



## 4.1 Verkoopsspecialist detailhandel

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De verkoopsspecialist detailhandel werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector. Door de grote diversiteit in branches in de detailhandel is de verkoopsspecialist detailhandel breed opgeleid en kan hij worden ingezet binnen verschillende branches, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levensmiddelen</li> <li>• Educatie en vrijetijdsartikelen</li> <li>• Persoonlijke verzorging</li> <li>• Huishoudelijke artikelen</li> <li>• Doe het zelf</li> </ul> <p>De verkoopsspecialist detailhandel voert werkzaamheden uit in de winkel en het magazijn.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De verkoopsspecialist detailhandel 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. Hij is bedreven in de omgang met klanten: hij kan deze als de beste adviseren over en overtuigen van de aankoop. Hij weet als geen ander hoe hij de klant kan beïnvloeden door presentatie en promotie en dient als expert op het gebied van het assortiment.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De verkoopsspecialist detailhandel heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert de werkzaamheden zelfstandig en in enkele gevallen op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Bij enkele werkzaamheden ondersteunt en begeleidt hij collega's in zijn rol als specialist.</p>
Complexiteit	<p>Voor de werkzaamheden van de verkoopsspecialist detailhandel gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd.</p> <p>De verkoopsspecialist detailhandel krijgt te maken met een aantal dilemma's. Hij moet prioriteiten stellen aan de tijd die hij aan diverse werkzaamheden besteedt. Hij moet inschatten welke werkzaamheden voorrang hebben en welke uitgesteld kunnen worden. Hij moet daarbij wel zorgen dat alle werkzaamheden uitgevoerd worden.</p> <p>De verkoopsspecialist detailhandel 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.</p> <p>Verder moet de verkoopsspecialist detailhandel de afweging maken of een verkoper zelf het verkoopsgesprek met de klant kan voeren of dat de verkoopsspecialist 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.</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>

## Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
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

## Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

### 1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

### 2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

#### 2.1 Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen, Verkoopsspecialist detailhandel

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

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	Omggaan 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			X								X														
1.3	Verzorgt goederenontvangst					X												X		X						
1.4	Verzorgt goederenopslag					X						X						X		X						
1.5	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze										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 Verkoopsspecialist detailhandel

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			
Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel begeleidt in voorkomende gevallen collega's bij presentatiewerkzaamheden door hen te informeren over veranderingen in presentaties. Hij ondersteunt de collega's door hen presentatietechnieken aan te leren en hen feedback te geven bij het verkopen. Daarnaast geeft hij zijn collega's feedback met betrekking tot hun werkzaamheden met betrekking tot ontvangst, opslag en verwerking van goederen en schoonmaakwerkzaamheden.		
Gewenst resultaat	De informatie, ondersteuning en feedback van de verkoopspecialist detailhandel aan de verkopers vormen een goede basis om hun werkzaamheden met betrekking tot ontvangst en opslag, presentatie en schoonmaakwerkzaamheden 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 verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motiveert collega's, geeft hen heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij hun werkzaamheden het best kunnen uitvoeren, zodat ze hun eigen kennis en vaardigheden kunnen verbeteren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Begeleiden</li> <li>• Motiveren</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise delen</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt kennis en expertise over op collega's, doet de presentatiewerkzaamheden voor en laat zien wat het doel ervan is, zodat de collega's hun kennis en vaardigheden kunnen verbeteren.</li> </ul>	

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.3 werkproces Verzorgt goederenontvangst			
Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel verzorgt samen met één of meer collega's de goederenontvangst. Hij bereidt de ontvangst van goederen voor en gaat na welke goederen binnenkomen. Daarnaast maakt hij retouren verzendklaar en vult bijbehorende formulieren in. Hij controleert de geleidedocumenten en de geleverde goederen in bijzijn van de leverancier cq. vervoerder op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier, noteert deze en geeft de retouren mee aan de vervoerder.		
Gewenst resultaat	Alle benodigde voorbereidingen zijn getroffen en retouren zijn gereed. De goederen zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De werkzaamheden zijn in goed overleg met collega's, veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd. Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert de levering en bijbehorende administratie nauwkeurig en op ordelijke wijze, zodat afwijkingen tijdig gesignaleerd en geadministreerd worden.</li> <li>• Hanteert daarbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op onveilige situaties geminimaliseerd wordt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Algemene kennis van de detailhandel</li> <li>• Derving</li> <li>• Geleidedocumenten</li> <li>• Retouren</li> <li>• Transportmiddelen</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de ontvangst, welke goederen retour gaan en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen efficiënt en effectief mogelijk ontvangen kunnen worden.</li> </ul>	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt met zijn collega's de taakverdeling voor de werkzaamheden af, overlegt over de uitvoering daarvan en zorgt dat iedereen geïnformeerd is over bijzonderheden, zodat de goederenontvangst vlot verloopt.</li> </ul>	

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen			
1.4 werkproces Verzorgt goederenopslag			
Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel bereidt de goederenopslag voor door te zorgen dat de interne transportmiddelen worden verzameld, ruimte wordt gemaakt voor de opslag van goederen in de opslagruimte. Hij pakt samen of alleen de goederen om, controleert deze op kwaliteit en slaat de goederen op de daarvoor bestemde plaats op. Bij geconstateerde afwijkingen in de levering neemt hij contact op met de leverancier of meldt dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De goederen zijn gecontroleerd op kwaliteit. De goederen zijn veilig en arbo-verantwoord opgeslagen. Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergelijkt de omgepakte goederen en bijbehorende administratie nauwkeurig, zodat afwijkingen gesignaleerd en geadministreerd/gerapporteerd worden.</li> <li>• Hanteert daarbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op onveilige situaties geminimaliseerd wordt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Derving</li> <li>• Magazijn</li> <li>• Milieu</li> <li>• Transportmiddelen</li> <li>• Veiligheid en arbo</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt de hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn en zorgt dat collega's de hulpmiddelen ook op zo'n wijze hanteren, dat de kans op derving gereduceerd wordt.</li> </ul>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de opslag, waar goederen opgeslagen moeten worden en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen zo efficiënt en effectief mogelijk opgeslagen kunnen worden.</li> </ul>	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt met zijn collega's de taakverdeling voor de werkzaamheden af, overlegt over de uitvoering daarvan en zorgt dat iedereen geïnformeerd is over bijzonderheden,</li> </ul>	

zodat de goederenopslag vlot verloopt.

Kerntaak 1 Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen

1.5 werkproces Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel 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.		
Gewenst resultaat	De presentaties, verkoopruimte en verkoopomgeving voldoen aan de eisen van de organisatie.		
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 verkoopspecialist detailhandel:</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>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Artikelcodering en prijzen</li> <li>• Computervaardigheden</li> <li>• Derving</li> <li>• Diepgaande artikel- en assortimentskennis</li> <li>• Frontpresentatie</li> <li>• Milieu</li> <li>• Presentatievoorschriften</li> <li>• Promotiemateriaal</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</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>	
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 verkoopspecialist detailhandel:</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 verkoopspecialist detailhandel 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 verkoopspecialist detailhandel:</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>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Algemene kennis bestellen</li> <li>• Voorraadbeheer</li> <li>• Voorraadinventarisatie</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</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 verkoopspecialist detailhandel 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>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</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>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Derving</li> <li>• Detailhandelsmarketing</li> <li>• Hygiëne</li> <li>• Milieu</li> <li>• Reinigingsplan</li> <li>• Schoonmaakmaterialen/hulpmiddelen</li> <li>• Veiligheid en arbo</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</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, Verkoopsspecialist detailhandel

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

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																										
2.9	Plaatst een bestelling voor de klant											X								X							



## Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

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 verkoopspecialist detailhandel 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 detailhandel 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>	De verkoopspecialist detailhandel: <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>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Begeleiden</li> <li>• Motiveren</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise delen</li> </ul>	De verkoopspecialist detailhandel: <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 verkoopspecialist detailhandel als expert en vraagbaak inschakelen.</li> </ul>	

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.3 werkproces Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel 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 verkoopspecialist detailhandel. 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>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</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>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Algemene kennis van de detailhandel</li> <li>• Calamiteiten</li> <li>• Derving</li> <li>• Detailhandelsmarketing</li> <li>• Klantobservatie</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 verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt in het 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 verkoopspecialist detailhandel.</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

Omschrijving	<p>De verkoopspecialist detailhandel 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 verkoopspecialist detailhandel vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. De verkoopspecialist detailhandel 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. 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>		
Gewenst resultaat	<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 verkoopspecialist detailhandel brengt met zijn advies verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leren van feedback en fouten</li> <li>• Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</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>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Algemene kennis van de detailhandel</li> <li>• Calamiteiten</li> <li>• Derving</li> <li>• Detailhandelsmarketing</li> <li>• Klantobservatie</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.</li> </ul>	
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 verkoopspecialist detailhandel:</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</li> </ul>	

		wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.
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 verkoopspecialist detailhandel:</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 verkoopspecialist detailhandel:</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 verkoopspecialist detailhandel 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>	De verkoopspecialist detailhandel: <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>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Derving</li> <li>• Product-, artikel en assortimentskennis</li> <li>• Veiligheid en arbo</li> </ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leren van feedback en fouten</li> <li>• Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li> </ul>	De verkoopspecialist detailhandel: <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 engebruikt 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 aanwenden</li> </ul>	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	

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

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.9 werkproces Plaatst een bestelling voor de klant			
Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel 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>	De verkoopspecialist detailhandel: <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>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Bestellen</li> <li>• Bestelsysteem</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>	De verkoopspecialist detailhandel: <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

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 2 Verkoopt, adviseert en verleent service			
2.11 werkproces Neemt klachten aan en/of handelt deze af			
Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel 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>	De verkoopspecialist detailhandel: <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>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Computervaardigheden</li> <li>• Consumentenrecht</li> <li>• Klachtenbehandeling</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De verkoopspecialist detailhandel: <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>	De verkoopspecialist detailhandel: <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 informeren</li> </ul>	De verkoopspecialist detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Roept tijdig hulp van zijn leidinggevende, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is, waardoor de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.</li> </ul>	



Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze, Verkoopsspecialist detailhandel

Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

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											X									X						
3.3	Informeert de klant over de verkoopafhandeling								X										X								
3.4	Hanteert het afrekenstelsel											X								X	X						
3.5	Handelt aanvullende dienstverlening administratief af																										
3.6	Stelt een verkooporder op																										
3.7	Handelt orders af																										
3.8	Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de administratie daarvan										X									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 Verkoopspecialist detailhandel

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			
Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel zorgt dat het afrekensysteem gebruiksklaar is door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.		
Gewenst resultaat	Het afrekenpunt en systeem zijn gereed.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren, controleert en stelt veiligheidsmiddelen in om mogelijke risico's op (criminele) derving te minimaliseren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Afrekenpunt</li> <li>• Afrekensysteem</li> <li>• Derving</li> <li>• Hygiëne</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont inzicht in de werking van het afrekensysteem en de benodigde middelen bij het gebruiksklaar maken van het afrekenpunt en –systeem, zodat het systeem volgens de bedrijfsprocedures wordt ingezet.</li> </ul>	

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.3 werkproces Informeert de klant over de verkoopafhandeling			
Omschrijving	Wanneer de klant tot aankoop overgaat, verwijst de verkoopspecialist detailhandel de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering.		
Gewenst resultaat	De klant is op klantvriendelijke wijze op de hoogte gebracht van de wijze waarop de verkoop wordt afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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 verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Afrekenstelsel</li> <li>• Betaalmiddelen</li> <li>• Consumentenrecht</li> <li>• Derving</li> <li>• Rekervaardigheid</li> <li>• Wetgeving</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Enthousiasme uitstralen</li> <li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt zich hulpvaardig en enthousiast op, stemt de communicatie af op de klant, zodat de klant op een klantvriendelijke manier geholpen wordt.</li> <li>• Legt daarbij zaken duidelijk uit en wekt vertrouwen bij de ander op basis van deskundigheid, zodat de klant vertrouwen heeft in de wijze van afhandeling.</li> </ul>	

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

3.4 werkproces Hanteert het afrekenstelsel

Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel 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 gaat tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties onderneemt hij passende actie. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna afscheid van de klant.		
Gewenst resultaat	De verkoopspecialist detailhandel heeft volgens de bedrijfsprocedures een verkoopafhandeling verricht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Afrekenstelsel</li> <li>• Betaalmiddelen</li> <li>• BTW</li> <li>• Calamiteiten</li> <li>• Derving</li> <li>• Inpakken</li> <li>• Rekervaardigheid</li> <li>• Veiligheid en arbo</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig om de kans op fouten te minimaliseren.</li> </ul>	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanteert op basis van inzicht in het systeem deze doeltreffend en gaat zorgvuldig om met het afrekenstelsel, waardoor er geen oneigenlijk gebruik van materialen en middelen kan plaatsvinden.</li> </ul>	



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

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

3.7 werkproces Handelt orders af

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 3 Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze			
3.8 werkproces Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de administratie daarvan			
Omschrijving	De verkoopspecialist detailhandel sluit in sommige branches het afrekenstelsel af en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op. Hij verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie, maakt financiële overzichten van de verkooptransacties en de verantwoording daarvan.		
Gewenst resultaat	De verkoopspecialist detailhandel heeft volgens de bedrijfsprocedures de administratie verzorgd, financiële overzichten gemaakt en waardepapieren veilig opgeborgen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan de voorgeschreven (werk) procedures en gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Afrekenstelsel</li> <li>• Derving</li> <li>• Kassaregistratie</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is voor leidinggevende en/of externe adviseurs/controleurs.</li> </ul>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telt, rekent en administreert gegevens nauwkeurig, zodat het afsluiten van het systeem correct en veilig plaatsvindt.</li> </ul>	

## Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment, Verkoopsspecialist detailhandel

### Proces-competentie-matrix Verkoopsspecialist detailhandel

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 Verkoopsspecialist detailhandel

Kerntaak 4 Optimaliseert verkoop en assortiment			
4.1 werkproces Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment			
Omschrijving	De verkoopsspecialist detailhandel 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 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 verkoopsspecialist detailhandel: <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>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Assortiment</li> <li>Detailhandelsmarketing</li> <li>Voorraadbeheer</li> <li>Vormen van overleg</li> <li>Winkelformule</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li> </ul>	De verkoopsspecialist detailhandel: <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 verkoopsspecialist detailhandel: <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 verkoopspecialist detailhandel doet voorstellen voor de verzorging van de presentaties, de verkoopprijs 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>	De verkoopspecialist detailhandel: <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>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Detailhandelsmarketing</li> <li>• Displayplan</li> <li>• Frontpresentatie</li> <li>• Promotieplan</li> <li>• Routing</li> <li>• Winkelinterieur</li> <li>• Winkellayout</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li> </ul>	De verkoopspecialist detailhandel: <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 verkoopspecialist detailhandel: <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 verkoopspecialist detailhandel 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 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>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</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>* In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>Computervaardigheden</li> <li>Verkoopcijfers</li> <li>Verkoopstatistiek</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise delen</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De verkoopspecialist detailhandel:</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 verkoopspecialist detailhandel 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 verkoopspecialist detailhandel 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>	De verkoopspecialist detailhandel: <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>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Computervaardigheden</li> <li>• Medezeggenschap</li> <li>• Omgang met medewerkers</li> <li>• Vormen van overleg</li> </ul>