

Competentiematrix zelfstandig ondernemer/franchisenemer detailhandel op HBO ad-niveau, 31 mei 2006

| | Kerntaak 1: Richt het beleid op ontwikkeling van de onderneming | Kerntaak 2: Regelt financiering en draagt zorg voor de administratie van de onderneming | Kerntaak 3: Voert personeelsbeleid en –management uit | Kerntaak 4: Ontwikkelt het assortimentsbeleid en koopt daarvoor in | Kerntaak 5: Voert marketing-, promotie- en verkoopactiviteiten uit | Kerntaak 6: Organiseert de interne bedrijfsvoering/productie |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Kernopgave 1: Klantvriendelijkheid versus ondernemingsbelang Kernopgave 2: Taak A versus taak B Kernopgave 3: Eigen belang versus ondernemingsbelang Kernopgave 4: Delegeren versus zelf doen Kernopgave 5: Innovatie versus kwaliteit | | | | | |
| Vakdeskundige competenties: het toepassen van vakdeskundigheid om te functioneren in de beroepssituatie | | | | | | |
| Vakkundig handelen | <ul style="list-style-type: none"> Hanteert (vak- en branchespecifieke) vaktaal, kennis en vaardigheden bij het richten van het beleid op ontwikkeling van de onderneming Hanteert diverse (vak- en branchespecifieke (hulp)middelen om op verantwoorde en efficiënte wijze het ondernemingsbeleid te richten op ontwikkeling | <ul style="list-style-type: none"> Hanteert diverse (vak- en branchespecifieke (hulp)middelen om op verantwoorde en efficiënte wijze financiën te regelen en zorg te dragen voor de administratie van de onderneming | <ul style="list-style-type: none"> Hanteert diverse (vak- en branchespecifieke (hulp)middelen om op verantwoorde en efficiënte wijze personeelsbeleid en –management uit te voeren | <ul style="list-style-type: none"> Hanteert (vak- en branchespecifieke) vaktaal, kennis en vaardigheden bij het ontwikkelen van assortimentsbeleid en de inkoop daarvoor | <ul style="list-style-type: none"> Hanteert (vak- en branchespecifieke) vaktaal, kennis en vaardigheden bij het uitvoeren van marketing-, promotie- en verkoopactiviteiten | <ul style="list-style-type: none"> Hanteert diverse (vak- en branchespecifieke (hulp)middelen om op verantwoorde en efficiënte wijze de interne bedrijfsvoering/productie te organiseren |
| Doel- en proceduregericht handelen | <ul style="list-style-type: none"> Streeft gestelde (ondernemings)doelen na en blijft eigen visie en bedrijfsconcept trouw | <ul style="list-style-type: none"> Zorgt dat de financiële administratie voldoet aan wet- en regelgeving | <ul style="list-style-type: none"> Zorgt dat de uitvoering van het personeelsbeleid voldoet aan de wettelijke regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden, CAO-bepalingen, verzekering en salariering | <ul style="list-style-type: none"> Handelt vanuit strategische doelstellingen bij het ontwikkelen van assortimentsbeleid en de inkoop daarvoor | <ul style="list-style-type: none"> Handelt vanuit strategische doelstellingen bij het uitvoeren van marketing-, promotie- en verkoopactiviteiten | <ul style="list-style-type: none"> Handelt vanuit strategische doelstellingen bij het organiseren van de interne bedrijfsvoering/productie Richt zich op de processen en productie en biedt wanneer nodig de helpende hand |
| Organisatie- en omgevingsgerichtheid | <ul style="list-style-type: none"> Stelt zich continu op de hoogte van de ontwikkelingen in de markt en past zich daar binnen het bedrijfsconcept op aan | <ul style="list-style-type: none"> Stemt investerings- en financieringsbeslissingen af met ondernemingsbeleid en -visie | <ul style="list-style-type: none"> Stemt de uitvoering van het personeelsbeleid af met ondernemingsbeleid en –visie | <ul style="list-style-type: none"> Stelt zich continu op de hoogte van de ontwikkelingen in de markt en past het assortiment daar op aan Stemt het assortiment af met ondernemingsbeleid en –visie | <ul style="list-style-type: none"> Stelt zich continu op de hoogte van de ontwikkelingen in de markt en past de marketing-, promotie- en verkoopactiviteiten daar op aan | <ul style="list-style-type: none"> Stemt bedrijfsvoering/productie af op de ontwikkelingen in de markt en onverwachte situaties |
| Ondernemend handelen | <ul style="list-style-type: none"> Zoekt voortdurend naar (innovatieve) mogelijkheden en nieuwe (afzet)markten om het bedrijfsresultaat te verbeteren Ziet kansen en bedreigingen voor de onderneming en reageert daar adequaat op | - | - | <ul style="list-style-type: none"> Toont zich bewust van lokale of regionale concurrenten door het assortiment daar op af te stemmen Ziet kansen en bedreigingen voor de onderneming en reageert daar adequaat op | <ul style="list-style-type: none"> Toont zich bewust van lokale of regionale concurrenten door de marketing-, promotie- en verkoopactiviteiten daar op af te stemmen Ziet kansen en bedreigingen voor de onderneming en reageert daar adequaat op | <ul style="list-style-type: none"> Past interne bedrijfsprocessen/productie aan om zich te kunnen onderscheiden van concurrenten op het gebied van prijs en/of assortiment Ziet kansen en bedreigingen voor de onderneming en reageert daar adequaat op |
| Sociale competenties: het omgaan met mensen | | | | | | |
| Klantgericht handelen | <ul style="list-style-type: none"> Signaleert (veranderende) klantbehoeften en past hierop het bedrijfsconcept aan | - | <ul style="list-style-type: none"> Signaleert (veranderende) klantbehoeften en vertaalt dit naar de verbetering van de serviceverlening Zorgt dat medewerkers een klantgerichte houding aanwenden naar de klant toe Zorgt dat er voldoende medewerkers zijn om de klant van dienst te zijn | <ul style="list-style-type: none"> Signaleert (veranderende) klantbehoeften en vertaalt dit naar de verbetering van het eigen assortiment | <ul style="list-style-type: none"> Signaleert (veranderende) klantbehoeften en vertaalt dit naar de verbetering van de serviceverlening | <ul style="list-style-type: none"> Signaleert (veranderende) klantbehoeften en vertaalt dit naar de verbetering van productie/bereiding, installatie en reparatie, service en aftersales |

| | Kerntaak 1: Richt het beleid op ontwikkeling van de onderneming | Kerntaak 2: Regelt financiering en draagt zorg voor de administratie van de onderneming | Kerntaak 3: Voert personeelsbeleid en –management uit | Kerntaak 4: Ontwikkelt het assortimentsbeleid en koopt daarvoor in | Kerntaak 5: Voert marketing-, promotie- en verkoopactiviteiten uit | Kerntaak 6: Organiseert de interne bedrijfsvoering/productie |
|--|---|--|---|--|---|--|
| | Kernopgave 1: Klantvriendelijkheid versus ondernemingsbelang Kernopgave 2: Taak A versus taak B Kernopgave 3: Eigen belang versus ondernemingsbelang Kernopgave 4: Delegeren versus zelf doen Kernopgave 5: Innovatie versus kwaliteit | | | | | |
| Samenwerken | <ul style="list-style-type: none"> • Communiceert en netwerkt met banken, verzekeringen, leveranciers, mede-ondernemers/detaillisten, brancheorganisatie en/of hoofdkantoor • Toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen, verantwoordelijkheden te nemen en samenwerking te initiëren binnen het eigen netwerk • Deelt kennis en ervaring met verschillende partijen • Toont respect, hanteert geaccepteerde omgangsvormen en houdt zich aan afspraken | <ul style="list-style-type: none"> • Communiceert en netwerkt met banken, verzekeringen en/of hoofdkantoor • Toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen, verantwoordelijkheden te nemen en samenwerking te initiëren binnen het eigen netwerk • Deelt kennis en ervaring met verschillende partijen • Toont respect, hanteert geaccepteerde omgangsvormen en houdt zich aan afspraken | <ul style="list-style-type: none"> • Communiceert met medewerkers ten behoeve van de werkuitvoering • Toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen, verantwoordelijkheden te nemen en samenwerking te initiëren binnen het team van medewerkers • Deelt kennis en ervaring met medewerkers • Toont respect, hanteert geaccepteerde omgangsvormen en houdt zich aan afspraken | <ul style="list-style-type: none"> • Communiceert en netwerkt met banken, leveranciers, inkooporganisaties, mede-ondernemers/detaillisten, brancheorganisatie en/of het hoofdkantoor • Toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen, verantwoordelijkheden te nemen en samenwerking te initiëren binnen het eigen netwerk • Deelt kennis en ervaring met verschillende partijen • Toont respect, hanteert geaccepteerde omgangsvormen en houdt zich aan afspraken | <ul style="list-style-type: none"> • Communiceert met medewerkers ten behoeve van de werkuitvoering • Toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen, verantwoordelijkheden te nemen en samenwerking te initiëren binnen het team van medewerkers • Deelt kennis en ervaring met medewerkers • Toont respect, hanteert geaccepteerde omgangsvormen en houdt zich aan afspraken | <ul style="list-style-type: none"> • Communiceert en netwerkt met externen • Toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen, verantwoordelijkheden te nemen en samenwerking te initiëren binnen het eigen netwerk • Deelt kennis en ervaring met verschillende partijen • Toont respect, hanteert geaccepteerde omgangsvormen en houdt zich aan afspraken |
| Onderzoekscompetenties/cognitieve competenties: het analyseren van een situatie, vraag of probleem | | | | | | |
| Probleemoplossend vermogen en besluitvaardigheid | <ul style="list-style-type: none"> • Durft beslissingen te nemen met betrekking tot (aanpassing van) het bedrijfsconcept • Durft risico's te nemen door nieuwe markten aan te boren of assortiment/ dienstverlening aan te passen | <ul style="list-style-type: none"> • Analyseert financiële gegevens om de stand van zaken met betrekking tot winst-, marge- en omzetdoelstellingen te bepalen • Zoekt oplossingen en neemt verantwoorde beslissingen wanneer de kosten hoger zijn dan begroot/budgetten overschrijden | <ul style="list-style-type: none"> • Zoekt oplossingen en neemt verantwoorde beslissingen bij knelpunten in de personeelsbezetting | <ul style="list-style-type: none"> • Neemt initiatief richting de leverancier/inkooporganisatie bij afwijkingen in de levering • Weegt verschillende factoren om de inkoop te bepalen • Speelt op creatieve wijze in op onvoorziene omstandigheden bij de inkoop en blijft ondanks druk en tegenslagen adequaat handelen | <ul style="list-style-type: none"> • Speelt op creatieve wijze in op onvoorziene omstandigheden tijdens marketing-, promotie- en verkoopactiviteiten en blijft ondanks druk en tegenslagen adequaat handelen • Handelt klachten af die niet standaard zijn en houdt daarbij rekening met de tevredenheid van de klant en het organisatiebelang | <ul style="list-style-type: none"> • Speelt op creatieve wijze in op onvoorziene omstandigheden tijdens het werkproces en doet aanpassingen in het proces • Handelt klachten af en behandelt bijzondere gevallen op het gebied van productie/bereiding, installatie en reparatie, service en aftersales en houdt daarbij rekening met de tevredenheid van de klant en het organisatiebelang |
| Beheersmatige/procesmatige competenties: het in goede banen leiden van het proces | | | | | | |
| Pro-actief handelen | <ul style="list-style-type: none"> • Reageert tijdig op trends en ontwikkelingen bij het vormgeven en aanpassen van het ondernemingsbeleid | <ul style="list-style-type: none"> • Neemt tijdig maatregelen bij overschrijdingen van begrotingen en/of budgetten | <ul style="list-style-type: none"> • Reageert tijdig op veranderingen met betrekking tot (gewenst) personeelsbestand • Reageert tijdig op problemen in de personeelsbezetting | <ul style="list-style-type: none"> • Reageert tijdig met aanpassing van het assortiment en/of de inkoop op omstandigheden die de klantbehoeften beïnvloeden • Neemt tijdig maatregelen om de veiligheid in én om de winkel te waarborgen | <ul style="list-style-type: none"> • Reageert tijdig op problemen op de winkelvloer • Neemt maatregelen ter voorkoming van derving • Neemt maatregelen in het belang van de veiligheid op de werkvloer | <ul style="list-style-type: none"> • Reageert tijdig op problemen op de werkvloer • Neemt maatregelen ter voorkoming van derving • Neemt maatregelen in het belang van de veiligheid op de werkvloer |
| Kwaliteitsgericht handelen | <ul style="list-style-type: none"> • Stelt hoge eisen aan de uitvoering van het ondernemingsbeleid | <ul style="list-style-type: none"> • Stelt hoge eisen aan de uitvoering van het financieel beleid | <ul style="list-style-type: none"> • Stelt hoge eisen aan de uitvoering van het personeelsbeleid • Zorgt dat medewerkers zich blijvend ontwikkelen en aanpassen aan trends en ontwikkelingen | <ul style="list-style-type: none"> • Stelt passende (op basis van ondernemingsdoelstellingen) eisen ten aanzien van de kwaliteit van het assortiment en handelt daarnaar | <ul style="list-style-type: none"> • Stelt passende (op basis van de ondernemingsdoelstellingen) eisen aan de uitvoering van de werkzaamheden, winkelbeeld en serviceverlening aan de klant en handelt daarnaar | <ul style="list-style-type: none"> • Stelt passende (op basis van ondernemingsdoelstellingen) eisen aan de uitvoering van productie/bereiding, installatie en reparatie, service en aftersales, creëert daar voorwaarden voor en controleert daarop |

| | Kerntaak 1: Richt het beleid op ontwikkeling van de onderneming | Kerntaak 2: Regelt financiering en draagt zorg voor de administratie van de onderneming | Kerntaak 3: Voert personeelsbeleid en –management uit | Kerntaak 4: Ontwikkelt het assortimentsbeleid en koopt daarvoor in | Kerntaak 5: Voert marketing-, promotie- en verkoopactiviteiten uit | Kerntaak 6: Organiseert de interne bedrijfsvoering/productie |
|--|--|---|--|--|---|---|
| | Kernopgave 1: Klantvriendelijkheid versus ondernemingsbelang Kernopgave 2: Taak A versus taak B Kernopgave 3: Eigen belang versus ondernemingsbelang Kernopgave 4: Delegeren versus zelf doen Kernopgave 5: Innovatie versus kwaliteit | | | | | |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> • Organiseert en plant eigen werkzaamheden voor een juiste en tijdige uitvoering • Organiseert en plant tijdig bijeenkomsten en overleggen voor de uitvoering van het ondernemingsbeleid | <ul style="list-style-type: none"> • Delegeert indien nodig onderdelen met betrekking tot financiën en administratie voor een juiste en tijdige uitvoering | <ul style="list-style-type: none"> • Houdt bij het maken van personeelsplanningen rekening met personeelsbezetting, budget en omstandigheden | <ul style="list-style-type: none"> • Stemt inkoop en logistiek af op de activiteiten in de onderneming, omloopsnelheid en gewenste voorraadhoogte | <ul style="list-style-type: none"> • Haalt doelen of zorgt dat deze gehaald worden binnen de gestelde tijd, volgens afspraken en met de beschikbare middelen • Maakt een planning en taakverdeling om werkzaamheden goed uit te voeren | <ul style="list-style-type: none"> • Haalt doelen of zorgt dat deze gehaald worden binnen de gestelde tijd, volgens afspraken en met de beschikbare middelen • Maakt een planning en taakverdeling om werkzaamheden goed uit te voeren |
| Ontwerpcompetenties/creatieve competenties: het anticiperen op en omgaan met nieuwe ontwikkelingen en impulsen | | | | | | |
| Leer- en aanpassingsvermogen | <ul style="list-style-type: none"> • Reflecteert op eigen handelen • Leert om te gaan met eigen sterke en zwakke punten • Leert van anderen en eigen ervaringen en past deze toe in de uitvoering van werkzaamheden • Neemt actief deel aan cursussen, workshops en/of opleidingen voor de eigen ontwikkeling en employability | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt zich nieuwe technieken eigen op het gebied van financiën en administratie • Reflecteert op eigen handelen • Leert om te gaan met eigen sterke en zwakke punten • Leert van anderen en eigen ervaringen en past deze toe in de uitvoering van werkzaamheden • Neemt actief deel aan cursussen, workshops en/of opleidingen voor de eigen ontwikkeling en employability | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt zich nieuwe technieken eigen op het gebied van personeelsbeleid en -management • Reflecteert op eigen handelen • Leert om te gaan met eigen sterke en zwakke punten • Leert van anderen en eigen ervaringen en past deze toe in de uitvoering van werkzaamheden • Neemt actief deel aan cursussen, workshops en/of opleidingen voor de eigen ontwikkeling en employability | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt zich nieuwe technieken eigen op het gebied van assortiment en inkoop • Reflecteert op eigen handelen • Leert om te gaan met eigen sterke en zwakke punten • Leert van anderen en eigen ervaringen en past deze toe in de uitvoering van werkzaamheden • Neemt actief deel aan cursussen, workshops en/of opleidingen voor de eigen ontwikkeling en employability | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt zich nieuwe technieken eigen op het gebied van marketing-, promotie- en verkoopactiviteiten • Reflecteert op eigen handelen • Leert om te gaan met eigen sterke en zwakke punten • Leert van anderen en eigen ervaringen en past deze toe in de uitvoering van werkzaamheden • Neemt actief deel aan cursussen, workshops en/of opleidingen voor de eigen ontwikkeling en employability | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt zich nieuwe technieken eigen op het gebied van productie/bereiding, installatie en reparatie, service en aftersales • Reflecteert op eigen handelen • Leert om te gaan met eigen sterke en zwakke punten • Leert van anderen en eigen ervaringen en past deze toe in de uitvoering van werkzaamheden • Neemt actief deel aan cursussen, workshops en/of opleidingen voor de eigen ontwikkeling en employability |
| Managementcompetenties/leidinggevende competenties: het begeleiden en leiden van medewerkers | | | | | | |
| Coachend vermogen | - | - | <ul style="list-style-type: none"> • Optimaliseert de capaciteiten van medewerkers door het geven van constructieve feedback, begeleiding en (ontwikkel)kansen • Biedt medewerkers hulp bij moeilijkheden • Motiveert medewerkers om zich te (blijven) ontwikkelen | - | <ul style="list-style-type: none"> • Optimaliseert de capaciteiten van medewerkers door het geven van constructieve feedback, begeleiding en (ontwikkel)kansen • Biedt medewerkers hulp bij moeilijkheden • Motiveert medewerkers om zich te (blijven) ontwikkelen | <ul style="list-style-type: none"> • Optimaliseert de capaciteiten van medewerkers door het geven van constructieve feedback, begeleiding en (ontwikkel)kansen • Biedt medewerkers hulp bij moeilijkheden • Motiveert medewerkers om zich te (blijven) ontwikkelen |

Competentiematrix zelfstandig ondernemer/franchisenemer detailhandel op HBO ad-niveau, 31 mei 2006

| | Kerntaak 1: Richt het beleid op ontwikkeling van de onderneming | Kerntaak 2: Regelt financiering en draagt zorg voor de administratie van de onderneming | Kerntaak 3: Voert personeelsbeleid en –management uit | Kerntaak 4: Ontwikkelt het assortimentsbeleid en koopt daarvoor in | Kerntaak 5: Voert marketing-, promotie- en verkoopactiviteiten uit | Kerntaak 6: Organiseert de interne bedrijfsvoering/productie |
|--------------|--|---|---|--|---|---|
| | Kernopgave 1: Klantvriendelijkheid versus ondernemingsbelang Kernopgave 2: Taak A versus taak B Kernopgave 3: Eigen belang versus ondernemingsbelang Kernopgave 4: Delegeren versus zelf doen Kernopgave 5: Innovatie versus kwaliteit | | | | | |
| Leidinggeven | - | - | <ul style="list-style-type: none"> • Hanteert gesprekstechnieken in (in)formele gesprekken met medewerkers • Geeft duidelijke en voldoende instructies • Controleert en beoordeelt inhoudelijk de werkzaamheden van medewerkers • Corrigeert medewerkers • Past stijl van leidinggeven aan op ondernemingsbeleid en -visie | - | <ul style="list-style-type: none"> • Hanteert gesprekstechnieken in (in)formele gesprekken met medewerkers • Geeft duidelijke en voldoende instructies • Controleert en beoordeelt inhoudelijk de werkzaamheden van medewerkers • Corrigeert medewerkers • Past stijl van leidinggeven aan op ondernemingsbeleid en -visie | <ul style="list-style-type: none"> • Hanteert gesprekstechnieken in (in)formele gesprekken met medewerkers • Geeft duidelijke en voldoende instructies • Controleert en beoordeelt inhoudelijk de werkzaamheden van medewerkers • Corrigeert medewerkers • Past stijl van leidinggeven aan op ondernemingsbeleid en -visie |