Beroepscompetentieprofiel Bedrijfsleider ambulante handel

1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Bedrijfsleider ambulante handel *(niveau 4)*	14 maart '22	0.3
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	• www.cvah.nl (Centrale Vereniging voor Ambulante Handel) en magazines De Koopman – CVAH 2022 • Arbeidsmarktrapportage Ambulante handel –Retailinsiders 2020 • Proeven & ontmoeten, de kracht van de ambulante handel – DTNP 2018 i.o.v. CVAH • Interviews met vertegenwoordigers van de ambulante handel – 2021 en 2022	
Legitimering ontwikkeling BCP door	Bestuur KCH – 30 maart 2022	
Mogelijke functiebenamingen	Bedrijfsleider ambulante handel, manager ambulante handel	
Verwante beroepen (schema)	Ondernemer ambulante handel | Verkoopspecialist ambulante handel | Verkoopmedewerker ambulante handel	
Loopbaanperspectief	De bedrijfsleider ambulante handel kan een eigen onderneming starten in de ambulante handel, al dan niet in een franchiseformule, of doorgroeien naar een grotere verkoopteam op locatie.	

2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving (NLQF)	De bedrijfsleider werkt in de ambulante handel. Tot de ambulante handel worden alle retailondernemingen gerekend die de verkoop van goederen aan particulieren als hoofdfunctie hebben én deze functie vanuit een marktkraam, verkoopwagen, grondplaats, standplaats op de openbare weg of vanuit een vaartuig uitoefenen. Een warenmarkt wordt met vaste regelmaat gehouden op een bepaald tijdstip, op een bepaalde dag, met toestemming van de gemeente. In de ambulante handel worden zowel food als non food producten verkocht. De differentiatie in formules en branches leidt tot verschillen in werkzaamheden en benodigde (product)kennis, vaardigheden en inzichten. De bedrijfsleider beheert een verkoopteam van circa 2 tot 10 medewerkers. Hij voert zijn werkzaamheden uit in de marktkraam/ verkoopwagen op locatie en in het magazijn/ productielocatie. In voorkomende gevallen rijdt hij de vrachtwagen/ verkoopwagen naar de locatie.

Attitude	De bedrijfsleider ambulante handel: • Is sociaal en communicatief vaardig en heeft oog voor het sociale aspect van de warenmarkt. Hij legt gemakkelijk contact, gebruikt humor en toont interesse in de verhalen van (vaste) klanten. • Is commercieel en resultaatgericht, heeft continu aandacht voor aanpassing aan de veranderende omstandigheden. • Is stressbestendig en blijft rustig en professioneel bij het aanpassen van de werkzaamheden aan de actuele situatie en het oplossen van problemen. • Weet zijn medewerkers te inspireren/ motiveren/ begeleiden en heeft geen problemen om zijn overtuigingskracht in te zetten. • Is alert op het volgen van de (bedrijfs)procedures en zorgvuldig op het gebied van (sociale) veiligheid en hygiëne. • Is integer in de omgang met personeel, geld en bedrijfsinformatie. • Heeft een passie voor de te verkopen producten en straalt betrouwbaarheid en deskundigheid uit. • Is ondernemend, neemt het initiatief om zaken aan te pakken en te verbeteren. En durft daarbij verantwoordelijkheid te nemen voor zijn beslissingen en deze te verdedigen richting zijn leidinggevende. • Toont fysieke kracht en uithoudingsvermogen bij het uitvoeren van de werkzaamheden.
Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF)	De bedrijfsleider is verantwoordelijk voor de operationele aansturing en het behalen van de omzetresultaten van zijn verkoopteam op locatie. Hij stuurt de dagelijkse werkzaamheden aan en inspireert, instrueert, controleert en vraagt/ geeft feedback aan de medewerkers. Hij werkt zelf mee aan de operationele en verkoopactiviteiten. Hij ontvangt instructies van zijn leidinggevende, de ondernemer ambulante handel, en geeft op zijn beurt terugkoppeling/ verbetervoorstellen door.
Kennis en vaardigheden (NLQF)	*Kennis* De bedrijfsleider kan begrippen en relaties tussen begrippen uitleggen aan anderen. Hij is een vraagbaak voor zijn medewerkers voor ondernemingsbeleid op tactisch en operationeel niveau. Passend bij het type verkoopwagen heeft hij rijbewijs B of C en/ of E bij B of C. *Toepassen van kennis* De bedrijfsleider voert werkzaamheden uit die tactisch en operationeel inzicht vereisen uit en combineert daarvoor standaardprocedures en methodes. Hij signaleert de tekorten in zijn kennis (van zichzelf en van de medewerkers) en onderneemt daarop actie. Hij kan vlot en accuraat rekenen. *Probleemoplossende vaardigheden* De bedrijfsleider is bij uitstek de persoon die de problemen van zijn team oplost. Hierbij gaat het om problemen die buiten de standaardprocedures en protocollen vallen zoals een klacht van een klant of bij een conflict, agressie of criminele activiteit. *Leer- en ontwikkelvaardigheden* De bedrijfsleider stelt zijn eigen leerpunten en die van de medewerkers vast en organiseert activiteiten om deze leerpunten op te pakken. Hij geeft training on the job. *Informatievaardigheden* De bedrijfsleider neemt de plannen van de ondernemer door en trekt hier conclusies uit voor zijn werkzaamheden. Hij zoekt zaken uit en zorgt dat hij de

	juiste informatie krijgt als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Hij maakt kundig gebruik van informatiesystemen en sociale media. *Communicatievaardigheden* De bedrijfsleider stemt de wijze van communiceren af op de gesprekspartner. Hij heeft een leidinggevende rol in het werkoverleg en voert gesprekken met medewerkers. In het overleg met zijn leidinggevende verwoordt hij zijn mening. Hij communiceert met vervoerders en leveranciers over (afwijkingen in) de levering. In het contact met de klanten weet hij de juiste toon te treffen om snel een relatie op te bouwen.
Complexiteit	De bedrijfsleider heeft te maken met veranderde dagelijkse situaties die veroorzaakt kunnen worden door bijvoorbeeld de weersomstandigheden, de besluiten van de gemeente en de vragen van klanten. Hij moet flexibel kunnen inspelen op deze situaties en problemen kunnen oplossen, ook voor zijn medewerkers. Hij let op de navolging van de procedures en (bedrijfs)richtlijnen op bijvoorbeeld het gebied van klantbenadering, veiligheid, milieuzorg en arbeidsomstandigheden. Het vroege opstaan, het reizen, het tillen/ dragen/ duwen/ trekken/ reiken/ bukken, het repeterend handelen, het lange staan en het werken met koude/ hitte en tocht is fysiek zwaar voor de bedrijfsleider.

3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	Volgens INretail 'Welke trends en ontwikkelingen bepalen de retail in 2030?' blijven er kansen voor bedrijfsleiders (ambulante handel).
Trends en ontwikkelingen	*Consument en concurrentie:* Consumenten zijn niet zonder meer loyaal, willen meer gemak, service en ervaring (beleving). De transparantie in prijsstelling (door internet) maakt de consument geëmancipeerd en gewapend en geeft hem meer keuze. Hij eist goed geïnformeerd te worden en kiest bewust. Thema's als duurzaamheid en sociaal bedrijfsleiderschap worden belangrijker. De ambulante handel heeft in toenemende mate te maken met concurrentie van onder andere supermarkten, discountformules en webwinkels. Het is daarom van belang dat de bedrijfsleider ambulante handel zijn team kan inspireren om echte interesse te tonen in (vaste) klanten, een specialist te worden in het assortiment en mee te denken over de dienstverlening en het assortiment van de onderneming. Veel ondernemingen maken gebruik van een webshop en profileren zich op internet/ sociale media en/ of sluiten aan bij een bestelplatform. De bedrijfsleider moet op de hoogte zijn van de online activiteiten van de onderneming, daarvan bij de verkoop gebruik te maken en (binnen kaders) inhoudelijk bij te dragen aan de content. *Technologie:* In de ambulante handel wordt steeds meer gebruik gemaakt van technologie. Medewerkers kunnen hun smartphone/ tablet gebruiken voor informatie over producten en diensten en bestellingen, pinautomaten/ kassasystemen veranderen de afrekening en geven informatie over verkochte producten etc.

	Veiligheid: In de ambulante handel komt er meer aandacht voor de (sociale) veiligheid van klanten en medewerkers. Voor de bedrijfsleider ambulante handel betekent dit dat hij zelf zorgvuldig de voorgeschreven procedures volgt en erop toeziet dat de medewerkers deze voorschriften volgen. *Medewerkers:* Het wordt lastiger om (verkoop)medewerkers te vinden in de ambulante handel.

4. Rollen en competenties

Overzicht rollen	1. Operationeel leidinggevende 2. Verkoper 3. Financieel beheerder 4. Personeelsmanager 5. Adviseur bedrijfsprocessen

1. De bedrijfsleider ambulante handel als operationeel leidinggevende	
Beschrijving van de rol	*De operationeel leidinggevende is verantwoordelijk voor de aansturing van de dagelijkse operatie van zijn verkoopteam op locatie en het behalen van de omzeteisen* De bedrijfsleider stuurt de dagelijkse operatie aan, neemt daarvoor de planning van de onderneming door en past deze waar nodig aan. Met operatie worden de geldstromen, de goederenstromen en logistiek, de verkoop en de organisatie bedoeld. Bij geldstromen gaat het bijvoorbeeld om het beheren van het kassasysteem en het voorkomen van risico's ter plaatse. Bij goederenstromen en logistiek om voorraadbeheer en bestellingen, ontvangst en distributie (en eventueel retour sturen) van goederen, transport naar en van de verkooplocatie, de op- en afbouw van de verkooplocatie, de (online) productpresentatie en de productiewerkzaamheden, de beveiliging van producten en het dervingsplan. Bij verkoop om toepassing van verkoopacties, benadering van de klanten, klachtenafhandeling en de inventarisatie van verkoop- en klantgegevens zoals klanttevredenheid, populaire producten etc. Bij organisatie gaat het om het regelen van voldoende personeel, inzet van digitale en technologische hulpmiddelen en het onderhoud van de diverse middelen (waaronder de transportmiddelen), bewaking van de kwaliteit en het opvolgen van de wettelijke eisen t.a.v. de producten, veiligheid en Arbo. Hij plant en verdeelt de werkzaamheden, afgestemd op de (competenties van de) medewerkers en de omstandigheden, geeft instructies en werkt zelf ook mee. Hij zorgt ervoor bereikbaar te zijn voor (hulp)vragen van klanten en medewerkers. Bij onverwachte situaties (bijv. diefstal, ongeluk, conflicten) onderneemt hij actie. Eventueel overlegt hij daarvoor met zijn leidinggevende. Hij spreekt de medewerkers aan op naleving van de acties, (veiligheids)richtlijnen en regelgeving en geeft feedback. Hij bespreekt de

	dagelijkse prestatie, constateert afwijkingen, stelt samen met de medewerkers vast waar (extra) inspanning noodzakelijk is en organiseert dit.
Competenties	*Leidinggeven* Maakt goed gebruik van de aanwezige kwaliteiten van medewerkers Toont vertrouwen in medewerkers bij het delegeren van taken / verantwoordelijkheden / bevoegdheden Checkt of de werkwijze en / of resultaten behaald worden en onderneemt zo nodig actie Past stijl en methode van leidinggeven aan de betrokken medewerker(s) en situatie aan
	Omgaan met procedures: Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken Toont zich gedisciplineerd Is gemotiveerd om veilig te werken en gericht op het voorkomen van onveilige situaties
	Organiseren van werk Schat de benodigde capaciteit en tijd in voor werkzaamheden Regelt de benodigde mensen (kwaliteiten) en middelen Lost (praktische) problemen op
	Doorzetten Blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of weerstand
	Flexibel handelen Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen Gaat snel en flexibel om met acute situaties Toont zelfvertrouwen in onzekere en onduidelijke situaties
	Samenwerken Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip 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 Bemiddelt bij problemen in de samenwerking
Benodigde kennis en vaardigheden	Kennis van de visie, missie en de procedures van de onderneming Kennis van het kwaliteitsbeleid Kennis van de logistieke keten, voorraadbeheer en opslagmethoden Kennis van het klachtenbeleid Kennis van de verkoopsystemen, distributievormen en betaalsystemen van de onderneming Kennis van de (e-commerce) marketing- en communicatie-activiteiten van de onderneming Kennis van maatregelen op het gebied van brandpreventie en beveiliging Kennis van het dervingsplan/ -beleid Kennis van het beleid op het gebied van veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu Kennis van afvalverwerking in de ambulante handel Kennis van de voor de onderneming relevante branchewetgeving Kennis van leiderschapsstijlen en begeleidingsmethodieken Kennis van motivatie- en feedbacktechnieken Kan werkbesprekingen voeren

	Kan procedures aanpassen Kan gesprekstechnieken in zakelijke situaties toepassen Kan informatie uit het managementinformatiesysteem interpreteren/ bijwerken Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.)
Afbreukrisico	Als de bedrijfsleider deze rol niet goed vervult kan dit onder andere leiden tot een afname van de effectiviteit en efficiëntie van processen en werkzaamheden/ onvoldoende geïnformeerde medewerkers en daarmee mogelijk verlies van klanten/ hogere kosten/ het verlies van middelen/ verlies van motivatie van personeel, etc.

2. De bedrijfsleider ambulante handel als verkoper	
Beschrijving van de rol	*De verkoper is verantwoordelijk voor de klantvriendelijkheid en de verkoop van producten en diensten* De bedrijfsleider ambulante handel observeert de klant en bepaalt de wijze van benadering en de timing voor het leggen van het contact. Hij zorgt ervoor dat de klant zich op zijn gemak en welkom voelt, verleidt zo nodig de klant met een sample van een van de producten of een humoristische opmerking en stelt vragen om te achterhalen wat de behoefte is van de klant: informatie of koopbehoefte. Hij maakt een snelle inschatting hoe hij de klant een passende oplossing kan bieden door middel van zijn adviezen, het (offline/ online) assortiment en de diensten van de onderneming. Hij biedt toegevoegde waarde door een grondige kennis van het assortiment/ de visie van de organisatie (story) en door persoonlijk advies, ook als de klantvraag niet door de onderneming beantwoord kan worden. Waar nodig maakt hij gebruik van diverse (technische) hulpmiddelen en/ of zoekt ontbrekende informatie op. Hij beantwoordt vragen van de klant, bouwt snel een klantrelatie op en benut kansen voor nevenverkoop en klantenbinding. In de tussentijd houdt hij in de gaten of de andere klanten tijdig worden geholpen en schakelt waar mogelijk verkoopmedewerkers in. Hij heeft een voorbeeldfunctie voor de medewerkers. Bij verkoop voert hij eventuele noodzakelijke bewerkingen aan het product uit ((uit)pakken, visuele controle, snijden, wegen, verpakken etc.). Hij informeert de klant over de service/ garantie etc. en plaatst wanneer nodig/ gewenst een bestelling voor de klant. Hij verzorgt de financiële (en administratieve afhandeling) van de verkoop/ bestelling. Hij let erop dat klanten geen criminele activiteiten ontplooien en/ of handelt criminele activiteiten af. Hij neemt klachten aan, behandelt ze conform de richtlijnen en handelt ze administratief af. Indien nodig betrekt hij hier zijn leidinggevende bij.
Competenties	*Beïnvloeden* Weet een krachtige eerste indruk op anderen te maken en deze te handhaven Speelt in op de gevoelens van anderen om hen te beïnvloeden of overtuigen Presenteert zich als betrouwbare en deskundige gesprekspartner

	Klantgericht handelen Toont een sterk inlevingsvermogen in de klant Onderzoekt de wensen en behoeften van de klant Benadert klanten op proactieve wijze Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en / of achtergronden
	Omgaan met procedures 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
	Flexibel handelen Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en / of mensen Gaat snel en flexibel om met acute situaties Toont zelfvertrouwen in onzekere en onduidelijke situaties
	Ondernemen Is continu alert op kansen gericht op voorzien in wensen en behoeften van (nieuwe) klanten Toont zich in zijn gedrag en (media) uitingen loyaal naar de organisatie
	Samenwerken 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 Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten
Benodigde kennis en vaardigheden	Kennis van de visie en formule van de onderneming Specialistische kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en offline assortiment en de aanwezige producten Kennis van de (e-commerce) marketing- en communicatie-activiteiten van de onderneming Kennis van consumentengedrag, -behoeften en -rechten Kennis van vormen van klantbenadering en gastvrijheid, de fasen van een verkoopgesprek en koopgedrag bevorderende factoren Kennis van het klachtenbeleid van de onderneming Kennis van het afrekensysteem Kennis van de veiligheidsprocedures, (brand)preventieve maatregelen en het dervingsplan Kennis van de wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van winkeldieven en het afhandelen van calamiteiten Kennis van de algemene verkoopvoorwaarden Kennis van de voor de onderneming relevante branchewetgeving Kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu Kan klachten afhandelen en omgaan met agressie/ conflictsituaties Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.) Kan procedures en technieken van de onderneming toepassen bij het bewerken en inpakken van producten

	Kan hoofdrekenen Kan gesprekken met klanten voeren, ook in het Engels
Afbreukrisico	Als de bedrijfsleider ambulante handel deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot ontevreden en daarmee het verliezen van klanten/ het niet behalen van de verkooptargets/ derving/ imagoschade.

3. De bedrijfsleider ambulante handel als financieel beheerder	
Beschrijving van de rol	*De financieel beheerder is verantwoordelijk voor het behalen van de gestelde omzet- en kostendoelen van zijn verkoopteam op locatie* De bedrijfsleider neemt de financiële plannen en instructies van de onderneming door, stelt de concrete acties voor zijn verkoopteam op locatie op en bespreekt deze met zijn leidinggevende. Hij analyseert de (productiviteits)cijfers van zijn verkoopteam op locatie en bespreekt met zijn leidinggevende waarop bijsturing gewenst is. Hij monitort de gang van zaken op de markt en let daarbij op kostenefficiënt werken, kassarapporten, voorraadverschillen, (grijze) derving, personele kosten, onderhandelingen over prijzen en afprijzingen enzovoorts. Hij controleert of de (financiële) administratie van zijn verkoopteam correct is en neemt actie als dat niet het geval is.
Competenties	*Financieel handelen:* Is alert op een optimaal gebruik van tijd, geld en andere middelen Toont inzicht in de gevolgen van prijsstellingen en veranderingen Stelt kritische vragen tijdens controle van de cijfers en het doornemen van (jaar)plannen
	Analyseren: Controleert, analyseert en structureert vraagstukken en data systematisch Trekt conclusies door logisch redeneren
	Organiseren van werk: Stelt realistische doelen op voor de middellange en korte termijn en controleert of deze behaald worden
	Samenwerken: Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten
	Omgaan met procedures: Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken Toont zich gedisciplineerd
	Omgevingsbewust handelen: Bewaakt beveiligings- en privacyaspecten met betrekking tot persoonlijke en financiële gegevens Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig
Benodigde kennis en vaardigheden	Basiskennis van verzekeringen en vergunningen Kennis van budgettering Kennis van de onderdelen van een financieel (jaar)plan Kan financiële kengetallen en productiviteitscijfers interpreteren Kan voor de ambulante handel relevante berekeningen uitvoeren

	Kan de financiële informatie uit het managementinformatiesysteem interpreteren Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor personeelsplanning, financiële administratie etc.)
Afbreukrisico	Als de bedrijfsleider deze rol niet goed vervult kan dit onder andere leiden tot te hoge kosten/ derving/ een niet up-to-date financiële administratie / winstdaling.

4. De bedrijfsleider als personeelsmanager	
Beschrijving van de rol	*De personeelsmanager is verantwoordelijk voor voldoende personeelsbezetting en de begeleiding en professionele ontwikkeling van medewerkers* De bedrijfsleider ambulante handel voert het personeelsbeleid uit binnen zijn eigen verkoopteam op locatie. Hij stelt de personeelsplanning op en voert gesprekken met medewerkers voor een optimale bezetting. Hij voert het eerste gesprek met sollicitanten en adviseert dan zijn leidinggevende. Hij zorgt voor het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers. Hij begeleidt (nieuwe) medewerkers bij de uitvoering van hun werkzaamheden conform de procedures en waarden van de onderneming. Hij overlegt regelmatig met de medewerkers over werkvolgorde, werkzaamheden en taakverdeling en ondersteunt ze bij het stellen van prioriteiten. Hij geeft het goede voorbeeld qua omgang en uitvoering. Hij geeft feedback en fungeert als aanspreekpunt bij vragen en problemen. Hij draagt bij aan de training on the job. Hij herkent de talenten en mogelijkheden van de medewerkers. Hij organiseert, in overleg met zijn leidinggevende, activiteiten voor bijvoorbeeld teambuilding. Hij bemiddelt bij conflicten tussen medewerkers. Hij houdt de vitaliteit en betrokkenheid van zijn medewerkers in het oog, neemt maatregelen voor duurzame inzetbaarheid, houdt vinger aan de pols bij verzuim en organiseert activiteiten voor bijvoorbeeld teambuilding.
Competenties	*Leidinggeven:* Stimuleert medewerkers proactief te handelen Geeft medewerkers ontwikkelingsgerichte feedback en past zijn begeleiding daarop aan Stimuleert medewerkers om als team te werken en elkaar te ondersteunen Past stijl en methode van leidinggeven aan de betrokken medewerker(s) en situatie aan
	Samenwerken: Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Verdiept zich in de denkwijze van iemand anders en houdt hier rekening mee Heeft een goed beeld van de kwaliteiten van het team en schakelt zo nodig complementaire deskundigheid in Bemiddelt bij problemen in de samenwerking
	Besluiten nemen: Durft besluiten te nemen, neemt de verantwoordelijkheid voor genomen besluiten en draagt de consequenties Initieert activiteiten

	Omgevingsbewust handelen: Gaat integer om met de informatie die de medewerker / ander verstrekt Bewaakt beveiligings- en privacyaspecten met betrekking tot persoonlijke en financiële gegevens Behandelt medewerkers rechtvaardig
	Omgaan met procedures: Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken
	Flexibel handelen Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en / of mensen Gaat snel en flexibel om met acute situaties
Benodigde kennis en vaardigheden	Kennis van wet- en regelgeving die voor een werkgever in de ambulante handel gelden (o.a. CAO afspraken, arbeidsvoorwaarden, ziekteverzuimbeleid) Basiskennis van werving- en selectiemethoden Kennis van motivatie- en feedbacktechnieken Kennis van leiderschapsstijlen en begeleidingsmethoden Kennis van conflicthantering Kennis van personeelsadministratie i.h.b. het aanleveren van gegevens voor de salarisadministratie Kan de personeelsbehoefte bepalen en een personeelsbezettingsplan maken Kan een opleidingsplan beoordelen/ opstellen Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor personeelsplanning, financiële administratie etc.)
Afbreukrisico	Als de bedrijfsleider deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot onder andere onvoldoende/ niet goed ingewerkte medewerkers/ ongemotiveerde medewerkers/ verzuim met het risico dat zij een negatieve invloed hebben op het team en/ of overstappen naar een andere onderneming.

5. De bedrijfsleider ambulante handel als adviseur bedrijfsprocessen	
Beschrijving van de rol	*De adviseur bedrijfsprocessen is verantwoordelijk voor het bijdragen aan verbeteringen in de verkoop/ dienstverlening en het operationeel en financieel beheer* De bedrijfsleider ambulante handel zorgt ervoor dat hij op de hoogte is van de trends en ontwikkelingen op de markt en in de onderneming, zoals de nieuwe artikelen en de promotionele acties. Hij bekijkt de website/ social media van de onderneming en die van concurrenten. Hij observeert de dagelijkse werkzaamheden, analyseert regelmatig terugkerende klachten en klachtafhandeling, probleemartikelen, nee-verkoop en klantevaluaties en bekijkt of er verbanden te leggen zijn. Hij vergelijkt de verkoopcijfers met de prognoses. Hij netwerkt en onderhoudt contacten met relevante stakeholders en samenwerkingspartners. Op basis van zijn onderzoek/ observaties bedenkt hij (verbeter)voorstellen over bijvoorbeeld de artikelpresentatie (de plaats van de producten in de stand/ verkoopwagen), een aanpassing/ uitbreiding van het assortiment, het aanpassen van de procedures, het organiseren van verkoopacties en de benadering van klanten/ mogelijkheden voor klantenbinding. Dit betreft ook de invulling van de online activiteiten, bijvoorbeeld door het (laten) maken van filmpjes en andere content voor de website of social media. Hij overlegt regelmatig met de ondernemer over het werk en de ontwikkelingen in de branche en brengt knelpunten, ideeën en opvallende zaken in. Hij geeft daarbij adviezen over de aanpak op de werkvloer.
Competenties	*Ondernemen* Houdt de activiteiten van concurrenten, klanten en de ontwikkelingen in de (internationale) markt in de gaten Ziet kansen en bedreigingen in de markt en weegt mogelijkheden af om zakelijk voordeel te behalen Is vastbesloten om ideeën te realiseren en/ of resultaten te bereiken
	Innoveren Vindt nieuwe en/ of ongebruikelijke maar toepasbare ideeën voor (nieuwe) vraagstukken Realiseert en/ of initieert op creatieve wijze vernieuwingen en benut daarbij (nieuwe) technologische mogelijkheden
	Omgevingsbewust handelen Heeft zicht op de (maatschappelijke, politieke en economische) effecten van de besluiten en activiteiten van de organisatie Gaat integer om met de informatie die anderen verstrekken
	Analyseren Toont een nieuwsgierige en kritische houding Controleert, analyseert en structureert vraagstukken en data systematisch
	Expertise inzetten Deelt kennis en expertise met collega's Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen

	Netwerken Bouwt relaties op in verschillende contexten die van belang zijn voor de organisatie Benut het formele en informele netwerk om zaken voor elkaar te krijgen
Benodigde kennis en vaardigheden	Kennis van de visie, doelstellingen en procedures van de organisatie Specialistische kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en offline assortiment en de aanwezige producten Basiskennis van de (e-commerce) marketing- en communicatie-activiteiten van de organisatie Kennis van het gebruik van sociale media voor commerciële doeleinden Kennis van de procedures en technieken voor het ontvangen, opslaan, verzenden, assembleren en presenteren van de aanwezige producten Kennis van het kwaliteitsbeleid van de organisatie Kan markt- en klantinformatie verzamelen Kan de positie van de onderneming in relatie tot de concurrentie vaststellen Kan verbetervoorstellen opstellen en deze presenteren Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.)
Afbreukrisico	Als de bedrijfsleider ambulante handel deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot onvoldoende terugkoppeling van informatie aan zijn team / leidinggevende/ ondernemer en daarmee het risico van ineffectief handelen/ niet benutten van kansen.