

Profiel van kwalificatiedossier:

Advies en leiding in de verkoop

Crebonr. 23070, 23195

» **Eerste verkoper (Crebonr. 25153)**

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Handel en ondernemerschap (Crebonr. 79080)

Penvoerder: Sectorkamer handel

Gevalideerd door: Het bestuur van Kenniscentrum Handel op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven Handel

Gevalideerd door: Sectorkamer handel

Gevalideerd door: Paritaire commissie van Aequor

Op: 12-06-2014

Op: 10-11-2015

Op: 18-11-2014

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie	7
B1-K1-W1: Verzorgt de goederenontvangst/-opslag	8
B1-K1-W2: Verzorgt de winkelpresentatie	9
B1-K1-W3: Controleert de voorraad en doet bestelvoorstellen	10
B1-K1-W4: Voert activiteiten uit t.b.v. (online-)informatiesystemen	10
B1-K2: Optimaliseert verkoop	11
B1-K2-W1: Geeft uitvoering aan hospitality	12
B1-K2-W2: Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen	12
B1-K2-W3: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt	13
B1-K2-W4: Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten	13
B1-K2-W5: Neemt deel en/of leidt het werkoverleg	14
2. Generieke onderdelen	15
Profieldeel	16
P1: Eerste verkoper	16
P1-K1: Geeft uitvoering aan verkoopactiviteiten	16
P1-K1-W1: Voert verkoopgesprekken	17
P1-K1-W2: Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar	17
P1-K1-W3: Handelt de verkoop af	18
P1-K1-W4: Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie	19
P1-K2: Geeft leiding aan een verkoopteam	20
P1-K2-W1: Maakt werkplanningen	20
P1-K2-W2: Stuurt werkzaamheden aan	20
P1-K2-W3: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de uitvoering van personeelsbeleid	21
P1-K2-W4: Assisteert bij werving en selectie van medewerkers	21

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

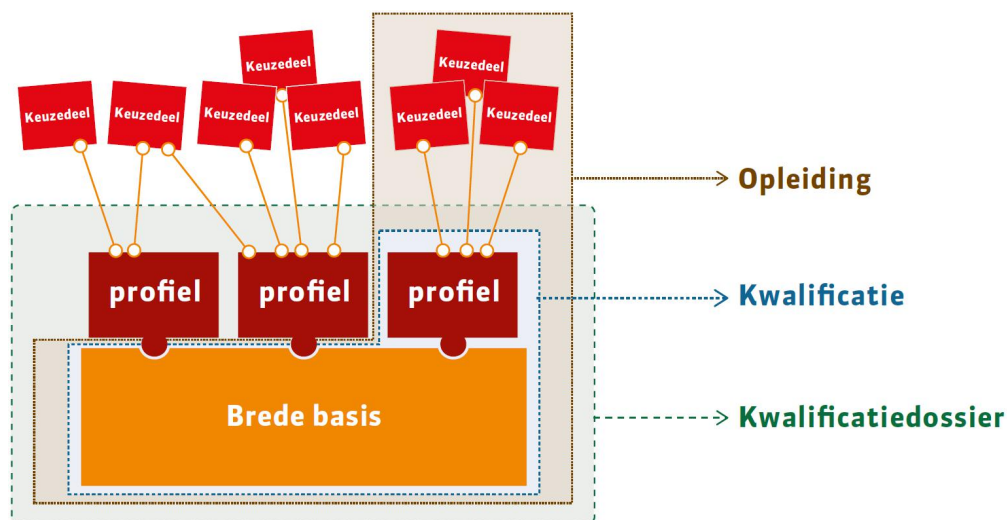
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

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 Eerste verkoper	3	Nee	vakopleiding

B1-K1 Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie	B1-K1-W1	Verzorgt de goederenontvangst/-opslag
	B1-K1-W2	Verzorgt de winkelpresentatie
	B1-K1-W3	Controleert de voorraad en doet bestelvoorstellen
	B1-K1-W4	Voert activiteiten uit t.b.v. (online -)informatiesystemen

B1-K2 Optimaliseert verkoop	B1-K2-W1	Geeft uitvoering aan hospitality
	B1-K2-W2	Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen
	B1-K2-W3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt
	B1-K2-W4	Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten
	B1-K2-W5	Neemt deel en/of leidt het werkoverleg

Profieldeel

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

P1 Eerste verkoper		
P1-K1 Geeft uitvoering aan verkoopactiviteiten	P1-K1-W1	Voert verkoopgesprekken
	P1-K1-W2	Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar
	P1-K1-W3	Handelt de verkoop af
	P1-K1-W4	Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie
P1-K2 Geeft leiding aan een verkoopteam	P1-K2-W1	Maakt werkplanningen
	P1-K2-W2	Stuurt werkzaamheden aan
	P1-K2-W3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de uitvoering van personeelsbeleid
	P1-K2-W4	Assisteert bij werving en selectie van medewerkers

P2 Verkoopspecialist		
P2-K1 Voert verkoop- en adviesactiviteiten uit	P2-K1-W1	Adviseert en voert verkoopgesprekken
	P2-K1-W2	Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar
	P2-K1-W3	Handelt de verkoop af

P2 Verkoopspecialist		
	P2-K1-W4	Sluit het afrekeningsysteem af en verzorgt de geldadministratie
	P2-K1-W5	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod
	P2-K1-W6	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie

P3 Verkoopadviseur		
P3-K1 Voert verkoop- en adviestrajecten uit	P3-K1-W1	Geeft advies op maat/op locatie
	P3-K1-W2	Doet een aanbod met prijsberekening
	P3-K1-W3	Accepteert en registreert de verkooporder
	P3-K1-W4	Regisseert de uitvoering van de order
	P3-K1-W5	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod
	P3-K1-W6	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie

P4 Verkoopspecialist groene detailhandel		
P4-K1 Werkt met natuurlijke/levende producten en verkoopt	P4-K1-W1	Verzorgt natuurlijke/levende producten in opslag en winkel
	P4-K1-W2	Adviseert over het volledige assortiment van natuurlijke/levende producten
	P4-K1-W3	Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit
	P4-K1-W4	Handelt verkoop af en verleent service
	P4-K1-W5	Analyseert toeleveranciers en afzetmarkt

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De beroepsbeoefenaar werkt in de meeste gevallen in een winkel binnen het MKB of GWB, binnen de food- en/of non-foodsector. Hij werkt meestal binnen een verkoopteam onder leiding van een manager of ondernemer. Vanuit zijn functie en vakdeskundigheid heeft hij een begeleidende en adviserende rol over verkoop, advies en winkelbeheer. De branche en de specifieke functie zijn bepalend voor de accenten in de taakuitvoering.
Typerende beroepshouding
De beroepsbeoefenaar is makkelijk in de omgang met mensen en kan zich snel inleven in de klant om op de klantbehoefte in te springen. Hij heeft continu oog voor wat er gebeurt op de winkelvloer: wat doet de klant, wat doet de collega of medewerker en hoe ziet de winkel eruit. Afhankelijk van zijn expertise adviseert hij zijn leidinggevende ten behoeve van optimalisering van de verkoop, de presentaties, de klantbenadering en/of de inzet van medewerkers met als doel het bedrijfsresultaat te verbeteren. Hij combineert commerciële gedrevenheid en 'feeling' met de branche, waarin hij werkzaam is. Hij is bereid om zijn handen uit de mouwen te steken om de goederenstroom snel en adequaat te verwerken. Hij laat inzicht zien in de invloed van de goederenstroom op het goed bedienen van de klant. Hij neemt een persoonlijke, klantgerichte houding in de omgang met de klant. En tot slot heeft hij een eerlijke houding bij het werken met geld en gaat hij integer om met bedrijfsinformatie. Voor de uitvoering van het beroep is Engels of Duits vereist.
Resultaat van de beroepengroep
De beroepsbeoefenaar draagt door het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de goederen-, klanten- en/of geldstroom bij aan de commerciële doelstellingen van de onderneming. .

B1-K1: Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie
Complexiteit
Het verzorgen van de goederenstroom en winkelpresentatie zijn voor de beroepsbeoefenaar veelal routinematige werkzaamheden die hij uitvoert conform bedrijfsprocedures. Hij zorgt ervoor dat de werkzaamheden efficiënt, met zo min mogelijk derving, op een veilige wijze en volgens de eisen van de organisatie verlopen. Vanuit zijn expertise heeft hij bij deze werkzaamheden een voorbeeldfunctie en is vraagbaak voor collega's. Hij hanteert bij deze werkzaamheden procedures en past deze toe op verschillende situaties. Hij heeft kennis en vaardigheden met betrekking tot de goederenstroom (procedures, werkwijzen, kwalitatieve en kwantitatieve controle, goederenadministratie, presentatieplan, etc.) nodig. Deze zet hij ook in bij de begeleiding van collega's in het team. Voor Eerste verkoper geldt aanvullend: Naast de uitvoerende werkzaamheden, heeft de eerste verkoper ook een controlerende en sturende taak richting medewerkers.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende en begeleidende rol bij de verzorging van goederenontvangst- en -verwerking. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Door zijn begeleidende rol draagt hij gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van het (routine)werk van collega's. Voor Eerste verkoper geldt aanvullend: De eerste verkoper is deels verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken door medewerkers.

B1-K1: Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit kennis van afvalverwerking in de retail
- Bezit kennis van commerciële functies van winkelinterieur en -exterieur
- Bezit kennis van de relatie tussen artikelkenmerken en presentatiemogelijkheden
- Bezit kennis van een voorraadinventarisatie
- Bezit kennis van het (management)informatiesysteem
- Bezit kennis van beveiligingsplan
- Bezit kennis van dervingsplan
- Bezit kennis van presentatieplannen
- Bezit kennis van het registreren van geleidedocumenten
- Bezit kennis van schappenplan
- Bezit kennis van kwalitatieve goederencontrole
- Bezit kennis van kwantitatieve goederencontrole
- Bezit kennis van opslagmethoden i.r.t. de kenmerken van goederen
- Bezit kennis van presentatievormen in de retail
- Bezit kennis van RIE
- Bezit kennis van ruimteverdeling van de wvo
- Bezit kennis van servicegraad
- Bezit kennis van soorten voorraad
- Bezit kennis van vormen en kleurgebruik in presentaties
- Kan arbo verantwoord werken i.r.t. (persoonlijke) veiligheid, hygiëne en milieu
- Kan berekeningen maken met bestel- en levertijden
- Kan feedback in samenwerking- en begeleidingssituaties geven
- Kan formulieren invullen of schriftelijke informatie geven in Engels of Duits
- Kan geleidedocumenten registreren
- Kan gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan ICT-vaardigheden i.r.t. (management)informatiesysteem hanteren
- Kan in begeleidingssituaties instructies geven
- Kan materialen en materieel t.b.v. de goederenstroom hanteren
- Kan overleggen met collega's, leveranciers, klanten, etc.
- Kan presentatietechnieken hanteren
- Kan promotiemateriaal kiezen/aanbrengen
- Kan schoonmaakmiddelen en -materialen gebruiken
- Kan voorraad- en bestelgegevens lezen
- Bezit kennis van procedure goederenontvangst/-opslag

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

N.v.t.

B1-K1-W1: Verzorgt de goederenontvangst/-opslag

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de goederenontvangst en -opslag, communiceert de prioriteiten en aandachtspunten, zoals vrij toegankelijke opslagruimte, klantbestellingen, etc. aan collega's en inventariseert de retouren. In voorkomende gevallen begeleidt hij collega's door hen (extra) uitleg en instructies te geven, werkzaamheden voor te doen en hen aan te spreken bij risico's. Bij de ontvangst van goederen controleert hij steekproefsgewijs aan de hand van de geleidedocumenten de levering op kwantiteit en kwaliteit. Hij handelt afwijkingen aan de levering met de vervoerder/leverancier af en zorgt dat de administratie rondom de goederenontvangst verzorgd is. Ook controleert hij de opgeslagen goederen op kwaliteit en kwantiteit, meldt en/of administreert de afwijkingen.

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

De eerste verkoper gaat na welke collega's ingezet kunnen worden bij de goederenontvangst, prioriteert taken, plant de goederenontvangst en delegeert taken. Hij controleert de uitvoering van de taken en stuurt waar nodig bij.

B1-K1-W1: Verzorgt de goederenontvangst/-opslag

Resultaat

De goederen zijn volgens de eisen van de organisatie ontvangen en opgeslagen.

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

Collega's zijn ingezet en geïnstrueerd t.b.v. een correct, efficiënt en veilig verloop van de goederenontvangst en -opslag.

Gedrag

- Brengt overzichtelijk in kaart welke goederen geleverd worden en toont inzicht in de prioriteiten en risico's bij het ontvangen van goederen en afhandelen van retouren.
- Kiest geschikt materiaal en materieel en gebruikt deze veilig en verantwoord.
- Is alert op naleving van (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie en op afwijkingen in de goederenstroom en meldt deze tijdig.
- Voert de administratie rondom de goederenstroom correct en duidelijk uit.
- Geeft heldere instructies en constructieve feedback aan collega's ten aanzien van de werkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

- Houdt bij de taakverdeling rekening met prioriteiten en beschikbaarheid van medewerkers.
- Is helder en consequent in de communicatie naar medewerkers.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen

B1-K1-W2: Verzorgt de winkelpresentatie

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar controleert of de staat van de totale presentatie van de winkel aan de eisen van de organisatie voldoen. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit, kijkt of de prijs- en artikelinformatie correct geplaatst is en controleert of de eventuele beveiliging is aangebracht. Hij signaleert afwijkingen en neemt bij afwijkingen maatregelen om de situatie te verbeteren: vult of past presentaties of informatie aan, verplaatst presentaties, past het presentatieplan aan, etc. Hij let ook op of collega's de voorgeschreven werkwijze volgen en onderneemt actie bij afwijkingen.

Hij verzamelt op basis van het presentatieplan materialen en artikelen/producten voor het opbouwen van een (tijdelijke) presentatie in de winkel. Hij combineert artikelen/producten, artikelinformatie en decoratie- en promotiematerialen o.a. op displays, op kopopstellingen en in etalages en beoordeelt het eindresultaat.

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

De eerste verkoper let erop dat de presentatiewerkzaamheden prettig en vlot verlopen en de winkelpresentatie aan de eisen van de organisatie voldoet. Hij stuurt tijdens de werkzaamheden het proces zo nodig verder aan.

Resultaat

Commercieel aantrekkelijke winkelpresentatie op basis van het (aangepast) presentatieplan, -richtlijnen en instructies.

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

Collega's zijn ingezet en geïnstrueerd t.b.v. een efficiënt en risicoloos verloop van de verzorging van de winkelpresentaties.

Gedrag

- Kiest geschikt materiaal en materieel en gebruikt deze veilig en verantwoord.
- Toont begrip van het presentatieplan, constructies en materialen, vormen en kleurstellingen en combineert deze zaken ten behoeve van een commerciële uitstraling.
- Houdt bij de werkzaamheden rekening met de ruimte, de presentatierichtlijnen en dervingsrisico's.
- Werkt ordelijk en systematisch in het licht van de voorgeschreven werkwijze.
- Houdt continu de wettelijke en organisatiespecifieke eisen met betrekking tot veiligheid, arbo, kwaliteit, tempo en aanwezigheid van klanten in de gaten en onderneemt binnen zijn bevoegdheid gepaste actie.
- Beoordeelt voortdurend het effect en de staat van de winkelpresentatie en onderneemt, direct en binnen zijn bevoegdheid, actie om verbeteringen door te voeren.

B1-K1-W2: Verzorgt de winkelpresentatie

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Materialen en middelen inzetten

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

- Is helder en consequent in de communicatie naar medewerkers.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen

B1-K1-W3: Controleert de voorraad en doet bestelvoorstellen

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoop- en opslagruimte of laat dit doen. Hierbij let hij op de aantallen en afwijkingen door breuk, beschadiging of andere vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert dit wanneer het nodig is. Hij formuleert voorstellen om de voorraad op het vereiste voorraadniveau te brengen en de gewenste servicegraad te bieden. In voorkomende gevallen plaatst hij de bestellingen voor het (vaste) assortiment.

Resultaat

Het benodigde voorraadniveau wordt bereikt, waardoor de gewenste servicegraad geboden kan worden en derving en nee-verkoop geminimaliseerd worden.

Gedrag

- Bepaalt de bestelling op basis van een juiste interpretatie van de voorraadgegevens, gewenste voorraadniveau en servicegraad en met het oog op het minimaliseren van derving en nee-verkoop.

- Controleert zorgvuldig en systematisch de gegevens voor het bestelvoorstel/de bestelling en houdt hierbij rekening met de richtlijnen van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K1-W4: Voert activiteiten uit t.b.v. (online-)informatiesystemen

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar controleert het informatiesysteem, bijvoorbeeld de webshop, intern communicatiesysteem of intra-/internet, op berichten. Hij gaat na welke activiteiten urgent en belangrijk zijn, pakt deze zelf op of legt deze bij een collega of leidinggevende neer. Hij maakt interne of online-bestellingen klaar, doet aanpassingen in het assortiment of promotie, etc.

Hij controleert of gegevens in het systeem actueel zijn, past deze waar mogelijk aan of meldt dit aan de verantwoordelijke. Hij registreert desgewenst de gevraagde gegevens en/of verwerkt aanpassingen in het systeem.

Resultaat

Activiteiten die voortvloeien uit (online-)systemen zijn opgepakt en/of uitgevoerd, passend bij de richtlijnen vanuit de organisatie.

Gedrag

- Is alert op meldingen en bepaalt daarin de juiste prioriteiten op basis van belang en urgentie.

- Toont discipline door zich te houden aan de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie.

- Controleert en administreert zorgvuldig en systematisch de gegevens.

- Toont inzicht in hoe hij in de uitvoering van zijn activiteiten kan aansluiten bij de behoeften van de klant en de doelen van de organisatie.

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

B1-K2: Optimaliseert verkoop

Complexiteit

De beroepsbeoefenaar werkt voor een groot deel alleen bij het optimaliseren van verkoop en assortiment, omdat het met name het opstellen en uitwerken is van voorstellen voor de leidinggevende. In overleg met de leidinggevende doet hij verbetervoorstellen of past deze aan. Hij combineert verschillende standaardwerkwijzen om tot (innovatieve) voorstellen te komen, die ook aan de eisen van haalbaarheid en de organisatiedoelstellingen voldoen.

Hij heeft kennis en vaardigheden op het gebied van marketing, verkoopcijfers en hospitality nodig om voorstellen te beoordelen en met voorstellen te komen. Zo combineert hij cijfermatig inzicht en kennis van de ontwikkelingen op de markt en in de branche tot beargumenteerde voorstellen. De werkzaamheden binnen deze taak wijken qua dynamiek en soort werkzaamheden (alleen, cijfermatig en rapportage) af van de rest van de werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar.

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

Naast de uitvoerende werkzaamheden, heeft de eerste ook een controlerende en sturende taak richting medewerkers.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Bij het maken van voorstellen werkt de beroepsbeoefenaar voornamelijk alleen. Hij legt de voorstellen voor aan zijn leidinggevende en samen bespreken ze het. Met deze voorstellen ondersteunt hij het takenpakket van zijn leidinggevende.

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

De eerste verkoper is deels verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken door medewerkers.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit basiskennis van duurzaam ondernemen
- Bezit handelskennis
- Bezit kennis over online verkopen
- Bezit kennis van brandpreventieve maatregelen
- Bezit kennis van beveiligingsplannen
- Bezit kennis van dervingsplannen
- Bezit kennis van het klachtenbeleid
- bezit kennis van marketingstrategieën in de retail
- Bezit kennis van marktsegmentatie
- Bezit kennis van overlegvormen
- Bezit kennis van relevante klantbenadering- en winkel-/marketingconcepten
- Bezit kennis van retailingmix en de retailinstrumenten
- Bezit kennis van verkoopsystemen en distributievormen
- Bezit kennis van vormen van serviceverlening
- Bezit kennis van winkelformules
- Kan berekeningen maken met verkoopcijfers
- Kan berekeningen maken met voorraadgegevens
- Kan consumentengedrag typeren
- Kan geschreven informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan ICT-vaardigheden i.r.t. (management)informatiesystemeem hanteren
- Kan klantgedrag typeren
- Kan levertijden bepalen
- Kan notities maken op formulieren
- Kan overleggen met collega's en klanten
- Kan reparatie-/tegoedbon en/of garantiebewijs uitschrijven
- Kan verbetervoorstel mondeling en/of schriftelijk verwoorden
- Kan verkoopcijfers (grafisch) presenteren
- Kan verkoopprognoses opstellen
- Kan voorraadkengetallen berekenen
- Kan wet- en regelgeving m.n.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren
- Heeft kennis van de productie- en retailketen van natuurlijke/levende producten

B1-K2: Optimaliseert verkoop

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

N.v.t.

B1-K2-W1: Geeft uitvoering aan hospitality

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar zorgt dat het winkelinterieur en -exterieur voldoen aan de eisen van de organisatie voor ontvangst van de klant. Hij ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en maakt hen wegwijs in de winkel: hij nodigt de klant uit om informatie op te vragen, artikelen te bekijken en/of deel te nemen aan een activiteit in de winkel. Afhankelijk van de behoefte van de klant, kiest en onderneemt hij acties die gericht zijn op de klant. Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij begeleidt collega's en houdt in de gaten of collega's attent zijn op de aanwezigheid van klanten en wijst hen daar zo nodig op. Wanneer nodig wijst hij collega's tijdelijk andere taken toe, zodat de klanten geholpen kunnen worden.

Resultaat

De ontvangst en benadering is gericht op het gastvrij ontvangen van de klant, het vergroten van een positieve winkelbeleving en aansluiten bij de klantverwachting, passend bij het marketingconcept en preventief werkend i.h.k.v. het voorkomen van derving.

Gedrag

- Stelt zich dienstbaar op en laat merken er voor de klant te zijn en laat zien het fijn te vinden dat de klant de winkel bezoekt.
- Weet in beperkte tijd contact op te bouwen met de klant, informatie over de klant te vergaren en te gebruiken in het contact met de klant.
- Is zich bewust van zijn eigen presentatie als visitekaartje voor de winkel.
- Durft in dialoog te gaan met de klant.
- Schat het type klant juist in en bepaalt passende benadering en inspringmoment.
- Ziet en herkent koopbehoefte en -kansen en speelt hierop in bij de klantbenadering.
- Toont overzicht te hebben over de winkelruimte, de werkzaamheden van collega's en de aanwezigheid van klanten.
- Anticipeert snel en flexibel op de aanwezigheid van klanten en de afstemming van werkzaamheden op de situatie.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W2: Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert desgewenst de oorzaak van de afwijking.

Hij maakt verder met de middelen die hem binnen de organisatie ter beschikking staan en gecombineerd met observaties analyses van het klantgedrag en klantprocessen.

Op basis van de analyses doet hij binnen de (organisatorische) mogelijkheden en de bedrijfsformule verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod, de communicatiekanalen, de klantbenadering, de personele bezetting, etc. om de verkoopcijfers te verbeteren en de klantstromen te optimaliseren. Hij bespreekt dit met zijn leidinggevende, onderbouwt zijn voorstel en past zijn voorstel zo nodig verder aan.

Resultaat

Voorstellen, die passen binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie, zijn gericht op het verbeteren van de verkoopresultaten.

Gedrag

- Toont cijfermatig inzicht door zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses weer te geven en maakt het groeipotentieel inzichtelijk met behulp van marktinzicht en met voorstellen hoe de verkoopcijfers verbeterd kunnen worden.
- Presenteert de financiële consequenties van verschillende keuzes en voorstellen, gebruikt financiële informatie van de organisatie en onderbouwt de financiële haalbaarheid van de voorstellen.

B1-K2-W2: Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2-W3: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar brengt in kaart hoe binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie het verkooppotentieel kan worden vergroot op de lokale markt, daarbij betreft hij trends en ontwikkelingen ten aanzien van de branche. Hij onderzoekt bijvoorbeeld of binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie deelgenomen kan worden aan sociale media of lokale promotie-activiteiten. Hij brengt voor zijn leidinggevende de afwegingen in kaart en wat mogelijke opbrengsten en kosten zijn. Ook wanneer er nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsformule vormgegeven worden, bekijkt hij op welke manier deze het best kunnen worden ingezet om het effect zo groot mogelijk te laten zijn (zoals gebruik van online-toepassingen in de winkel).

Resultaat

Voorstellen, die passen binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie, zijn gericht op het verbeteren van de resultaten van de onderneming op de lokale markt.

Gedrag

- Is op de hoogte van trends en ontwikkelingen en onderzoekt kansen voor de organisatie op de (lokale) markt te vergroten: onderzoekt mogelijkheden op passend binnen de bedrijfsformule, haalbaarheid en kostenaspect.
- 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.
- Maakt met de voorstellen inzichtelijk hoe de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd en wat de haalbaarheid en de noodzaak van de voorstellen zijn.
- Legt aan zijn leidinggevende duidelijk zijn ideeën uit en onderbouwt het verwachte resultaat, de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel.

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

B1-K2-W4: Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar ontvangt (online) een gericht verzoek tot serviceverlening, bestelling of klacht. Hij verzamelt alle gegevens voor het verzoek, de bestelling of de klacht, registreert deze en controleert of hij voldoende gegevens heeft om het verzoek, de bestelling of de klacht te kunnen behandelen. Hij gaat na bij welke bedrijfsprocedure het verzoek, de bestelling en/of de klacht past en past deze waar mogelijk toe. Hij informeert de klant over de behandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht. Eventueel draagt hij de verdere afhandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht over aan een collega.

Bij de afhandeling van een bestelling gaat hij over tot de verwerking ervan. Bij de afhandeling van verzoeken of klachten schat hij de impact van het verzoek of de klacht in en anticipeert daarop in de benadering van de klant. Hij stelt mogelijkheden en oplossingen voor aan de klant en onderhandelt hier mogelijkerwijs over. Wanneer de klant akkoord is met de afhandeling van het verzoek of de klacht, voert hij vervolgacties uit en administreert de gegevens hieromtrent en zo gewenst registreert hij de informatie.

Desgewenst verzorgt hij online interacties tussen klanten en de organisatie, handelt binnenkomende reacties/vragen op de website en/of social media account af en/of reageert op uitlatingen over de onderneming in andere (social) media, bijvoorbeeld op (ongerichte) vragen en klachten. Deze handelt hij op dezelfde wijze af als gerichte verzoeken en klachten.

Resultaat

De (online) verzoeken, bestellingen of klachten zijn professioneel volgens de (wettelijke) bedrijfsprocedures behandeld, geadministreerd en opgevolgd, gericht op het informeren en binden van (potentiële) klanten.

Gedrag

- Maakt volgens procedures melding van verzoeken, bestellingen en klachten en zorgt bij het overdragen van verzoeken en klachten dat de medewerker goed geïnformeerd is.
- Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, verzamelt alleen

B1-K2-W4: Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten

noodzakelijke informatie bij de klant, komt afspraken met de klant stipt na en neemt verzoeken en klachten serieus.

- Gaat integer en discreet om privacygevoelige gegevens en informatie.
- Is transparant naar de klant toe over de afhandeling van (online) verzoeken, bestellingen en klachten.
- Hanteert bedreven de voorgeschreven (werk)procedures en reageert consequent in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven, het (social media)protocol en de normen en waarden.
- Communiceert zakelijk en kort en stemt de (schriftelijke) communicatie af op de ontvanger (taalniveau, vermijdt onnodig jargon).
- Schat de commerciële kans, het afbreukrisico en/of kostenaspect realistisch in en bepaalt vanuit die invalshoek passende mogelijkheden en oplossingen.
- Ziet verzoeken en klachten als een mogelijkheid tot verbetering en/of vernieuwing; heeft de intentie om van een klagende klant in het vervolg zijn beste klant te maken.

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

B1-K2-W5: Neemt deel en/of leidt het werkoverleg

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar bespreekt in het werkoverleg ervaringen van de werkvloer en in de samenwerking en brengt opvallende zaken in. Hij verzamelt zo mogelijk daarvoor informatie en stelt waar nodig aanvullende vragen of geeft antwoorden. Hij doet voorstellen ten aanzien van het assortiment en/of (verbetering van) de serviceverlening aan de klanten, of om kosten te reduceren en/of omzet te verhogen.

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

De eerste verkoper leidt in voorkomende gevallen een (deel van) het werkoverleg. Hij informeert hen over zaken die zijn team medewerkers aangaat, beantwoordt vragen, legt de gemaakte afspraken na en onderneemt actie dat de afspraken worden opgevolgd.

Resultaat

Het werkoverleg is gericht op het optimaliseren van de werkuitvoering en -sfeer: de leidinggevende en collega's zijn op de hoogte van opvallende zaken op de werkvloer en relevante knelpunten zijn besproken.

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

Medewerkers zijn geïnformeerd over werkgerelateerde onderwerpen.

Gedrag

- Deelt proactief wat hem is opgevallen tijdens zijn werk, vertelt duidelijk zijn idee hierover en doet mogelijk realistische verbetervoorstellen.
- Luistert actief naar de inbreng van anderen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren

Voor Eerste verkoper geldt aanvullend:

- Leidt op gestructureerde wijze (het onderdeel van) het werkoverleg en maakt afspraken.
- Legt afspraken duidelijk vast en neemt tijdig actie om deze afspraken op te volgen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren

2. Generieke onderdelen

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

Nederlandse taal

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

Rekenen

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

Loopbaan en burgerschap

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

Profieldeel

P1 Eerste verkoper

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

Binnen de verkoopberoepen kenmerkt de eerste verkoper zich als een meewerkend voorman. Hij is werkzaam binnen food en non-food. Naast de winkelwerkzaamheden geeft hij leiding aan een aantal medewerkers. Dit vraagt een helicopterview met een allroundinstelling: hij kijkt wat er gedaan moet worden, wat er gebeurt en hoe het gebeurt. Hij werkt mee, maar verplaatst zich wanneer nodig in de rol van leidinggevende, probleemoplosser of assistent van zijn leidinggevende. De afwisseling vindt hij prettig: hij is flexibel en combineert dit met commercieel gevoel en met tact om mensen hierbij aan te sturen.

Vanuit zijn expertise zijn de werkzaamheden gericht op de aansturing en begeleiding van zijn collega's.

Beroepsvereisten

Nee

P1-K1 Geeft uitvoering aan verkoopactiviteiten

Complexiteit

De taken van de eerste verkoper bij de verkooptaken zijn wisselend door de diversiteit aan klanten en de wisselende situaties in de verkoopruimte (druk/stil, tevreden/ontevreden klanten, standaardvraag/maatwerk, enzovoorts) en de branche waarin de verkoper werkzaam is. Als meewerkend voorman zijn de werkzaamheden ook controlerend van aard richting medewerkers.

De afhandeling van de verkoop wordt voor een groot gedeelte bepaald door bedrijfsprocedures. De werkwijzen zijn afgestemd op het contact met de klant, maar daarbij is het essentieel om de bedrijfsprocedures te blijven volgen. Tijdens het verkopen en de afhandeling van de verkoop blijft hij alert op het voorkomen van onveilige situaties en derving, door de aanwezigheid van klanten op te merken en door zich aan te passen aan veranderende omstandigheden.

De eerste verkoper heeft kennis en vaardigheden nodig met betrekking tot de klanten- en geldstroom (procedures, werkwijzen, verkooptechnieken, branche- en assortimentskennis, communicatieve vaardigheden, etc.). Als meewerkend voorman hanteert hij ook vaardigheden op het gebied van instructie.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De eerste verkoper werkt samen met collega's en leidinggevende aan de uitvoering van verkoopwerkzaamheden. De eerste verkoper toont daarbij een zelfstandige houding. Hij biedt daarnaast hulp aan medewerkers en is deels ook verantwoordelijk voor de uitvoering van hun taken.

De eerste verkoper legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit branchegerichte artikelenkennis
- Bezit brede kennis van het afrekenstelsel
- Bezit kennis van algemene verkoopvoorwaarden
- Bezit kennis van branchewetgeving
- Bezit kennis van conflicthantering
- Bezit kennis van consumentenbehoeften
- Bezit kennis van consumentenrecht
- Bezit kennis van de eisen t.a.v. geld storten

P1-K1 Geeft uitvoering aan verkoopactiviteiten

- Bezit kennis van de fasen van een verkoopgesprek
- Bezit kennis van het delegatieproces
- Bezit kennis van het gebruik van social media voor commerciële doeleinden
- Bezit kennis van het voeren van geldadministratie
- Bezit kennis van koopgedragbepalende factoren
- Bezit kennis van leiderschapstijlen
- Bezit kennis van motivatiestrategieën
- Bezit kennis van reclame-invloeden
- Bezit kennis van taken van de leidinggevende
- Bezit kennis voor het voorkomen van kasverschillen
- Kan betalings- en leveringsvoorwaarden toepassen
- Kan de fasen van het verkoopgesprek toepassen
- Kan een werkplanning maken
- Kan feedback in samenwerking- en begeleidingssituaties geven
- Kan geschreven informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan in begeleidingssituaties instructies geven
- Kan kassahandelingen uitvoeren
- Kan kassaprocedures naleven
- Kan kassaregistratie verzorgen
- Kan klanten informeren over betalingsmogelijkheden
- Kan koopsignalen opvangen
- Kan voor de retail relevante berekeningen met geld, procenten en (inhouds)maten uitvoeren
- Kan mondeling zaken regelen, informatie geven en contacten onderhouden in eenvoudig Engels of Duits

P1-K1-W1 Voert verkoopgesprekken

Omschrijving

De eerste verkoper stelt vragen aan de klant om de informatie- en/of koopbehoefte van de klant te inventariseren. Hij informeert de klant over de mogelijkheden van het assortiment en producttoepassingen. Wanneer nodig zoekt hij in het systeem de producteigenschappen en -toepassingen op. Vervolgens doet hij verkoopvoorstellen die aan de wens en/of vraag van de klant voldoen. Wanneer nodig adviseert hij over alternatieven. Hij beantwoordt vragen van klanten over leveringsvoorwaarden, levertijd en betaling. Hij kijkt na of artikelen direct leverbaar zijn of besteld dienen te worden.

Hij raadpleegt desgewenst een verkoopspecialist of verwijst de klant door, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij stelt de klant hiervan op de hoogte en draagt de klant aan de collega over.

Resultaat

De klant is behandeld en geïnformeerd volgens de eisen van de organisatie en passend bij de behoefte van de klant.

Gedrag

- Verzamelt volgens de eisen van de organisatie op een klantgerichte manier informatie van én voor de klant, mogelijk door het effectief gebruik van ICT-toepassingen, en maakt op basis daarvan een snelle en juiste inschatting van de klantvraag of voldoet vlot aan de klantvraag.

- Informeert volgens de eisen van de organisatie de klant met behulp van parate (branchespecifieke) product- en assortimentskennis en komt op basis daarvan vlot met een passend advies aan de klant: hij stemt de informatieverstrekking af op het begrip en de behoefte van de klant.

- Hanteert een persoonlijke benadering en stemt de dienstverlening af op de wensen/vraag van de individuele klant.

- Raadpleegt op een correcte manier een collega of vraagt hem tijdig om hulp.

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

P1-K1-W2 Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar

Omschrijving

De eerste verkoper verricht specifieke handelingen rondom (de verkoop van) artikelen, die gebruikelijk zijn binnen de desbetreffende branche van de onderneming, zonder meer of op uitdrukkelijke wens van de klant. Hij verricht metingen en/of voert controles uit om de kwaliteit veilig te stellen, gebruikt materialen om artikelen verkoopklaar

P1-K1-W2 Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar

te maken en/of repareert, bewerkt, verwerkt, bereidt, verpakt, en dergelijke voor een uiteindelijk artikel. Hij combineert, bevestigt, etc. ook artikelen voor klanten. Indien de wens van de klant niet past binnen de mogelijkheden van de onderneming of indien hij om een andere reden niet aan gebruikelijke branchespecifieke verwachtingen kan voldoen, biedt hij de klant een alternatief en/of geeft hem informatie over hoe de klant zijn wens toch vervuld kan zien. Hij geeft de klant advies of suggesties voor het gebruik van de (aldus behandelde) artikelen. Hij ondersteunt medewerkers bij deze werkzaamheden, , legt zaken uit en doet zaken voor.

Resultaat

Een of meer artikelen volgens de wens en/of verwachting van de klant en binnen de kwaliteitseisen en commerciële doelen van de onderneming.

Gedrag

- Verricht branchespecifieke handelingen door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en toont inzicht in het deskundig gebruik van materialen.
- Toont respect voor persoonlijke wensen en/of karakteristieken van de klant; gedraagt zich beleefd en respectvol bijv. bij het doen van metingen aan het lichaam van de klant.
- Werkt ordelijk en systematisch bij de uitvoering van branchespecifieke handelingen en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten.
- Neemt (wettelijke) branchespecifieke procedures in acht.
- Geeft collega's heldere uitleg over de uitvoering van branchespecifiek maatwerk.
- Stemt instructie op de collega af.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Ethisch en integer handelen

P1-K1-W3 Handelt de verkoop af

Omschrijving

De eerste verkoper geeft de klant informatie over de afhandeling van de verkoop. Hierbij schenkt hij hij o.a. aandacht aan de betaal- en leveringsmogelijkheden, bezorgkosten, garantievoorzaken, loyalty-programma's, etc. Door vragen te stellen en de klant te observeren, achterhaalt hij in het laatste contactmoment met de klant of de serviceverlening of verkoop aan de klant nog kan worden uitgebreid.

Hij registreert de verkoop met behulp van een scanner of door de prijs(code) in te voeren Hij controleert of het systeem de juiste prijzen hanteert. Tenslotte deelt hij de klant mee hoeveel de klant moet betalen en handelt dit financieel of administratief af en sluit de kassalade. Bij contante betalingen roemt hij de kassa af.

Ook wanneer de klant een bestelling komt afhalen, de artikelen zelf heeft geregistreerd (zelf scannen) of de aankoop online heeft gedaan, registreert hij hij de administratieve en/of financiële afhandeling van deze verkopen in het systeem. Wanneer van toepassing belt of mailt hij klanten na om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn voor de klant.

Resultaat

De verkopen zijn foutloos afgehandeld en geregistreerd.
De klant is geïnformeerd en geholpen volgens de eisen van de organisatie.

Gedrag

- Heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo bij de (financiële) afhandeling.
 - Houdt nauwkeurig in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert afwijkingen tijdig.
 - Maakt de juiste berekeningen met geld en gaat eerlijk met het geld om.
 - Is alert op het voorkomen van (criminele) derving en volgt daarbij de kassainstructies, roemt met regelmaat af, laat de kassalade niet onnodig openstaan en stimuleert klanten elektronisch te betalen.
 - Voert zorgvuldig de voorgeschreven (werk)procedures (o.a. uit het beveiligingsplan), veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen uit.
 - Is vriendelijk en beleefd naar de klant en geeft prioriteit aan de bediening van de klant.
- De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P1-K1-W4 Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de geldadministratie

Omschrijving

De eerste verkoper sluit het afrekenstelsel af. Hij telt het geld uit de geldlade en/of afrekenbox en registreert dit. Hij brengt de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. Wanneer een medewerker dit doet, controleert hij dit, telt na en zorgt voor de administratie ervan. Hij verzorgt de geldadministratie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Wanneer hij afwijkingen of kasverschillen signaleert, schakelt hij zijn leidinggevende in.

Resultaat

Het afsluiten, tellen, bewaren en administreren van het afrekenstelsel en het verzorgen van de geldadministratie zijn volgens kassa-instructies veilig en eerlijk uitgevoerd.

Gedrag

- Voert de voorgeschreven (werk)procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen zorgvuldig uit.
- Maakt de juiste berekeningen met geld en waardepapieren en gaat eerlijk met geld en de waardepapieren om.
- Leest, berekent, administreert en rapporteert nauwkeurig de (financiële) gegevens.
- Werkt zorgvuldig, eerlijk en volgens de voorgeschreven procedures bij het doen van de geldadministratie en het maken van financiële overzichten.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P1-K2 Geeft leiding aan een verkoopteam

Complexiteit

De eerste verkoper heeft bij het leidinggeven aan medewerkers te maken met individuele medewerkers. Per persoon en per situatie stemt hij zijn aansturing af: dit kan per keer verschillen. Als leidinggevende heeft hij daarnaast te maken met soms tegenstrijdige belangen van individuele medewerkers en organisatiebelangen.

Hij heeft basiskennis en vaardigheden met betrekking tot de uitvoering van personeelsbeleid nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De eerste verkoper heeft een aansturende en begeleidende rol richting medewerkers en draagt vanuit die rol gedeelde verantwoordelijkheid voor de resultaten van het team.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit basiskennis over arbeidsnormen
- Bezit basiskennis van de invloedsfactoren voor een werkplanning
- Bezit basiskennis van de wet- en regelgeving/richtlijnen omtrent personeelsinzet
- Bezit basiskennis van het personeelsbezettingsplan
- Bezit basiskennis van wettelijk geregelde medezeggenschap
- Bezit basiskennis voor het terugdringen van ziekteverzuim
- Kan taakopdrachten verstrekken

P1-K2-W1 Maakt werkplanningen

Omschrijving

De eerste verkoper gaat na welke taken door het team uitgevoerd dienen te worden, wat daarbij de prioriteiten zijn, wat de personeelsbezetting en de beschikbaarheid van medewerkers is, hoe zo kostenbesparend mogelijk gewerkt kan worden en op welke wijze de taken het beste uitgevoerd kunnen worden. Op basis van deze informatie stelt hij de werkplanning op. Hij signaleert knelpunten bij de inzet van medewerkers en past de werkplanning hierop aan.

Resultaat

Een duidelijke werkplanning die beantwoordt aan de vraag om alle werkzaamheden tijdig en met de beschikbare capaciteit uit te voeren.

Gedrag

- Geeft de werkplanning overzichtelijk weer.
 - Houdt rekening met prioriteiten en eisen vanuit de organisatie in de werkplanning.
 - Signaleert tijdig knelpunten in de planning of door veranderde situatie en anticipeert daar adequaat op.
- De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Plannen en organiseren

P1-K2-W2 Stuurt werkzaamheden aan

Omschrijving

De eerste verkoper stuurt werkzaamheden aan. Hij informeert en instrueert medewerkers over hun werktijden, uiterlijke presentatie, bedrijfsregels en dergelijke. Hij instrueert medewerkers over de te verrichten taken, de te volgen werkwijzen en procedures, de te behalen resultaten. Hij geeft naar aanleiding van de taakuitvoering feedback aan medewerkers zodat zij zich verder kunnen ontwikkelen en om hen te stimuleren. Bij afwijkingen of veranderingen corrigeert hij medewerkers of geeft hen nieuwe instructies.

Resultaat

Medewerkers voeren de werkzaamheden tijdig, correct en volgens instructie uit en zijn zo nodig bijgestuurd.

Gedrag

- Communiceert werkafspraken helder en zorgt ervoor dat voor medewerkers prioriteiten en doelen duidelijk zijn.
- Begeleidt en instrueert medewerkers op duidelijke wijze.
- Controleert gericht werkuitlegging en stuurt afwijkingen tijdig bij.

P1-K2-W2 Stuurt werkzaamheden aan

- Geeft gerichte en constructieve feedback.
- De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden

P1-K2-W3 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de uitvoering van personeelsbeleid

Omschrijving

De eerste verkoper doet voorstellen voor personeelsinzet aan de leidinggevende. Ook signaleert hij personeelsbehoefte. Hij geeft informatie over de capaciteiten van medewerkers, doet voorstellen voor ontwikkeling van medewerkers, geeft desgewenst advies over in-, door- en uitstroom van medewerkers en signaleert knelpunten bij de inzet van medewerkers.

Resultaat

- De personeelsbehoefte is in kaart gebracht en voorstellen voor in-, door- en uitstroom passen bij de gegeven situatie.
- De voorstellen voor de ontwikkeling van medewerkers zijn haalbaar en realistisch.

Gedrag

- Signaleert tijdig knelpunten in personeelsbezetting en -capaciteiten, formuleert heldere verbeterpunten en draagt actief oplossingen aan.
- Neemt verschillende factoren mee en rekent voorstellen correct door in realistische voorstellen.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Bedrijfsmatig handelen

P1-K2-W4 Assisteert bij werving en selectie van medewerkers

Omschrijving

De eerste verkoper assisteert zijn leidinggevende bij het werven van (nieuwe) medewerkers voor bepaalde functies, brengt in kaart welke capaciteiten nodig zijn en doet in voorkomende gevallen een voordracht. Hij neemt in voorkomende gevallen deel aan de voorbereiding van de sollicitatiegesprekken, de sollicitatiegesprekken en adviseert zijn leidinggevende over kandidaten op basis van het functieprofiel en de teamsamenstelling. Wanneer iemand nieuw in dienst wordt genomen, zorgt hij voor de uitvoering van het inwerkschema en koppelt de resultaten daarvan, voor het einde van de proeftijd, terug aan zijn leidinggevende.

Resultaat

Voorstellen ten aanzien van de werving en selectie is beargumenteerd en integer tot stand gekomen.

Gedrag

- Houdt zich aan de voorgeschreven procedures (met name op het gebied van privacywetgeving en uitvoering van personeelswetgeving) bij het assisteren bij het uitvoeren van personeelsbeleid.
- Stelt kritische vragen om informatie te achterhalen en maakt logische gevolgtrekkingen op basis van de beschikbare informatie of trekt de conclusie dat onvoldoende informatie beschikbaar is.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Kwaliteit leveren, Analyseren