

## Beroepscompetentieprofiel Retailsector -Allround logistiek medewerker retail / groothandel

### 1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Allround logistiek medewerker retail / groothandel ( <i>niveau 3</i> ) - <i>verder aangegeven met allround logistiek medewerker</i>	8 november 2018	0.1
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beroepscompetentieprofiel Balieshopmedewerker SOG - 2012</li><li>• Beroepscompetentieprofiel Magazijnmedewerker SOG - 2012</li><li>• Beroepscompetentieprofiel Groepsleider logistiek SOG - 2012</li><li>• Beroepscompetentieprofiel Eerste verkoopmedewerker KCH - 2018</li><li>• 'Trends in de detailhandel en betekenis voor de factor arbeid Deelrapport 1: Detailhandel sectorbreed' van Panteia - 2017</li><li>• Interviews met vertegenwoordigers van de detailhandel en groothandel - 2018</li><li>• Artikelen van <a href="http://www.logistiek.nl">www.logistiek.nl</a> - 2018</li><li>• Vacatures en functieprofielen allround logistiek medewerkers - 2018</li></ul>	
Legitimering proces ontwikkelen BCP door		
Mogelijke functiebenamingen	Allround logistiek medewerker, magazijnmedewerker, balie- en magazijnmedewerker, balieshopmedewerker, orderpicker, expeditiemedewerker, teamleider logistiek, logistiek operator	
Verwante beroepen (schema)	Logistiek medewerker   logistiek teamleider	
Loopbaanperspectief	De allround logistiek medewerker kan doorgroeien naar de functie van logistiek teamleider.	

## 2. Beschrijving van het beroep

<p>Werkomgeving (NLQF)</p>	<p>De allround logistiek medewerker kan werkzaam zijn in zowel de retail als de groothandel. In de retailsector werkt hij in uiteenlopende winkelformules in zowel het midden-, klein- als grootbedrijf in de food en non-foodbranches. De differentiatie in formules en branches leidt tot verschillen in werkzaamheden en benodigde (product)kennis, vaardigheden en inzicht. De bedrijven variëren van pure fysieke winkels tot cross-channel organisaties waarbij de laatste vorm het meest voorkomt. Bij de groothandel gaat het om kleine tot grote bedrijven in de non-food, voornamelijk consumptieartikelen, om investeringsgoederen zoals machines en apparatuur, om overige specialiseerde groothandel zoals brandstoffen, chemicaliën en diverse grondstoffen en om voedings- en genotmiddelen.</p> <p>De allround logistiek medewerker voert de werkzaamheden uit in het magazijn of distributiecentrum, al dan niet met balie, achter de diverse schermen en in de winkel. Veel bedrijven vragen om een VOG (Verklaring omtrent het gedrag).</p>
<p>Attitude</p>	<p>De allround logistiek medewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is zorgvuldig en netjes, hij heeft oog voor detail tijdens al zijn werkzaamheden en is zich bewust van de kwaliteitseisen.</li> <li>• Is gericht op veilig werken (conform de richtlijnen). Hij maakt gebruik van de voorgeschreven persoonlijke beschermingsmiddelen en (ergonomische) werkwijzen.</li> <li>• Is flexibel, bereid om fysiek werk te verrichten en te werken in ploegendienst.</li> <li>• Is resultaatgericht en stressbestendig, bereid om met inzet mee te werken aan het behalen van de deadlines van het team.</li> <li>• Is ondernemend en proactief, hij ziet (verkoop)kansen, neemt actie om die te benutten en geeft daarbij niet snel op.</li> <li>• Is klantgericht en mondeling vaardig, hij is in staat om de vragen van klanten te beantwoorden en de klachten conform de instructies af te handelen.</li> <li>• Is integer in de omgang met goederen, geld en bedrijfsinformatie.</li> <li>• Is professioneel en collegiaal in de omgang met collega's.</li> </ul>
<p>Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF)</p>	<p>De allround logistiek medewerker heeft met name uitvoerende taken die hij zelfstandig uitvoert. Hij werkt in een team onder leiding van een logistiek teamleider / manager of een ondernemer en ontvangt van hen instructies met betrekking tot de uitvoering van zijn werkzaamheden, al dan niet digitaal. Hij bewaakt de kwaliteit van zijn werk / de technologie in het magazijn en rapporteert wanneer er iets mis is / gaat.</p> <p>Hij heeft een gezamenlijke verantwoordelijkheid met het team om de doelstellingen te behalen. Hij begeleidt de logistiek medewerkers bij de uitvoering van hun taken.</p> <p>Hij draagt bij aan het beleid van de organisatie door het doen van verbetervoorstellen op het gebied van de (operationele) aanpak en de serviceverlening aan klanten.</p>
<p>Kennis en vaardigheden (NLQF)</p>	<p><i>Kennis</i></p> <p>De allround logistiek medewerker kan het 'hoe' en het 'waarom' van vakinhoud en procedures verklaren en uitleggen aan anderen, bijvoorbeeld de logistiek medewerkers informeren over de werkzaamheden, de omgang met de technische en digitale hulp- en transportmiddelen, de veiligheidsmaatregelen en</p>

	<p>het benaderen van klanten.</p> <p><i>Toepassen van kennis</i> De allround logistiek medewerker past kennis toe op het juiste moment en passend bij de situatie. Hij weet hoe en waarom een procedure op een bepaalde manier uitgevoerd moet worden. Hij signaleert de tekorten in zijn kennis (van zichzelf en van de logistiek medewerkers) en onderneemt daarop actie.</p> <p><i>Probleemoplossende vaardigheden</i> De allround logistiek medewerker onderkent problemen bij zijn werkzaamheden en lost deze problemen planmatig op. Hij schakelt hulp in van zijn leidinggevende bij meer complexe problemen en steunt op zijn beurt de logistiek medewerkers bij de aanpak van problemen.</p> <p><i>Leer en ontwikkelvaardigheden</i> De allround logistiek medewerker reflecteert regelmatig op zijn handelen en ontwikkeling en wint daarover advies in bij zijn leidinggevende. Hij kan, na instructie, nieuwe taken uitvoeren. Hij kan certificaten behalen, bijvoorbeeld voor het bedienen van transportmiddelen of het behandelen van bepaalde typen goederen.</p> <p><i>Informatievaardigheden</i> De allround logistiek medewerker kan (digitale) informatie opzoeken, rapportages lezen en daar conclusies uit trekken. Hij verbindt de informatie over vernieuwingen in de organisatie aan consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Hij kan goed omgaan met de technische en digitale hulp- en transportmiddelen.</p> <p><i>Communicatievaardigheden</i> De allround logistiek medewerker communiceert servicegericht en proactief met collega's en klanten. Hij spreekt logistiek medewerkers aan op gedrag, geeft nieuwe medewerkers instructies en feedback. Hij stelt zich actief op tijdens het werkoverleg en geeft zijn mening op basis van zijn ervaring in de werkuitvoering. Hij voert de (digitale) formulieren / systemen correct en nauwkeurig in.</p>
Complexiteit	<p>De allround logistiek medewerker heeft werk waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Door het toepassen van scansystemen wordt het orderverzamenen eenvoudiger, sneller en nauwkeuriger. Aan de andere kant stelt de werkgever (de wetgeving) steeds hogere eisen op het gebied van kennis van de omgang met goederen (voor bepaalde goederen geldt een hogere kwaliteitsstandaard en zelfs het behalen van verplichte certificaten), vaardigheden in de omgang met de (nieuwe) technologische en digitale systemen van de organisatie en vaardigheden in de omgang met de klant.</p> <p>De allround logistiek medewerker wordt regelmatig geconfronteerd met de inzet van nieuwe collega's / flexibele krachten met wie hij moet samenwerken en die hij moet begeleiden.</p> <p>Ondanks dat er veel hulp- en transportmiddelen worden ingezet is het werk van de allround logistiek medewerker fysiek zwaar. Ook kan de omgeving het werk verzwaren, bijvoorbeeld het werken in een geconditioneerde omgeving.</p>

### 3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	<p>Er is in Nederland voldoende kans op werk als logistiek medewerker (bron: <a href="http://www.beroepeninbeeld.nl">www.beroepeninbeeld.nl</a> - 2018). Volgens de Nationale beroepengids zijn de kansen op werk als logistiek medewerker zeer goed. Volgens de factsheet Arbeidsmarkt van het UWV is de kans op werk als logistiek medewerker in de groothandel gemiddeld of hoger.</p>
Trends en ontwikkelingen	<p><i>Consument:</i> Consumenten zijn niet zonder meer loyaal, willen meer gemak, service en ervaring (beleving) en kiezen bewust. Zij verwachten dat hun bestelling van hoge kwaliteit is en snel wordt bezorgd en dat het retour sturen van goederen gemakkelijk en vlot gaat. Bedrijven beloven de klanten steeds snellere levertijden en flexibele bezorging, dit leidt tot extra werkdruk en werkzaamheden voor de allround logistiek medewerker, bijvoorbeeld op het gebied van value added services en het verwerken van retourzendingen.</p> <p>Voor zijn werk aan de balie moet de allround logistiek medewerker goed op de hoogte zijn van de propositie en de beoogde klantwaarde van de onderneming, de klant zich welkom laten voelen, de visie en formule van de organisatie uit kunnen dragen, snel informatie op kunnen zoeken en (digitale) technologie kunnen inzetten om de klant te informeren, te inspireren en te overtuigen.</p> <p><i>Technologie:</i> Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van technologie in het magazijn waar de allround logistiek medewerker mee moet (samen)werken. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om nieuwe goederen-identificatiesystemen zoals pick-to-voice en pick-to-light. Of exoskeletons die de allround logistiek medewerker helpen tillen. Of telescopische transportbanden voor het laden van de vrachtwagen.</p> <p>Daarnaast zijn er automatisch geleide voertuigen (AVG's) voor het intern transport. In toenemende mate komen er collaboratieve robots, die worden ingezet als intern transportmiddel bij het orderpicken, voor het orderpicken zelf of voor andere logistieke werkzaamheden zoals het opslaan van goederen. De allround logistiek medewerker moet leren omgaan met deze technologie en meegroeien met de innovaties van de onderneming. Door mechanisering en robotisering zal op termijn veel fysieke arbeid verdwijnen. De allround logistiek medewerker wordt dan eerder een operator met een hoger (technisch) opleidingsniveau. In de magazijnen in de supermarktbranche zullen de ontwikkelingen minder snel gaan dan in andere deelsectoren. Versproducten lenen zich in het algemeen minder goed voor mechanisering en robotisering dan houdbare food en non-food producten (in gestandaardiseerde maten of in bulk).</p> <p><i>Winkel van de toekomst</i> Het is de verwachting dat er in de toekomst meer Omnistores komen. In deze Omnistores is er naast een winkel een logistieke zone met automatisering / mechanisering om instore orders te picken die klanten online of ter plekke bestellen. Voor de verse producten gaan ze naar de winkel, daarna halen ze de rest van hun boodschappen af bij het zogenaamde Pick Up Point.</p>

#### 4. Rollen en competenties

Overzicht rollen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Magazijnmedewerker</li> <li>2. Medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie</li> <li>3. Balieshopmedewerker</li> <li>4. Coach</li> </ol>
------------------	--

##### 1. De allround logistiek medewerker als magazijnmedewerker

Beschrijving van de rol	<p><i>De magazijnmedewerker is verantwoordelijk voor het ontvangen, afhandelen en verzenden van goederen in het magazijn</i></p> <p>De allround logistiek medewerker lost de goederen / pakt de goederen van de (retour)zending uit en controleert de goederen op kwantiteit en kwaliteit (o.a. op schade en normen) op basis van de (lading)documenten / het WMS (warehouse management systeem). Hij verwerkt en rapporteert (digitaal) de afwijkingen. Hij tekent of laat de (lading)documenten ondertekenen door de chauffeur.</p> <p>Hij scant de goederen / boekt de goederen in en plaatst ze met behulp van de interne transportmiddelen op de juiste locatie (door WMS of organisatie aangegeven). Hij controleert of de plaatsing en / of locatie voldoen aan de criteria.</p> <p>Hij voert orderopdrachten uit en verzamelt en controleert daarvoor de te picken goederen. Wanneer nodig pakt hij pallets / grote verpakkingen uit. Hij rapporteert (digitaal) de afwijkingen en brengt de verzamelde goederen naar de voorgeschreven locatie (door WMS of organisatie aangegeven).</p> <p>Hij werkt mee aan de voorraadadministratie en scant / telt / controleert of de goederen nog overeenkomen met de gegevens van het WMS / gegevens van de organisatie. Hij rapporteert (digitaal) de afwijkingen.</p> <p>Hij voert handelingen uit aan de goederen zoals: het uitpakken en opnieuw samenstellen van goederen, het ompakken van goederen, het toevoegen van labels en / of beveiliging, het uitvoeren van eenvoudige reparaties, het testen / assembleren / samenstellen van goederen, het afhandelen van teruggekeerde goederen (herverpakken, opslaan).</p> <p>Hij voert verzendopdrachten uit voor bestelde goederen en verzamelt en controleert daarvoor de goederen. Hij combineert en verpakt de goederen, controleert of de bijbehorende (lading)documenten kloppen. Hij labelt en vervoert de goederen naar de voorgeschreven locatie. Hij rapporteert (digitaal) de afwijkingen.</p> <p>Hij laadt en stuwt de goederen en laat het resultaat door de chauffeur of de leidinggevende controleren. Hij geeft de eventuele (bezorg)instructies door.</p> <p>Hij maakt bij al zijn werkzaamheden gebruik van en / of werkt samen met (technische en digitale) hulp- en transportmiddelen.</p> <p>Hij ruimt samen met zijn collega's het magazijn op en maakt het magazijn en / of de hulpmiddelen schoon en voert afval af, hij voert verpakkingsmateriaal aan en af. Hij voert eenvoudige onderhoudswerkzaamheden uit aan de (technische) hulpmiddelen.</p> <p>Hij overlegt voor de werkzaamheden regelmatig met zijn collega's en de</p>
-------------------------	--

	<p>leidinggevende over werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten. Hij denkt mee over het efficiënter en effectiever maken van de werkzaamheden. Bij storingen en / of vragen roept hij de assistentie in van zijn leidinggevende.</p>
Competenties	<p><i>Omgaan met procedures:</i>  Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team)  Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften  Toont zich gedisciplineerd  Is gemotiveerd om veilig te werken en gericht op het voorkomen van onveilige situaties</p>
	<p><i>Technologie inzetten:</i>  Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief</p>
	<p><i>Samenwerken:</i>  Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip  Houdt rekening met en helpt anderen in het bereiken van een gezamenlijk doel of resultaat  Levert in een (multidisciplinair) samenwerkingsverband een actieve en inhoudelijke bijdrage  Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen:</i>  Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij  Werkt integer en zorgvuldig</p>
	<p><i>Flexibel handelen:</i>  Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen  Gaat snel en flexibel om met acute situaties</p>
	<p><i>Klantgericht handelen:</i>  Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met collega's, chauffeurs en andere betrokkenen</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de specifieke kenmerken en behandeling van de aanwezige goederen in het magazijn  Kennis van de procedures / richtlijnen voor het ontvangen en opslaan van goederen, het orderverzamen, het verzamelen en verzendklaar maken van goederen  Kennis van voorraadbeheer  Kennis van kwalitatieve en kwantitatieve productcontrole  Kennis van de laad- en losprocedures / -richtlijnen  Kennis van etiketten, coderingen en veelvoorkomende symbolen (voor gevaarlijke stoffen)  Kennis van de indeling en de verkeersregels in het magazijn  Kennis van de procedures voor afvalverwerking (in de retail)  Kennis van de veiligheidsprocedures en (brand)preventieve maatregelen  Kennis van het kwaliteitsbeleid van de organisatie  Kennis van het gebruik en het onderhoud van de (technische en digitale) hulp- en transportmiddelen  Kan (lading)documenten lezen en interpreteren  Kan bewerkings- en / of verzorgingsrichtlijnen interpreteren en toepassen  Kan metingen uitvoeren en de resultaten registreren  Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu</p>

	<p>Kan schoonmaakmiddelen en -materialen gebruiken</p> <p>Kan persoonlijke beschermingsmiddelen controleren en gebruiken</p> <p>Kan berekeningen uitvoeren ten behoeve van de indeling en de stabiliteit van goederen op een pallet</p> <p>Kan berekeningen uitvoeren voor het verdelen van de lading</p> <p>Kan de aanwezige interne transportmiddelen bedienen en heeft daarvoor de benodigde certificaten</p>
Afbreukrisico	Als de allround logistiek medewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot derving / onveilige situaties en uiteindelijk imagoschade voor de onderneming.

## 2. De allround logistiek medewerker als medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie

Beschrijving van de rol	<p><i>De medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie is verantwoordelijk voor het verzamelen en afhandelen van goederen en het aanvullen en controleren van goederen in de winkel</i></p> <p>De allround logistiek medewerker werkt mee aan een commerciële en correcte schappresentatie en vult daarvoor de vaste artikelpresentatie aan en maakt goederen verkoopklaar. Hij bouwt tijdelijke presentaties op. Hij werkt conform presentatieplannen. Hij controleert goederen op afwijkingen (verpakking, schade) en normen (datum, temperatuur). Hij controleert de winkelpresentatie op afwijkingen (bijvoorbeeld signing, data en prijzen). Hij verwerkt de afwijkingen en / of meldt de resultaten van zijn werk.</p> <p>Hij verzamelt en pakt goederen in voor online bestellingen, uit het magazijn of uit de winkel, en maakt deze verzendklaar.</p> <p>Hij maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van (technische, digitale) hulp- en transportmiddelen. Hij ruimt samen met zijn collega's de winkel op, voert verpakkings- en presentatiemateriaal en hulp- en transportmiddelen af en maakt schoon.</p> <p>Hij overlegt voor de werkzaamheden regelmatig met zijn collega's en de leidinggevende over werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten. Hij denkt mee over het efficiënter en effectiever maken van de werkzaamheden. Bij storingen en / of vragen roept hij de assistentie in van zijn leidinggevende.</p> <p>Hij zorgt ervoor dat klanten zo min mogelijk last ondervinden van zijn werkzaamheden en beantwoordt vragen van klanten over de locatie van goederen en / of begeleidt ze naar de juiste plek.</p>
Competenties	<p><i>Omgaan met procedures:</i></p> <p>Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team)</p> <p>Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften</p> <p>Toont zich gedisciplineerd</p> <p><i>Technologie inzetten:</i></p> <p>Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief</p>

	<p><i>Samenwerken:</i>  Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip  Houdt rekening met en helpt anderen in het bereiken van een gezamenlijk doel of resultaat  Levert in een (multidisciplinair) samenwerkingsverband een actieve en inhoudelijke bijdrage  Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen:</i>  Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij  Werkt integer en zorgvuldig</p>
	<p><i>Flexibel handelen:</i>  Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen  Gaat snel en flexibel om met acute situaties</p>
	<p><i>Klantgericht handelen:</i>  Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten en collega's</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de procedures / richtlijnen voor het orderverzamen  Kennis van de procedures / richtlijnen voor het verzamelen en verzendklaar maken van goederen  Kennis van kwalitatieve en kwantitatieve productcontrole  Kennis van de combinatie artikel(kenmerken) - presentatiemogelijkheden  Kennis van etiketten, coderingen en veelvoorkomende symbolen (voor gevaarlijke stoffen)  Kennis van het schappenplan en de indeling van de verkooppriemte  Kennis van de procedures voor afvalverwerking (in de retail)  Kennis van de veiligheidsprocedures en (brand)preventieve maatregelen  Kennis van het kwaliteitsbeleid van de organisatie  Kennis van procedures / richtlijnen voor het aanvullen van artikelen  Kennis van het gebruik en het onderhoud van de (technische en digitale) hulp- en transportmiddelen  Kan het presentatieplan lezen en uitvoeren  Kan bewerkings- en / of verzorgingsrichtlijnen toepassen  Kan schoonmaakmiddelen en -materialen gebruiken  Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu  Kan persoonlijke beschermingsmiddelen controleren en gebruiken  Kan de aanwezige interne transportmiddelen bedienen en heeft daarvoor de benodigde certificaten</p>
Afbreukrisico	<p>Als de allround logistiek medewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot een product en / of winkelpresentatie die niet voldoet aan de criteria en daarmee derving / onveilige situaties en uiteindelijk imagoschade voor de onderneming.</p>

### 3. De allround logistiek medewerker als balieshopmedewerker

Beschrijving van de rol	<p><i>De balieshopmedewerker is verantwoordelijk voor het uitleveren en verkopen van goederen aan de balie / de winkel bij het magazijn</i></p> <p>De allround logistiek medewerker verzamelt op basis van (online, telefonische,</p>
-------------------------	---



	<p>het kassasysteem) bestellingen goederen. Hij maakt en zet de goederen klaar voor uitlevering. Wanneer de klant de bestelling op komt halen controleert hij de factuur, haalt de goederen op en verricht de financiële afhandeling wanneer de goederen nog niet betaald zijn.</p> <p>Hij ontvangt daarnaast klanten in de winkel en maakt op basis van observatie een inschatting hoe hij de klant moet benaderen. Hij stelt en beantwoordt vragen van klanten over artikelen / diensten en geeft hen desgevraagd toelichting over de toepassing en eigenschappen van het artikel. Hij maakt daarbij gebruik van (technische) hulpmiddelen. Hij raadpleegt een collega / leidinggevende, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij benut kansen voor nevenverkoop.</p> <p>Hij voert eventuele noodzakelijke bewerkingen aan het product uit (verricht metingen en/of voert controles uit om de kwaliteit veilig te stellen, gebruikt materialen om artikelen verkoopklaar te maken en/of repareert, bewerkt, verwerkt, bereidt, verpakt, combineert, mengt, bevestigt, etc.). Hij plaatst een bestelling voor de klant en / of biedt een alternatief. Hij informeert de klant over de aankoopvoorwaarden en service en zorgt voor de bestelling (wanneer het artikel niet voorradig is).</p> <p>Hij verwerkt de aankopen van de klant (maakt ze verkoopklaar / pakt ze in), verricht de financiële afhandeling en zorgt ervoor dat de klant betaalt. Hij vraagt bij afwijkingen of verdachte situaties ondersteuning van zijn leidinggevende. Hij sluit het afrekensysteem, bergt de geldlade veilig op / levert hem veilig in.</p> <p>Hij neemt klachten van klanten aan en handelt die (administratief) af. Wanneer hij de klacht niet mag / kan behandelen schakelt hij zijn leidinggevende in. Hij overlegt voor de werkzaamheden regelmatig met zijn collega's en de leidinggevende over werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten. Hij denkt mee over het efficiënter en effectiever maken van de werkzaamheden.</p>
Competenties	<p><i>Klantgericht handelen:</i>  Benadert klanten op proactieve wijze  Onderzoekt de wensen en behoeften van de klant  Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten</p> <p><i>Ondernemen:</i>  Is continu alert op kansen gericht op het voorzien in wensen en behoeften van (nieuwe) klanten  Is vastbesloten om resultaten te bereiken  Toont zich in zijn gedrag en (media) uitingen loyaal naar de organisatie</p> <p><i>Expertise inzetten:</i>  Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen  Deelt kennis en expertise met klanten / collega's  Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen</p> <p><i>Omgevingsbewust handelen:</i>  Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij  Gaat integer om met de informatie die de klant verstrekt  Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig</p>

	<p><i>Technologie inzetten:</i> Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen Hanteert de beschikbare (hulp)middelen en technologie efficiënt en effectief</p>
	<p><i>Omgaan met procedures:</i> Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team) Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften Is gemotiveerd om veilig te werken en gericht op het voorkomen van onveilige situaties</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de procedures / richtlijnen voor het orderverzamenen Kennis van de procedures / richtlijnen voor het verzamelen en verzendklaar maken van goederen Kennis van de visie en formule van de organisatie Kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en offline assortiment en de aanwezige artikelen Basiskennis van de aanwezige bijbehorende services (zoals verzekeringen) Basiskennis van de (e-commerce) marketing- en communicatie-activiteiten van de organisatie Basiskennis van consumentengedrag, -behoeften en -rechten Kennis van vormen van klantbenadering, de fasen van een verkoopgesprek en koopgedrag bevorderende factoren Kennis van productpresentatie en het schappenplan, de indeling van de verkoopruimte en het magazijn Kennis van het klachtenbeleid Kennis van het dervingsplan / -beleid Kennis van het beveiligingsplan en (brand)preventieve maatregelen Kennis van de procedure m.b.t. het aanhouden van winkeldieven Kennis van de algemene verkoopvoorwaarden Kennis van de voor de organisatie relevante branchewetgeving Kan arbo-verantwoord werken i.r.t. (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu Kan klachten afhandelen conform de procedures Kan procedures en technieken van de organisatie toepassen bij het bewerken van artikelen Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.) Kan een reparatie- / tegoedbon en / of garantiebewijs opstellen Kan het afrekensysteem / zelfscansysteem bedienen Kan relevante berekeningen met geld uitvoeren Kan gesprekken met klanten voeren, ook in eenvoudig Engels</p>
Afbreukrisico	<p>Als de allround logistiek medewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot ontevreden en daarmee het verliezen van klanten / het niet behalen van de verkooptargets / imagoschade / boetes.</p>

#### 4. De allround logistiek medewerker als coach

Beschrijving van de rol	<p><i>De coach is verantwoordelijk voor het begeleiden van (nieuwe) logistiek medewerkers</i></p> <p>De allround logistiek medewerker begeleidt (nieuwe) logistiek medewerkers bij de uitvoering van hun werkzaamheden conform de procedures en waarden van de organisatie. Hij bespreekt met hen wie welke werkzaamheden oppakt. Hij</p>
-------------------------	---

	geeft het goede voorbeeld qua omgang en uitvoering. Hij geeft feedback en fungeert als aanspreekpunt bij vragen en problemen. Hij verzorgt een inwerktraject voor nieuwe medewerkers en draagt bij aan de training van de logistiek medewerkers. Hij organiseert, in overleg met zijn leidinggevende, activiteiten voor bijvoorbeeld teambuilding.
Competenties	<p><i>Leidinggeven:</i>  Inspireert en motiveert medewerkers om mee te denken en te doen  Informeert en begeleidt medewerkers  Stimuleert medewerkers proactief te handelen  Straalt passie en betrokkenheid uit, vervult een voorbeeldfunctie</p>
	<p><i>Samenwerken:</i>  Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip  Toont de bereidheid om aan een gezamenlijk doel of resultaat te werken en toont de bereidheid om zich aan te passen  Verdiept zich in de denkwijze van iemand anders en houdt hier rekening mee  Houdt rekening met en helpt anderen in het bereiken van een gezamenlijk doel of resultaat</p>
	<p><i>Besluiten nemen:</i>  Initieert activiteiten</p>
	<p><i>Flexibel handelen:</i>  Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen  Gaat snel en flexibel om met acute situaties</p>
	<p><i>Expertise inzetten:</i>  Deelt kennis en expertise met medewerkers / collega's  Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	Kennis van de visie, missie en de procedures van de organisatie Kennis van begeleidingsmethoden Kennis van motivatie- en feedbacktechnieken Kennis van CAO afspraken
Afbreukrisico	Als de allround logistiek medewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot niet goed ingewerkte collega's / ongemotiveerde collega's met het risico dat zij een negatieve invloed hebben op het team en / of overstappen naar een andere organisatie.

## Bijlage

### 1. Portret A

Naam	Allround logistiek medewerker groene detailhandel (niveau 3)
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie:</i> De allround logistiek medewerker verzorgt en onderhoudt de natuurlijke / levende producten. Hij signaleert afwijkingen door beschadigingen, ziektes of onjuiste condities en derving van de natuurlijke / levende producten en zorgt ervoor dat de natuurlijke / levende producten steeds de -voor de opslag of verkoop- benodigde ketenkwaliteit hebben en er onnodig kwaliteitsverlies is voorkomen.
Aanvullende competenties	Zie de competenties bij de rol als medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	Kennis van de factoren die de kwaliteit van de natuurlijke / levende producten beïnvloeden Kennis van de verzorging van natuurlijke / levende producten
Afbreukrisico	Zie de beschrijving bij de rol als medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie