



Beroepscompetentieprofiel

Zelfstandig ondernemer detailhandel

| Beroepscompetentieprofiel | | |
|--|--|-----------|
| Algemene informatie | datum: 5 maart 2008 | versie: 1 |
| Eigenaar | Stichting Opleidingsfonds Detailhandel | |
| Ontwikkeld door: | Kenniscentrum Handel, afdeling Educatieve diensten en Projecten, in opdracht van Stichting Opleidingsfonds Detailhandel. | |
| Brondocument(en) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beroepscompetentieprofiel 'Ondernemer' (SOD, 2002) ▪ Beroepengids Detailhandel 2007 (SOD, 2007) ▪ Brochure 'Trends in de detailhandel' (HBD, 2008) | |
| Legitimering beroepscompetentieprofiel | Het beroepscompetentieprofiel is geaccordeerd in de bestuursvergadering van de Stichting Opleidingsfonds Detailhandel (thans Opleidingsfonds HBD) d.d. 18 maart 2008. | |
| Mogelijke functiebenamingen | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Entrepreneur • Zelfstandige • (Winkel-)eigenaar • Directeur | | |
| Beroepsbeschrijving | | |
| Beroepscontext/ werkzaamheden | <p>De ondernemer werkt als zelfstandige in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules binnen het MKB in zowel de food- als non-food sector. De ondernemer is eigenaar van een kleine zelfstandige onderneming met maximaal 5 medewerkers. Een startende ondernemer heeft meestal geen personeel in dienst. In een latere fase, bij een groeiende onderneming, rijst de vraag of personeel in dienst moet worden genomen en op welke manier dat het best kan gebeuren.</p> <p>De differentiatie in formules en branches leidt tot verschillen in werkzaamheden en verschillen in (product)kennis, vaardigheden en inzicht. De ondernemer is in staat om zich aan te passen aan verschillende omstandigheden. Hij bepaalt de regels en procedures van het bedrijf en voert ze uit, rekening houdend met relevante wettelijke voorschriften.</p> <p>De ondernemer is een echte duizendpoot, die veel van de werkzaamheden in de organisatie zelf uitvoert. Voor het voeren van een goed beleid stelt hij een ondernemingsplan op met alle ideeën, gegevens en cijfers die van belang kunnen zijn. Hij formuleert het beleid op het gebied van commercie, financiën, organisatie, personeel en logistiek. Met de verzorging van zijn winkel, assortimentskeuze, persoonlijk contact met de klant en een goede serviceverlening zorgt hij voor klantenbinding en het behalen van goede omzetresultaten. De ondernemer voert de werkzaamheden op de werkvloer zelf uit en wordt daarbij soms ondersteund door medewerkers. Deze begeleidt, stimuleert en motiveert hij om als vakman in het vakgebied werkzaam te zijn. De ondernemer zorgt verder voor een netwerk om zijn positie op de markt te versterken. Hij onderhoudt hiervoor contacten met verschillende spelers in het veld.</p> | |
| Rol en verantwoordelijkheden | De ondernemer draagt verantwoordelijkheid voor de resultaten van de | |

| | |
|--------------------------|---|
| | <p>onderneming. Hij toont een grote zelfstandigheid in het bepalen en uitvoeren van zijn takenpakket. Wanneer hij medewerkers in dienst heeft, draagt hij ook verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van de taken door de medewerkers.</p> <p>Hij is verantwoordelijk voor het uitzetten van lijnen op het gebied van commercie, financiën en logistiek, zodat de onderneming gezond is en blijft. Ook is hij verantwoordelijk voor zijn eigen netwerk en het opbouwen van een (organisatie)imago.</p> |
| Complexiteit | <p>De werkzaamheden van de ondernemer zijn in de meeste gevallen niet routinematig, aangezien bij de bepaling en de uitvoering van beleid de ondernemer geen regels en procedures van bovenaf zijn vastgelegd. De ondernemer is hierin zelfsturend en zal hiervoor continu inspringen op de omgeving.</p> |
| Typerende beroepshouding | <p>De ondernemer laat een ondernemende houding zien: hij gaat doelgericht te werk en toont visie en flexibiliteit wanneer verandering van de situatie daar om vraagt. In het contact met klanten is hij klantgericht, sociaalvaardig, representatief, assertief en vakkundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Verder laat de ondernemer een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met medewerkers. Bij al zijn werkzaamheden toont hij een groot verantwoordelijkheidsgevoel.</p> |
| Loopbaanmogelijkheden | <p>De ondernemer heeft als directe loopbaanmogelijkheden (binnen de detailhandel) de beroepen: bedrijfsleider voor een vestiging van een grootwinkelbedrijf en regiomanager. Ook kan de ondernemer het aantal vestigingsplaatsen van zijn onderneming uitbreiden (groei van de onderneming).</p> |
| Trends en ontwikkelingen | <p><i>De concurrentie verandert.</i></p> <p>De toenemende concurrentie, van onder andere buitenlandse winkelketens, fabrikanten die direct aan de consument gaan verkopen en de opkomst van online shops, vraagt van de ondernemer omgevingsbewustzijn, creativiteit en innovatief vermogen. Omgevingsbewustzijn in combinatie met creativiteit en innovatief vermogen is nodig om in te kunnen spelen op de veranderende omgevingsfactoren. Het is zaak dat de ondernemer innovatief en creatief is bij het invullen van de marketinginstrumenten prijs, promotie, plaats en personeel. Om met de druk en tegenslagen om te kunnen gaan bij het opstarten en leiden van een eigen onderneming is zelfkennis belangrijk om goed met de eigen sterke en zwakke punten te kunnen omgaan.</p> <p><i>De consument verandert.</i></p> <p>De consument heeft minder tijd, vindt beleving van belang bij winkelen, vraagt om maatwerk, wil op elk moment producten kunnen kopen en van informatie voorzien worden, wil snel geholpen worden en wil meer persoonlijk advies krijgen.</p> <p>Het is belangrijk dat de ondernemer duidelijke keuzes maakt ten aanzien van de manier waarop de klant de onderneming de klant van dienst is. In ieder geval staat in elke formule de klant centraal. De ondernemer heeft de taak om met zijn team voor de klant een gastheer en expert te zijn. Hij vervult hierin een voorbeeldfunctie, waarin hij zelfstandigheid, initiatief, ondernemendheid,</p> |

representativiteit, klantvriendelijkheid, servicegerichtheid, inlevingsvermogen en sociale en communicatieve vaardigheden laat zien.

Ook wordt een flexibele houding steeds meer van belang, aangezien werktijden flexibeler zullen worden. De klant wil elk moment kunnen kopen. Daarnaast is door de groei van klanten met verschillende culturele achtergronden zowel het spreken van Nederlands als een moderne vreemde taal van belang. Doordat er een andere houding van de medewerkers gevraagd wordt, is het nodig dat de ondernemer meer op de werkvloer aanwezig is en zich minder met kantoorwerkzaamheden bezig houdt.

Informatietechnologie (IT) speelt grotere rol.

Het wordt steeds belangrijker dat de ondernemer inzicht heeft in de toepassing van bepaalde IT. Dit komt door de toename van het gebruik van IT door de consument en de retail. De IT-toepassingen maken het voor de ondernemer mogelijk om continu actuele informatie over de verkoopcijfers en klanten in te zien, waardoor hij op de werkvloer direct actie kan ondernemen op het gebied van promotie, adviseren van klanten, versnellen van winkelprocessen, de wijze van distributie van producten, etc. Het gebruik van IT door de klant aan de andere kant vraagt van de ondernemer dat hij de klant kan ondersteunen bij het gebruik van IT en deze van persoonlijk advies kan voorzien. Dit betekent dat de ondernemer voldoende toegerust moet zijn om deze processen te ondersteunen en daar zijn medewerkers voor moet bekwamen.

Medewerkers binden en boeien.

Gezien de krapte op de arbeidsmarkt en de aantrekkingskracht van banen in andere sectoren, wordt het lastig om goede medewerkers te vinden in de detailhandel. Dit vraagt inzet en creativiteit van de ondernemer om medewerkers te binden en te boeien.

Verkopen is meer in samenspel met collega's.

Om de klant met zijn eisen goed te kunnen helpen is het belangrijk dat het verkoopteam goed samenwerkt. Van de ondernemer wordt verwacht dat hij zich inzet om een team te maken en medewerkers coacht en stimuleert om samen te werken.

Meer nadruk op ontwikkeling van medewerkers.

Een leven lang leren geldt zeker voor medewerkers in de detailhandel. De steeds veranderende omgeving vraagt voortdurende aanpassing en doet een beroep op leervermogen. De ondernemer moet aan de ene kant de leergierige houding bij zijn medewerkers stimuleren en aan de andere kant zorgen dat hij zelf ook blijft ontwikkelen om zich steeds te kunnen aanpassen aan een veranderende omgeving.

Overzicht van het beroepscompetentieprofiel

| Kerntaak | Werkproces |
|---|---|
| 1. Bepaalt het ondernemingsplan | |
| | 1.1 Stelt een ondernemingsplan op |
| | 1.2 Start onderneming op |
| | 1.3 Stelt (inkoop)begroting op |
| | 1.4 Participeert in netwerken |
| 2. Bewaakt het ondernemingsplan | |
| | 2.1 Bewaakt financiële situatie |
| | 2.2 Voert ondernemingsbeleid uit |
| | 2.3 Zoekt naar omzet- en rendementsverbeteringen |
| | 2.4 Bepaalt personeelsbehoefte |
| | 2.5 Geeft leiding aan medewerkers |
| | 2.6 Voert formele gesprekken met medewerkers |
| 3. Beheert en verzorgt de goederenstroom en voorraad | |
| | 3.1 Beheert de goederenstroom in de onderneming |
| | 3.2 Beheert de presentaties in de winkel |
| | 3.3 Bewaakt de voorraad en bestelt |
| | 3.4 Koopt in |
| | 3.5 Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte |
| 4. Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit | |
| | 4.1 Voert verkoop- en adviesgesprek |
| | 4.2 Levert branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op |
| | 4.3 Onderhandelt met de klant |
| | 4.4 Bestelt artikelen voor de klant |
| | 4.5 Handelt klachten af |
| | 4.6 Begeleidt medewerkers in het verkoopvak |
| 5. Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze | |
| | 5.1 Beheert het afrekensysteem en verzorgt de administratie daarvan |
| | 5.2 Begeleidt medewerkers bij de verkoopafhandeling |
| | 5.3 Rekent de aankoop met de klant af |

Beschrijving van de kerntaken

Kerntaak 1 Bepaalt het ondernemingsplan

| Kerntaak 1 Bepaalt het ondernemingsplan | Werkprocessen bij kerntaak 1 |
|--|---|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer stelt voor zijn bedrijf een ondernemingsplan op. Hij beschrijft in het ondernemingsplan de doelstellingen van de onderneming voor de korte en lange termijn. Voor het opstellen van het ondernemingsplan onderzoekt hij de markt en welke positie hij op de markt kan innemen. Hij overweegt (commerciële) samenwerkingsverbanden (o.a. franchising) met andere ondernemers en neemt een besluit hierover. Hij neemt in het ondernemingsplan ook de marketingmix (commercieel beleid), een juridische paragraaf en financieel plan (financieel beleid) op. Wanneer nodig schakelt hij hiervoor deskundige hulp in. Hij beschrijft verder op basis van de marketingmix in een operationeel plan hoe het bedrijf eruit gaat zien en welke middelen daarvoor nodig zijn.</p> <p>De ondernemer start met behulp van het ondernemingsplan zijn onderneming op. Hij zorgt voor voldoende kapitaal, regelt de formaliteiten, vergunningen en verzekeringen (mogelijk bij notaris, Kamer van Koophandel en Belastingdienst), zorgt voor een bedrijfspand en richt de winkel in.</p> <p>Wanneer de ondernemer het bedrijf overneemt, verkent hij de fiscale en wettelijke aspecten van een bedrijfsovername. Met behulp van een waarde-analyse en zijn eigen investeringsmogelijkheden onderhandelt hij met de verkopende partij. Wanneer mogelijk vraagt hij ondersteuning van professionele partijen bij het overnemen van een bedrijf.</p> <p>De ondernemer stelt begrotingen en budgetten op voor investeringen. Voor het inkopen bepaalt hij een inkoopbudget. Hij gaat na wat de winstprognoses zijn. Hij bewaakt de begrotingen en budgetten om tijdig overschrijdingen te signaleren en bij te kunnen sturen. Bij het maken van de inkoopplannen houdt hij rekening met trends, seizoenen, feestdagen en grote (lokale) evenementen.</p> <p>De ondernemer participeert in verschillende netwerken (winkeliersverenigingen,</p> | <p>1.1 Stelt een ondernemingsplan op</p> <p>1.2 Start onderneming op</p> <p>1.3 Stelt (inkoop)begroting op</p> <p>1.4 Participeert in netwerken</p> |

brancheorganisaties, etc.) om in contact te komen met (potentiële) klanten en toekomstige partners om mee samen te werken. Door deze netwerken blijft hij op de hoogte van (lokale) ontwikkelingen.

Toelichting:

Voor het opstarten en beheren van de onderneming is het belangrijk dat de ondernemer op de hoogte is van de marktontwikkelingen en ontwikkelingen in de branche. Het is belangrijk dat hij daarnaast ook op de hoogte is van politieke, demografische, juridische en maatschappelijke ontwikkelingen om zijn beleid vorm te geven. Met deze kennis kan hij kansen en bedreigingen inschatten, weloverwogen risico's nemen en de juiste beslissingen nemen ten aanzien van het ondernemingsbeleid.

Kerntaak 2 Bewaakt het ondernemingsplan

| Kerntaak 2 Bewaakt het ondernemingsplan | Werkprocessen bij kerntaak 2 |
|---|--|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer bewaakt voortdurend de kosten, bruto- en nettowinst van zijn onderneming. Hij houdt de verkoopresultaten en andere financiële gegevens bij en/of geeft ze door aan zijn accountant/boekhouder. Hij verwerkt en administreert de binnenkomende facturen en verstuurt eventueel facturen. Hij bestudeert de verkoopresultaten, zowel in aantallen verkochte producten als in omzetcijfers.</p> <p>De ondernemer voert op basis van de begrotingen en plannen het ondernemingsbeleid uit. Hij brengt zijn marketing- en verkoopplan in de praktijk, gaat na wat de opbrengsten daarvan zijn en past deze waar nodig aan. Door het voortdurend nagaan wat de kosten en baten van de onderneming zijn houdt de ondernemer 'vinger aan de pols'. Hij beheert de onderneming verder door huisregels, procedures voor onder andere klachtenafhandeling, hygiëne, derving, diefstal en veiligheid op te stellen, waardoor de continuïteit naar klanten toe gewaarborgd blijft.</p> <p>De ondernemer kijkt continu naar mogelijkheden om de omzet en het rendement van de onderneming (verder) te verbeteren en de juiste prioriteiten te stellen. Hij evalueert de plaats van de winkel, de keuze van de producten (het assortiment), de keuze van het prijsniveau, de aard van uw promotie en presentatie van de producten en de winkel en team. Wanneer de mogelijkheden op de markt het toelaten kijkt hij naar mogelijkheden om de onderneming uit te breiden en/of personeel aan te nemen.</p> <p>De ondernemer neemt het besluit voor het wel of niet aannemen van medewerkers. Voordat hij het besluit neemt voor het aannemen van personeel gaat hij na wat de toekomstverwachtingen van de onderneming zijn en aan welke wetgeving hij moet voldoen bij het in dienst nemen en hebben van medewerkers. Hij stelt een urenbudget op, bepaalt de personeelsinzet en –opbouw en selectiecriteria voor het toekomstige werknemers.</p> | <p>2.1 Bewaakt financiële situatie</p> <p>2.2 Voert ondernemingsbeleid uit</p> <p>2.3 Zoekt naar omzet- en rendementsverbeteringen</p> <p>2.4 Bepaalt personeelsbehoefte</p> |

| | |
|--|--|
| <p>De ondernemer geeft leiding aan medewerkers. Door de individuele benadering van medewerkers stimuleert hij dat medewerkers een eigen inbreng hebben en verantwoordelijkheid tonen voor het reilen en zeilen in de winkel. In veel gevallen geeft hij direct op de winkelvloer leiding aan zijn medewerkers. Hij geeft zijn collega's feedback op hun werkzaamheden met betrekking tot de verkoop, ontvangst en opslag, winkelopening en schoonmaakwerkzaamheden.</p> <p>De ondernemer voert formele en informele gesprekken met medewerkers. Tijdens functioneringsgesprekken bespreekt hij het functioneren van de medewerker en geeft aan op welke wijze de medewerker zijn functioneren kan verbeteren. Zonodig stuurt hij de prestaties en de resultaten bij door de medewerker te coachen en extra begeleiding te geven.</p> <p>Tijdens periodieke werkoverleggen stelt hij werknemers op de hoogte van ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat de veranderingen voor de werkuitvoering betekenen. Hij geeft tevens aan op welke wijze de medewerkers bijdragen aan het financiële succes van de onderneming. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg vast en bewaakt de naleving van deze afspraken. Hij evalueert met medewerkers de verkoopactiviteiten door klantbehoeften, klachten, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen met elkaar te bespreken en te bespreken hoe hierop geanticipeerd kan worden.</p> <p>Toelichting: Bij het opstarten van de onderneming gebruikt de ondernemer de verschillende werkprocessen als input voor het ondernemingsplan. In het ondernemingsplan wordt de samenhang tussen het commercieel beleid, financieel beleid en personeelsbeleid duidelijk. Voor het beheren van de onderneming blijft deze samenhang belangrijk: het separaat evalueren en aanpassen van commercieel beleid, financieel beleid en personeelsbeleid zal in de meeste gevallen funest zijn voor de onderneming. Bij het beheren van de onderneming is het voor de ondernemer belangrijk dat hij blijft kijken naar mogelijkheden om zijn onderneming te profileren en zijn marktpositie te handhaven of te vergroten. De steeds veranderende omgeving zal continu aandacht vragen van de ondernemer om alert te blijven.</p> | <p>2.5 Geeft leiding aan medewerkers</p> <p>2.6 Voert formele gesprekken met medewerkers</p> |
|--|--|

Kerntaak 3 Beheert en verzorgt de goederenstroom en voorraad

| Kerntaak 3 Beheert en verzorgt de goederenstroom en voorraad | Werkprocessen bij kerntaak 3 |
|---|--|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer beheert de goederenstroom in de onderneming. Hij gaat na welke goederen binnenkomen en bepaalt waar deze opgeslagen moeten worden. Hij zorgt voorafgaand aan de levering dat er genoeg ruimte vrijgemaakt is voor de opslag van de goederen en maakt retouren en bijbehorende formulieren verzendklaar. Bij levering controleert hij de geleidedocumenten en geleverde goederen in bijzijn van de leverancier op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt eventuele afwijkingen aan de leverancier. Tenslotte zorgt hij er voor dat de retouren worden meegegeven. Hij pakt de geleverde goederen om en controleert deze op zichtbare en onzichtbare schade. Gesignaleerde afwijkingen bij het ompakken meldt hij aan de vervoerder en/of leverancier. Hij verdeelt de omgepakte goederen voor opslag, vervoert de geleverde goederen naar de opslagruimte en slaat ze daar op. Wanneer hij medewerkers in dienst heeft, delegeert hij deze werkzaamheden en controleert hij de uitvoering daarvan</p> <p>De ondernemer beheert de presentaties in de winkel. Hiervoor bouwt hij presentaties op, vult deze aan en verzorgt deze. Wanneer hij medewerkers in dienst heeft, delegeert hij een groot aantal van deze activiteiten. Hij bewaakt voortdurend of de presentatie voldoet aan de eisen van de organisatie. Hij bouwt presentaties op door displays, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie te combineren. Hij let daarbij onder andere op de voorraadhoogte, hygiëne, afwijkingen aan artikelen, prijsinformatie bij de artikelen en de commerciële aantrekkelijkheid van de presentatie voor de klant. Wanneer de presentatie niet voldoet aan de eisen, neemt hij maatregelen om veranderingen aan te brengen. Hij prijst artikelen af, verwerkt onverkoopbare artikelen en maakt waar nodig schoon. Hij verandert presentaties of vestigt met promotiemateriaal de aandacht op bepaalde artikelen, als hij bemerkt dat hij zo de omzet kan verhogen. Hij gebruikt hiervoor de informatie die hij verzamelt in het klantencontact, de trends, verkoopcijfers en aandacht in de media voor bepaalde artikelen.</p> <p>De ondernemer bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij</p> | <p>3.1 Beheert de goederenstroom in de onderneming</p> <p>3.2 Beheert de presentaties in de winkel</p> <p>3.3 Bewaakt de voorraad en bestelt</p> |

registreert de voorraad in de winkel en het magazijn of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of criminele derving. Hij registreert de afwijkingen en waar mogelijk zoekt hij naar oplossingen om de derving (meer) te voorkomen.

Bij afwijkingen in het voorraadniveau gaat hij de oorzaak na en corrigeert het waar nodig. Om het voorraadniveau op peil te houden bestelt hij het assortiment. Hij houdt hierbij rekening met (toekomstige) acties, (lokale) concurrentie, nee-verkoop, omloopsnelheid en verkoopcijfers van het product.

De ondernemer koopt voor zijn onderneming in op basis van het inkoopbudget, het gekozen assortiment en de ontwikkelingen op de markt. Hij onderzoekt daarvoor de mogelijkheden van gespreide inkoop, inkoopcontracten en samenwerking met andere ondernemingen om strategisch in te kunnen kopen.

De ondernemer verzorgt de verkoop- en opslagruimte door er voor te zorgen dat opruim- of schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat de verkoopruimte voor openingstijd gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de verkoopruimte te optimaliseren. Hij doet dit zelf of delegeert dit aan zijn medewerkers.

Toelichting:

De ondernemer voert zelf de werkzaamheden rondom ontvangst en verwerking van goederen uit of delegeert dit aan zijn medewerkers. Wanneer hij werkzaamheden delegeert zal hij tijdens die werkprocessen een leidinggevende en begeleidende rol hebben. Over het algemeen zal de ondernemer werkzaamheden delegeren als hij (voldoende) personeel in dienst heeft.

Verder is het bij de ontvangst en verwerking van goederen van belang dat hij en de medewerkers zich houden aan wettelijke regelgeving ten aanzien van arbeidsomstandigheden, hygiëne en milieu. Daarnaast moet de ondernemer er op toezien dat ondernemingsspecifieke regels en procedures worden nageleefd.

De ondernemer is bij het ontvangen en verwerken van goederen verantwoordelijk voor een vlot en juist verloop van de werkzaamheden. Zo moet hij continu alert zijn op het voorkomen van derving door zichzelf en zijn medewerkers. Bij constatering van derving onderneemt hij de juiste maatregelen.

3.4 Koopt in

3.5 Beheert de winkel en/of opslagruimte

| | |
|--|--|
| <p>De ondernemer daarnaast bij het opbouwen en aanvullen van artikelpresentaties, winkelruimte en –omgeving verantwoordelijk voor een commercieel aantrekkelijke presentatie van de winkelruimte, -omgeving en artikelen. Hierbij heeft hij te maken met beperking van de ruimtes en middelen.</p> | |
|--|--|

Kerntaak 4 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

| Kerntaak 4 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit | Werkprocessen bij kerntaak 4 |
|--|---|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer ontvangt klanten in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment. Hij bewaakt continu of klanten worden geholpen en zet hiervoor eventueel extra medewerkers in.</p> <p>Door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek inventariseert hij de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij relateert de vraag van de klant aan de mogelijkheden van het assortiment. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt hij vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant enthousiast te maken voor het artikel. Hij informeert de klant over mogelijke bijartikelen, ruil- en garantiemogelijkheden, leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst. Desgewenst geeft hij informatiemateriaal mee.</p> <p>De ondernemer voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het bewerken van een artikel door onder andere snijden en afwegen, (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel (juwelier, elektrotechniek). Op verzoek van de klant stelt hij een offerte op met de noodzakelijke berekeningen en geeft de wensen van de klant correct weer. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.</p> <p>De ondernemer schat in of het nodig is met de klant te onderhandelen, gezien de koopbehoefte van de klant, klantenbinding en promotie van de onderneming. Wanneer nodig onderhandelt hij met de klant over prijs en leveringsvoorwaarden. Hij gaat na hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt hoeveel korting hij de klant wil geven en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij een prijs overeen met de klant.</p> | <p>4.1 Voert verkoop- en adviesgesprek</p> <p>4.2 Levert branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op</p> <p>4.3 Onderhandelt met de klant</p> |

| | |
|--|--|
| <p>De ondernemer plaatst een bestelling voor de klant indien het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het bestelsysteem en –procedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.</p> <p>De ondernemer neemt klachten aan van klanten. Hij onderzoekt de klacht, beoordeelt of de klachten gegrond zijn, handelt ze af en administreert de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.</p> <p>Wanneer de ondernemer medewerkers in dienst heeft begeleidt hij hen in het verkoopvak. Hij informeert en instrueert hen over ontwikkelingen, gesprekstechnieken, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij ondersteunt zijn medewerkers door hen verkooptechnieken aan te leren en hen feedback te geven bij het verkopen. Ook controleert hij of de medewerkers zich tijdens de verkoopactiviteiten aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Hij beantwoordt vragen van medewerkers en geeft hen tips over het gebruik en de mogelijkheden van artikelen. Eventueel neemt hij de klant van medewerkers over, wanneer zij de klant niet voldoende kunnen helpen.</p> <p>Toelichting: De ondernemer zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen, nieuwe artikelen en promotionele acties. Verder signaleert hij klantbehoeften, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen tijdens de verkoopactiviteiten.</p> <p>Tijdens het gehele werkproces is de ondernemer alert op het voorkomen van mogelijke derving en hanteert daarvoor de juiste werkwijze. Bij constatering van derving neemt hij maatregelen die binnen zijn verantwoordelijkheid liggen.</p> <p>De ondernemer geeft de klant een advies op maat. In verschillende branches moeten daarbij branchespecifieke (technische) handelingen worden verricht om een artikel op maat te kunnen verzorgen. Het advies is niet alleen afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op de (commerciële) doelstellingen van de organisatie. De wijze van advisering moet klantenbinding tot gevolg hebben.</p> | <p>4.4 Bestelt artikelen voor de klant</p> <p>4.5 Handelt klachten af</p> <p>4.6 Begeleidt medewerkers in het verkoopvak</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| De ondernemer geeft medewerkers ondersteuning bij het verkopen van artikelen door hen te informeren, coachen en motiveren bij de verkooptaken. | |
|--|--|

Kerntaak 5 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

| Kerntaak 5 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze | Werkprocessen bij kerntaak 5 |
|---|---|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer beheert het afrekensysteem en het geld in de kassalades. Bij aanvang van de werkzaamheden zorgt hij dat het systeem gebruiksklaar gemaakt is. Hij zorgt eveneens voor hulpmiddelen en controleert of veiligheidsmaatregelen en het afrekensysteem optimaal werken. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.</p> <p>Na de werkzaamheden zorgt hij voor het afsluiten van het afrekensysteem, de opslag van waardepapieren en de administratie daar omheen. Bij kasverschillen spoort hij de oorzaak op en neemt maatregelen om dit te voorkomen. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie en maakt daar financiële overzichten van. Hij zorgt tevens voor het geldtransport.</p> <p>De ondernemer schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden en verwijst de klant naar het afrekenpunt. Hij vertelt de klant hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. Hij handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Daarbij hanteert hij het systeem om de betaling van de klant te verwerken of een bestelling te plaatsen. Hij controleert tijdens de afhandeling van de verkooptransactie of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties onderneemt hij actie om derving te verkopen. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna afscheid van de klant.</p> <p>Wanneer de ondernemer medewerkers in dienst heeft, delegeert hij in enkele gevallen het afrekenen aan medewerkers. Hij controleert tijdens en na de werkzaamheden of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.</p> | <p>5.1 Beheert het afrekensysteem en verzorgt de administratie daarvan</p> <p>5.2 Rekent de aankoop met de klant af</p> <p>5.3 Controleert afrekenwerkzaamheden van medewerkers</p> |

Toelichting:

De ondernemer zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen op de markt en in de organisatie, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij is er tevens verantwoordelijk voor dat zijn medewerkers ook van deze ontwikkelingen op de hoogte zijn.

Tijdens het aansturen van de verkoopafhandeling en het zelf uitvoeren daarvan is de ondernemer alert op het voorkomen van derving door zichzelf en zijn medewerkers. Bij constatering van derving onderneemt hij de juiste maatregelen.

De ondernemer ziet toe dat de regels en procedures ten aanzien van de verkoopafhandeling worden nageleefd. Hij controleert actief op de naleving van de regels en procedures door zijn medewerkers.

Het resultaat van de werkzaamheden moeten leiden tot een juiste verkoopafhandeling in het belang van de klant en de organisatie.

Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak.

Proces-competentie-matrix Beheert en verzorgt de goederenstroom en voorraad

| Kerntaak 3 Beheert en verzorgt de goederenstroom en voorraad | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--------------|---------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | |
| | | initieren | Beslissen en activiteiten | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan tonen | Gedrevenheid en ambitie | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Beheert de goederenstroom in de onderneming | | | | | | | | | | | | X | | | | | | X | | | | | | | | |
| 3.2 | Beheert de presentaties in de winkel | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | X | | | | | | | |
| 3.3 | Bewaakt de voorraad en bestelt | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | X | | | | | | | |
| 3.4 | Koopt in | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | X | |
| 3.5 | Beheert de winkel en/of opslagruimte | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | X | | | | | | | |

