd instructies en bedrijfsvoorschriften op.
- toont een goede beheersing / bediening van het gemotoriseerde interne transportmiddel.
- is alert op het ergonomisch verantwoord uitvoeren van werkzaamheden.
- voert de logistieke werkzaamheden in een vlot tempo uit.
- toont logistiek inzicht in de uitvoering van de werkzaamheden.
- houdt zich bij de werkzaamheden consequent aan de wet- en regelgeving.
- blijft onder de druk standvastig, veilig en conform de regels werken.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

D1-K1-W4: Verwerkt retouren van klanten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verwerkt in een (e-commerce)systeem de ontvangst van retourzendingen van klanten. Hij houdt, voor zover bekend, redenen van klanten bij waarom zijn goederen retour zenden. Hij controleert de retourgoederen, onder andere op schade. Opvallende en/of veelvoorkomende redenen om goederen retour te zenden meldt hij aan de leidinggevende. Retourzendingen die nogmaals verkocht kunnen worden verplaatst hij naar de voorraad en werkt de voorraadadministratie bij. Over retourzendingen waarmee iets aan de hand is, zoals beschadigd of incompleet, informeert hij de leidinggevende en overlegt wat voor deze retourgoederen de vervolgstap is. Het resultaat van dit overleg verwerkt hij in een (e-commerce)systeem. In voorkomende gevallen neemt hij contact op met de klant en/of de leverancier, bijvoorbeeld om te informeren over de verwerking van de retourgoederen, om aanvullende informatie op te vragen of om een afspraak te maken.

Resultaat

Retourgoederen zijn correct verwerkt in een (e-commerce)systeem en in de fysieke voorraad verwerkt.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- volgt bij het verwerken van retourgoederen gedisciplineerd instructies en bedrijfsvoorschriften op.
- controleert en verwerkt retourgoederen vlot en zorgvuldig.
- registreert retourgoederen zorgvuldig in een systeem.
- is alert op opvallende redenen van klanten om goederen retour te zenden.
- meldt gesignaleerde trends en ontwikkelingen met betrekking tot retour gezonden goederen vlot aan de leidinggevende.
- onderhoudt op passende wijze contact met betrokkenen, zoals met klanten en leveranciers.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen