



## 4.5 Verkoopadviseur wonen

## Algemene informatie

Context van de uitstroom	De verkoopadviseur wonen werkt in de sector detailhandel, in uiteenlopende winkelformules op het gebied van woninginrichting in zowel het MKB als het GWB. De verkoopadviseur werkt vanuit een winkel of een ander soort verkooppriimte of toonruimte.										
Typerende beroepshouding	De verkoopadviseur wonen is klantgericht, adviesvaardig, alert, representatief, flexibel en oplossingsgericht. Hij heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen.										
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3										
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopadviseur wonen heeft voornamelijk een uitvoerende rol. In enkele gevallen heeft hij ook een aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en soms ook voor dat van anderen. Hij voert een aantal taken op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.										
Complexiteit	<p>Voor de werkzaamheden van de verkoopadviseur wonen gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd.</p> <p>De verkoopadviseur wonen krijgt te maken met een aantal dilemma's. Hij moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Hij heeft de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid en ondernemingsbelang. Hij moet zorgen dat de klant zo snel en klantvriendelijk mogelijk wordt geholpen, zonder daarbij andere klanten, andere werkzaamheden en het ondernemingsbelang te kort te doen. Ook moet hij bij binnen zijn taken een evenwicht zien te vinden tussen het belang voor de klanten en het belang voor de onderneming.</p> <p>De verkoopadviseur wonen heeft de taak om klanten tevreden te houden ook als zij een scherpe prijs bedingen, een tijdige levering waar te maken en een juiste kwaliteit te leveren, maar moet hierbij ook rekening houden met het ondernemingsbelang. Hij zal dus de kaders van de onderneming bij het onderhandelen en bestellen in de gaten moeten houden.</p> <p>Verder moet de verkoopadviseur wonen de afweging maken of een verkoper het verkoopgesprek met de klant kan voeren of dat hij de verkoper moet ondersteunen en het gesprek met de klant moet overnemen. Hij moet bij elke keuze daarin een steun voor de verkoper zijn en klantvriendelijk naar de klant toe zijn. De verkoopadviseur wonen moet een juiste afweging maken wanneer hij hulp van zijn leidinggevende inroept bij het verzorgen en beheren van de presentaties. Hij moet daarbij rekening houden dat hij zelfstandig kan opereren binnen zijn verantwoordelijkheid, maar wanneer hij beslissingen moet nemen buiten zijn verantwoordelijkheid hij tijdig hulp moet inroepen.</p>										
Wettelijke beroepsvereisten	Nee										
Branche vereisten	Nee										
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde.	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startend beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt .</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1" data-bbox="386 1990 1458 2022"> <tr> <td></td> <td>Luisteren</td> <td>Lezen</td> <td>Gesprekken</td> <td>Spreken</td> <td>Schrijven</td> </tr> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven
	Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven						

			voeren		
C1					
B2	X		X	X	
B1	X	X	X	X	X
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

## Engels of Duits

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2					
B1	x	x	x		
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

## Rekenen en wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x			
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

## 2.5 Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen, Verkoopadviseur wonen

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 1: Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen		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	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Wakdeskundigheid 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	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<i>Werkprocessen</i>																											
1.1	Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen																										
1.2	Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen																										
1.3	Verzorgt goederenontvangst																										
1.4	Verzorgt goederenopslag																										
1.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze					X						X	X							X							
1.6	Verzorgt 'visual merchandising'																										
1.7	Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)													X						X							

1.8	Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte												x							x					
-----	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.1 werkproces Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen  
Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.2 werkproces Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.3 werkproces Verzorgt goederenontvangst

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.4 werkproces Verzorgt goederenopslag

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

## Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

### 1.5 werkproces Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen bouwt presentaties op volgens het presentatieplan. Hij combineert de displays, decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de winkel en prijst artikelen, plaatst prijs- en tekstkaarten, monteert artikelen, sluit deze aan en/of zet deze in elkaar en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij bestaande presentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te verbeteren. De verkoopadviseur wonen voert de werkzaamheden met betrekking tot de winkelpresentatie soms in overleg uit met een stylist of interieuradviseur.		
Gewenst resultaat	De presentaties, verkoopruimte en verkoopomgeving voldoen aan de eisen van de organisatie. Schakelt, wanneer nodig en mogelijk, hulp in van een stylist of een interieuradviseur.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert voortdurend de staat van de presentaties volgens de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen en accepteert niet dat de presentaties en de voorraad niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (front)presentatieplan</li> <li>• Arbo, veiligheid, milieu en derving</li> <li>• Artikel- en assortimentskennis: Interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte, trends, materiaaleigenschappen gerelateerd aan de <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huisregels</li> <li>• Huisstijl</li> <li>• Presentatietechnieken</li> <li>• Prijs- en tekstkaarten</li> <li>• Voorraadbeheer</li> <li>• Winkelexterieur en –interieur</li> <li>• Winkelformule</li> </ul> </li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt op basis van de doelstelling van de presentatie en organisatie en het presentatieplan de juiste keuze voor materiaal, gebruikt hulpmiddelen effectief, zodat zo min mogelijk materiaal bij het opbouwen van een presentatie wordt verspild.</li> </ul>	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraagt advies van een stylist of</li> </ul>	

		interieuradviseur bij het opbouwen van winkelpresentatie zodat de artikelen op commercieel aantrekkelijk gepresenteerd staan.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont begrip van constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte bij het opbouwen van een presentatie, zodat de presentatie van commerciële waarde is.</li> </ul>

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.6 werkproces Verzorgt 'visual merchandising'

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.7 werkproces Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of criminele derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij hiervoor een deel van het assortiment of doet hier voorstellen voor.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd. De bestelling of het voorstel is afgestemd op voorraadhoogte en omloopsnelheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadhoogte en omloopsnelheid, zodat de bestelling de kans op derving en nee-verkoop minimaliseert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computerprogramma's en -systemen</li> <li>• Derving</li> <li>• Rekervaardigheid</li> <li>• Voorraadbeheer</li> <li>• Wet- en regelgeving</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren en plaatst zorgvuldig de bestelling, zodat er geen discrepantie bestaat tussen de ingeschatte benodigde artikelen en de daadwerkelijk bestelde artikelen.</li> </ul>	

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.8 werkproces Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen verzorgt de verkoopruimte en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, verkoopruimte en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast zorgt hij dat voor openingstijd de verkoopruimte gereedgemaakt wordt om klanten te ontvangen door de buitenpresentatie op te stellen en de voorraadhoogte in de verkoopruimte te optimaliseren.		
Gewenst resultaat	De opslagruimte, de verkoopruimte en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit. Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert dat de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen tijdig, accepteert niet dat de winkel en de opslagruimte niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt ondernomen om de afwijkingen te verhelpen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo, veiligheid, milieu en derving</li> <li>• Huisregels</li> <li>• Schoonmaakmaterialen en –middelen</li> <li>• Voorraadbeheer</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt de juiste keuze voor materiaal, gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op voor een goed schoonmaakresultaat en waardoor de klanten geen overlast ondervinden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.</li> </ul>	

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service, Verkoopadviseur wonen

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 2: Verkoopt, adviseert en verleent service		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	
		Beslissen en activiteiten initiëren	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	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<i>Werkprocessen</i>																											
2.1	Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten																										
2.2	Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten			X							X																
2.3	Ontvangt en benadert klanten								X										X								
2.4	Voert verkoopgesprek																										
2.5	Voert verkoop- en adviesgesprek							X			X					X		X								X	
2.6	Levert branchespecifiek maatwerk										X					X		X									
2.7	Bereidt vermaakwerkzaamheden voor																										
2.8	Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming							X																	X		
2.9	Plaatst een bestelling voor de klant											X							X								



## Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.1 werkproces Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten  
Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.2 werkproces Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten door hen te informeren over ontwikkelingen, gesprekstechnieken, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij ondersteunt de collega's door hen verkooptechnieken aan te leren en hen feedback te geven bij het verkopen. Hij beantwoordt vragen van collega's, geeft hen tips over het gebruik en de mogelijkheden van artikelen of neemt de klant van hen over, wanneer collega's de klant niet voldoende kunnen helpen.		
Gewenst resultaat	Collega's zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de branche en het assortiment. De informatie, ondersteuning en feedback van de verkoopspecialist aan de verkopers vormt een goede basis om verkoopactiviteiten te verbeteren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseren</li> <li>• Coachen</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motiveert collega's, geeft collega's heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij iets het beste kunnen aanpakken, zodat de collega's hiermee hun verkoopactiviteiten kunnen verbeteren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feedback</li> <li>• Motivatie</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise delen</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze over op collega's, beantwoordt vragen van collega's en geeft uitleg over het assortiment, zodat collega's de verkoopadviseur wonen als expert en vraagbaak inschakelen.</li> </ul>	

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.3 werkproces Ontvangt en benadert klanten

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen ontvangt klanten in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen.		
Gewenst resultaat	De klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de verkoopadviseur wonen. Door ontvangst en observatie wordt het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en (criminele) derving voorkomen kan worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsprocedures m.b.t. verkopen</li> <li>• Behoeftedonderzoek</li> <li>• Contact leggen met de klant</li> <li>• Detailhandelsmarketing</li> <li>• Diepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de branche</li> <li>• Gesprekstechnieken</li> <li>• Huisregels</li> <li>• Klantgroepen</li> <li>• Klantobservatie</li> <li>• Koopmotieven</li> <li>• Luistervaardigheden</li> <li>• Omgaan met weerstanden</li> <li>• Samenvatten en feedback geven</li> <li>• Verkooptechnieken/ communicatievaardigheden</li> <li>• Vraagstellingstechnieken</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>• Enthousiasme uitstralen</li> <li>• Onderhoudend communiceren</li> <li>• Op de toehoorder (s) / toeschouwer (s) inspelen</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt in het eerste contact met de klant een betrouwbare indruk, stemt de communicatie en benaderingswijze op de klant af, geeft de klant passende aandacht en stelt zich innemend, actief en enthousiast op, zodat de klant zich op zijn gemak en gerespecteerd voelt en vertrouwen heeft in de verkoopadviseur wonen.</li> </ul>	



Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.4 werkproces Voert verkoopgesprek

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.5 werkproces Voert verkoop- en adviesgesprek

<p>Omschrijving</p>	<p>De verkoopadviseur wonen inventariseert door het stellen van vragen in het verkoop- of adviesgesprek de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van diepgaande product- en assortimentskennis beantwoordt de verkoopadviseur wonen vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. De verkoopadviseur wonen 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 te motiveren om tot koop over te gaan.</p> <p>Hij adviseert service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe.</p>		
<p>Gewenst resultaat</p>	<p>De klant is op vakkundige en klantvriendelijke wijze geadviseerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hierbij is rekening gehouden met zowel de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie. De verkoopadviseur wonen brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand.</p>		
<p>Competentie</p>	<p>Component(en)</p>	<p>Prestatie-indicator</p>	<p>Vakkennis en vaardigheden</p>
<p>Leren</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leren van feedback en fouten</li> <li>• Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsprocedures m.b.t. verkopen</li> <li>• Contact leggen met de klant</li> <li>• Detailhandelsmarketing</li> <li>• Diepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectief)</li> <li>• Huisregels</li> <li>• Klantgroepen</li> <li>• Koopmotieven</li> <li>• Luistervaardigheden</li> <li>• Omgaan met weerstanden</li> <li>• Samenvatten en feedback geven</li> <li>• Verkooptechnieken/ communicatievaardigheden</li> <li>• Vraagstellingstechnieken</li> </ul>
<p>Ondernemend en commercieel handelen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een</li> </ul>	

		voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt zich actief op door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen om op basis daarvan het vervolg en de insteek van het verkoopgesprek te bepalen.</li> <li>• En sluit met het advies zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> <li>• Indruk maken op anderen</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het artikel.</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont inzicht in het assortiment en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies wordt verstrekt.</li> </ul>

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.6 werkproces Levert branchespecifiek maatwerk

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. In verschillende branches moeten namelijk branchespecifieke (technische) handelingen worden verricht om een artikel op maat te kunnen verzorgen. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het tekenen van een ruimte-indeling/schets/tekening (bv. woonbranche), het bewerken van een artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel of samenstellen van producten (juwelier, elektrotechniek).		
Gewenst resultaat	Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de eisen en mogelijkheden van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt ordelijk en systematisch aan het op maat maken van het artikel en houdt voortdurende de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de eisen van de klant en de organisatie voldoet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo, veiligheid, milieu en derving</li> <li>• Bedrijfsprocedures m.b.t. verkopen</li> <li>• Contact leggen met de klant</li> <li>• Diepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectief</li> <li>• Huisregels</li> <li>• Luistervaardigheden</li> <li>• Omgaan met weerstanden</li> <li>• Samenvatten en feedback geven</li> <li>• Verkooptechnieken/ communicatievaardigheden</li> <li>• Vraagstellingstechnieken</li> </ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leren van feedback en fouten</li> <li>• Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven in nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</li> </ul>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p>	

aanwenden

- Maakt een artikel op maat door rekening te houden met de kenmerken en mogelijkheden en kiest hierbij de juiste materialen en middelen, voor het resultaat, zodat de klant tevreden is en waardoor derving tot een minimum beperkt blijft.

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.7 werkproces Bereidt vermaakwerkzaamheden voor  
Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.8 werkproces Onderhandelt met de klant binnen de kaders van de onderneming			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen onderhandelt in sommige branches over de prijs met de klant. Hij gaat na hoeveel korting de klant wil hebben, bepaalt op basis van de bandbreedte hoeveel korting hij de klant mag geven en doet een voorstel aan de klant voor de korting. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.		
Gewenst resultaat	Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het ondernemingsbelang.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commercieel overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bandbreedte</li> <li>• Beïnvloedingstechnieken</li> <li>• Huisregels</li> <li>• Onderhandelingstechnieken</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> <li>• Onderhandelen</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt onderhandelingstechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen, zodat de klant akkoord gaat met het eindvoorstel van de onderhandeling</li> </ul>	

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.9 werkproces Plaatst een bestelling voor de klant			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen plaatst een bestelling voor de klant, wanneer 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 bezorgd of opgehaald kan worden.		
Gewenst resultaat	Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld. De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft inzicht in het bestelsysteem, past de –bestelprocedure en –richtlijnen toe, zodat de bestelling is geplaatst volgens de gestelde procedures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bestelmethode</li> <li>Computerprogramma's en -systemen</li> <li>Consumentenrecht</li> <li>Diepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectief)</li> <li>Gesprekstechnieken</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling.</li> </ul>	

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.10 werkproces Stelt offertes op			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen stelt op verzoek van de klant een offerte op. Hij maakt noodzakelijke artikelcombinaties, inventriseert juiste artikelcodes, maatvoering en prijzen, maakt berekeningen en zorgt indien nodig voor tekeningen, monsters, foto's, specificaties e.d.. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant en de gestelde eisen met betrekking tot het product.		
Gewenst resultaat	Een taalkundig correcte, verzorgde offerte waarin de juiste gegevens zijn opgenomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verwerkt de wensen van de klant in de offerte en legt afspraken vast, maar houdt hierbij ook rekening met het organisatiebelang.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedrijfsprocedures</li> <li>Computerprogramma's en -systemen</li> <li>Diepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectief)</li> <li>Rekenvaardigheid</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maakt accurate berekeningen/tekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar is.</li> </ul>	

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service

2.11 werkproces Neemt klachten aan en/of handelt deze af

Omschrijving	De verkoopadviseur wonen neemt klachten aan van klanten, onderzoekt deze en beoordeelt of deze gegrond zijn. Hij handelt klachten zelf af of vraagt ondersteuning van zijn leidinggevende. In ieder geval administreert hij de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, waarbij een afweging is gemaakt tussen organisatiebelang en klantvriendelijkheid.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computerprogramma's en -systemen</li> <li>• Consumentenrecht</li> <li>• Diepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectief)</li> <li>• Gesprekstechnieken</li> <li>• Huisregels</li> <li>• Stress</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanteert de voorgeschreven (werk) procedures en klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.</li> </ul>	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant weet dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.</li> </ul>	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Roept tijdig hulp van zijn leidinggevende, maakt melding van klachten en zorgt bij het</li> </ul>	

	informereren	overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	
--	--------------	--	--

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze, Verkoopadviseur wonen

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze		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	
		Beslissen en activiteiten initiëren	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	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<i>Werkprocessen</i>																											
3.1	Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling																										
3.2	Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar																										
3.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																										
3.4	Hanteert het afrekensysteem																										
3.5	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																										
3.6	Stelt een verkooporder op																		X			X					
3.7	Handelt orders af																		X	X		X					
3.8	Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de administratie daarvan																										

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

3.1 werkproces Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling  
Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

3.2 werkproces Maakt het afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

3.3 werkproces Informeert de klant over de verkoopafhandeling

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

3.4 werkproces Hanteert het afrekensysteem

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

3.5 werkproces Handelt aanvullende dienstverlening administratief af  
Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.6 werkproces Stelt een verkooporder op			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen stelt op verzoek van de klant een verkooporder op om de koop af te sluiten. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbetaling en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt. Hij legt de afspraken vast in de order of in het systeem. Hij registreert de verkooporder in de verkoopadministratie/het klantendossier.		
Gewenst resultaat	De order is correct en volledig. De order is geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Past de formulieren en systeem toe voor het opstellen en registreren van de verkooporder, zodat de order uitgevoerd kan worden en is geregistreerd volgens de eisen van de organisatie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsprocedures</li> <li>• Computerprogramma's en -systemen</li> <li>• Huisregels</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> <li>• Verkooporders</li> <li>• Wet- en regelgeving</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plant op basis van de verkooporder (samen met de klant) wanneer afbetaling en levering plaatsvindt en geeft dat aan op de verkooporder/in de administratie, zodat de afspraken helder zijn en het proces bewaakt kan worden.</li> </ul>	

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

3.7 werkproces Handelt orders af

Omschrijving	De verkoopadviseur worden verwerkt de verkooporder door artikelen te bestellen, waarbij hij rekening houdt met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij bewaakt de orderafhandeling en houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van goederen van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. Hij houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij het ordertraject.		
Gewenst resultaat	De orders worden volgens afspraak afgehandeld. Het ordertraject wordt geadmineistreerd. De klant is op de hoogte van de verkoopafhandeling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Past de procedures toe voor het afhandelen van de order en administreert volgens procedures de benodigde gegevens, zodat de orderafhandeling in de administratie te volgen is en eenduidig verloopt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computerprogramma's en -systemen</li> <li>• Goederenstroom</li> <li>• Organisatiespecifieke regels en procedures</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhoudt contact met de klant over de voortgang van het ordertraject en informeert de klant over mogelijke wijzigingen, zodat de klant goed geïnformeerd is.</li> </ul>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plant, regelt en/of bestelt de benodigde zaken voor het volgens afspraak leveren van de goederen en signaleert tijdig knelpunten die het ordertraject kunnen verstoren en zoekt in overleg met zijn leidinggevende mogelijke oplossingen om producten geleverd te krijgen.</li> </ul>	

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

3.8 werkproces Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de administratie daarvan  
Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment, Verkoopadviseur wonen

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 4: Optimaliseert verkoop en assortiment		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	
		Beslissen en activiteiten initiëren	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	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<i>Werkprocessen</i>																											
4.1	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment											X		X												X	
4.2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties											X				X										X	
4.3	Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen											X		X													
4.4	Neemt deel aan werkoverleg					X																					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopadviseur wonen

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.1 werkproces Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen. Hij relateert deze analyse aan de voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de verkoop en het assortiment, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen en maakt logische gevolgtrekkingen uit deze beschikbare gegevens om goed onderbouwde verbetervoorstellen te doen voor voorraadhoogte, assortimentsopbouw en assortimentssamenstelling.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detailhandelsmarketing</li> <li>Diepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectief)</li> <li>Huisregels</li> <li>Kennis van detailhandel</li> <li>Organisatiespecifieke regels en procedures</li> <li>Registratiesystemen</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li> </ul>	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd.</li> </ul>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise delen</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De verkoopadviseur wonen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen, rekt deze vlot voor, kan deze kennis en voorstellen duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn verbetervoorstellen, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen.</li> </ul>	



Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.2 werkproces Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopruimte en -omgeving aan zijn leidinggevende om de verkoop te optimaliseren en/of de werkzaamheden effectiever te laten verlopen. Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan op de eigen situatie, doelgroep en ontwikkelingen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot de presentatie, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verandering zoeken en introduceren</li> <li>• Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont zich vindingrijk en creatief in zijn presentatieplan, verandert en verbetert presentaties en presentatiemethoden en inspireert leidinggevende door het geven van het goede voorbeeld, zodat zijn verbetervoorstellen leiden tot optimale presentaties.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detailhandelsmarketing</li> <li>• Diepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectief)</li> <li>• Kennis van detailhandel</li> <li>• Presentatietechnieken</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt voorstellen die zich richten op het profileren van de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd.</li> </ul>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise delen</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont bij het maken van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm, maar ook de eisen van de organisatie en kan het presentatieplan duidelijk overbrengen en beantwoordt vragen ten aanzien van zijn plan, zodat de leidinggevende hem als expert en vraagbaak kan inschakelen.</li> </ul>	

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.3 werkproces Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen 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 de oorzaak van de afwijking en doet verbetervoorstellen ten aanzien van verkoopacties.		
Gewenst resultaat	Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot verkoopacties, gericht op verbetering van het resultaat van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maakt gebruik van financiële informatie van de onderneming en laat in zijn plannen zien dat hij rekening houdt met de financiële consequenties, zodat de voorstellen financieel haalbaar zijn en inzicht geven in de financiële gevolgen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detailhandelsmarketing</li> <li>Diepgaande artikel- en assortimentskennis: interieurstijlen, verlichting, kleurkeuzen en kleurcombinaties, effecten kleur en licht, vormgeving, indeling ruimte (plattegronden, aanzichten, perspectief)</li> <li>Huisregels</li> <li>Kennis van detailhandel</li> <li>Organisatiespecifieke regels en procedures</li> <li>Registratiesystemen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise delen</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om uitspraken te kunnen doen over de resultaten van de onderneming en doet op basis daarvan voorstellen voor verkoopacties, zodat deze voorstellen zijn afgezet tegen ontwikkelingen in de markt en bij concurrenten om de analyse in het juiste perspectief te zetten.</li> </ul>	

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.4 werkproces Neemt deel aan werkoverleg			
Omschrijving	De verkoopadviseur wonen neemt actief deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over nieuwe artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Verder geeft hij knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoopadviseur wonen is op de hoogte van alle ontwikkelingen. De leidinggevende is op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	<p>De verkoopadviseur wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en geeft op heldere en herkenbare wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden, zodat de werkuitvoering verbeterd wordt wat zowel de organisatie als de klant ten goede komt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diepgaande artikel- en assortimentskennis toegespitst op de branche</li> <li>• Gespreksstructuren, gesprekstechnieken en luistervaardigheid</li> <li>• Organisatiespecifieke regels en procedures</li> <li>• Verkoopbeleid</li> </ul>