

## Beroepscompetentieprofiel Ondernemer ambulante handel

### 1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Ondernemer ambulante handel ( <i>niveau 5</i> )	14 maart '22	0.4
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"><li>• BCP ondernemer ambulante handel – BOAH 2014</li><li>• BCP zelfstandig ondernemer ambulante handel – KCH 2018</li><li>• <a href="http://www.cvah.nl">www.cvah.nl</a> (Centrale Vereniging voor Ambulante Handel) en magazines De Koopman – CVAH 2021</li><li>• Arbeidsmarktrapportage Ambulante handel –Retailinsiders 2020</li><li>• Proeven &amp; ontmoeten, de kracht van de ambulante handel – DTNP 2018 i.o.v. CVAH</li><li>• Interviews met vertegenwoordigers van de ambulante handel – 2021 en 2022</li></ul>	
Legitimering ontwikkeling BCP door	Bestuur KCH – 30 maart 2022	
Mogelijke functiebenamingen	Ondernemer ambulante handel, zelfstandig ondernemer, directeur, franchisenemer	
Verwante beroepen (schema)	Bedrijfsleider ambulante handel   Verkoopsspecialist ambulante handel   Verkoopmedewerker ambulante handel	
Loopbaanperspectief	De ondernemer ambulante handel is de directeur van zijn onderneming. Doorgroeien naar een grotere verantwoordelijkheid is mogelijk wanneer hij zijn onderneming uitbreidt met standplaatsen/ verkoopwagens/ e-commerce activiteiten.	

## 2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving (NLQF)	<p>De ondernemer ambulante handel heeft een eigen onderneming in de ambulante handel in de food- en/ of non-foodsector. 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 of standplaats op de openbare weg uitoefenen. De ambulante handel kent daarbij de volgende verschillende verkoopvormen of typen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een warenmarkt wordt met vaste regelmaat gehouden op een bepaald tijdstip, op een bepaalde dag, met toestemming van de gemeente.</li><li>• Onder solitaire standplaatsen worden plekken op de openbare weg verstaan, waar een enkele ondernemer zijn handel verkoopt. Ook met toestemming van de gemeente.</li><li>• Braderieën zijn winkeliersmarkten waaraan ook andere ondernemers kunnen deelnemen.</li><li>• Venters zijn ondernemers die met hun koopwaar langs de straten (huizen) trekken.</li></ul> <p>De ondernemer ambulante handel heeft meestal medewerkers in dienst en bezit 1 of meerdere verkoopwagens/ stands, al dan niet aangevuld met een webshop.</p> <p>Hij voert zijn werkzaamheden uit op de verkooplocatie, in het magazijn/ productielocatie, tijdens transport, tijdens de contacten met partners/ leveranciers en op kantoor achter de verschillende devices.</p>
Attitude	<p>De ondernemer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Is commercieel en marktgericht, heeft continu aandacht voor aanpassing aan de veranderende omstandigheden/ wet- en regelgeving, het benutten van kansen op de markt ten gunste van zijn onderneming en het efficiënt werken.</li><li>• Is flexibel en heeft de durf om te handelen en risico's te nemen.</li><li>• Is innovatief en zoekt actief naar inspiratiebronnen, kijkt over de grenzen van zijn eigen vak/ werkgebied en schakelt wanneer nodig anderen/ externe expertise in.</li><li>• Is gedreven en toont veel toewijding en volharding in het bereiken van resultaten.</li><li>• Heeft financieel inzicht en is cijfermatig sterk.</li><li>• Is de spil van de onderneming en een specialist, weet als geen ander de passie voor zijn onderneming en producten over te brengen op de klanten en zijn personeel.</li><li>• Is sociaal en communicatief vaardig, klantgericht 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.</li><li>• Is stressbestendig en blijft rustig en professioneel bij het aanpassen van de werkzaamheden aan de actuele situatie.</li><li>• Toont fysieke kracht en uithoudingsvermogen bij het uitvoeren van de werkzaamheden.</li><li>• Weet zijn medewerkers te motiveren en te begeleiden en staat open voor hun ideeën.</li></ul>

Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF)	<p>De ondernemer is volledig verantwoordelijk voor de gang van zaken en de resultaten van zijn onderneming. Hij kan een product en/ of dienst op de markt brengen en behouden. Hij stuurt zijn medewerkers/ team aan, stelt prestatie - indicatoren op en bewaakt de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden. De ondernemer creëert en helpt een team waarin elkaar vertrouwen en aanvullen centraal staat. Hij is in staat operationele taken over te laten aan het team. Hij stelt zich op als faciliterende coach en is de spil als het om innovatie gaat.</p> <p>Hij schakelt waar nodig experts in op het gebied van personeel, marketing, (e-)commerce, data-analyse en financiën/ fiscale zaken.</p>
Kennis en vaardigheden (NLQF)	<p><i>Kennis</i> De ondernemer heeft een grondige kennis van het vak- en werkgebied van zijn onderneming, de producten en/ of diensten, de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en van management/ werkgeverschap. Hij weet of informatie actueel of achterhaald is en draagt kennis over/ geeft uitleg aan zijn team. Passend bij het type verkoopwagen heeft hij rijbewijs C of E bij C.</p> <p><i>Toepassen van kennis</i> De ondernemer anticipeert continu op trends in het werkgebied en handelt naar aanleiding van actuele ontwikkelingen/ situaties. Hij houdt het overzicht, stelt vragen en zoekt en combineert informatie, analyseert de (bedrijfs)resultaten en neemt op basis daarvan besluiten op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Hij neemt continu het initiatief om processen binnen zijn onderneming te verbeteren/ te optimaliseren.</p> <p><i>Probleemoplossende vaardigheden</i> De ondernemer kan omgaan met acute en/ of complexe problemen. Hij toont daarbij een proactieve houding en is in staat om de situatie te analyseren en planmatig aan te pakken. Hij beredeneert daarbij wat oorzaken en gevolgen zijn, wat de kosten en baten zijn en of de oplossing effectief en financieel haalbaar is.</p> <p><i>Leer- en ontwikkelvaardigheden</i> De ondernemer reflecteert op zijn onderneming, werkzaamheden en ontwikkeling en vraagt betrokkenen om feedback op zijn handelen. Hij stelt vast waarin hij zich nog moet ontwikkelen en neemt daarvoor deel aan verschillende (leer)activiteiten. Datzelfde doet hij voor zijn medewerkers.</p> <p><i>Informatievaardigheden</i> De ondernemer gebruikt de verzamelde (klanten-/ bedrijfs-/ netwerk-) informatie om conclusies voor zijn onderneming te trekken op strategisch-tactisch-operationeel niveau. Hij stelt indien nodig documenten op als rapportages/ plannen. Hij maakt kundig gebruik van informatiesystemen en sociale media.</p> <p><i>Communicatievaardigheden</i> De ondernemer communiceert in zijn werk met veel verschillende doelgroepen. Hij weet zijn boodschap steeds op de doelgroep af te stemmen en anderen mee te nemen in zijn visie. Hij kijkt naar wat hij (commercieel) voor ogen heeft en hoe hij zijn mondelinge, schriftelijke en visuele (video-) communicatie daarop aan kan/ moet passen. Hij kan stevig onderhandelen bij het inkopen.</p>
Complexiteit	<p>De ondernemer heeft te maken met een continu veranderende werkomgeving. Hij moet kunnen inspelen op marktontwikkelingen die van invloed zijn op zijn onderneming zoals veranderende klantbehoeften/ concurrentiepositie/ wet- en regelgeving. Hij heeft daarnaast te maken met dagelijkse situaties die</p>

	<p>veroorzaakt kunnen worden door bijvoorbeeld de weersomstandigheden, besluiten van de gemeente en vragen (klachten) van klanten. Hij moet flexibel kunnen inspelen op deze situaties en problemen kunnen oplossen. Hij is daarbij steeds alert op mogelijkheden om processen en werkwijzen te optimaliseren, bijvoorbeeld op het gebied van (sociale) veiligheid en efficiëntie. Hij moet daarnaast de tijd nemen om inspiratie op te doen en na te denken over de strategie van zijn onderneming. Hij moet bedenken welke stappen hij gaat ondernemen en in welke gebieden hij zich daarvoor moet verdiepen.</p> <p>De complexiteit van het werk van de ondernemer wordt vergroot door het grote aantal verschillende taken/ partijen (zoals de verschillende gemeenten) waar hij mee te maken heeft. Hij moet er in eerste instantie voor zorgen dat hij vakbekwame medewerkers/ externe specialisten aanstelt die taken/ verantwoordelijkheden voor hem kunnen oppakken. Daarbij moet hij een zekere kennis hebben van de te ondernemen activiteiten, om aan te sturen en besluiten te kunnen nemen.</p> <p>Buiten de onderneming heeft hij te maken met de vragen en eisen van leveranciers, distributeurs/ logistiek dienstverleners, samenwerkingspartners, banken/ verzekeraars, overheidsinstanties zoals de markt adviescommissie, externe specialisten waaronder ICT specialisten en relaties als ondernemersverenigingen en het centrummanagement. Hij moet zich afvragen hoeveel tijd hij moet besteden aan deze contacten/ samenwerking en/ of wie hij daar voor inschakelt/ wat hij nog moet leren.</p> <p>Het vroege opstaan, het reizen, het tillen/ dragen/ duwen/ trekken/ reiken/ bukken, het repeterend handelen, het lange staan en het werken met in de buitenlucht met koude/ hitte en tocht is fysiek zwaar voor de ondernemer.</p>
--	---

### 3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	Volgens INretail 'Welke trends en ontwikkelingen bepalen de retail in 2030?' blijven er volop kansen voor ondernemers (ambulante handel) die innoveren met combinaties van offline en online producten, dienstverlening en services.
Trends en ontwikkelingen	<p><i>Consument en concurrentie:</i>  Consumenten zijn niet zonder meer loyaal, willen meer gemak (minder tijd besteden aan inkopen), 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 ondernemerschap worden belangrijker.</p> <p>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 ondernemer ambulante handel oog houdt voor vaste en nieuwe klanten/ doelgroepen. De betaalbare kwaliteit van de producten, de aanwezigheid van lokale, regionale en duurzame en specialistische producten, de uitstraling, bereikbaarheid en indeling van de standplaats, de klantvriendelijkheid en deskundigheid van het personeel, de persoonlijke aandacht en de sfeer en gezelligheid zijn belangrijke aspecten voor consumenten om naar de markt te gaan.</p> <p>Ondernemers werken daarnaast samen met andere ondernemers om een kwalitatief goede markt neer te zetten. Dat betekent een goede bezetting en aanwezigheid. Ondernemers maken ook gebruik van een webshop en profileren</p>

	<p>zich op internet/ sociale media en/ of sluiten aan bij een bestelplatform.</p> <p><i>Regelgeving:</i> Vanwege Europese wetgeving veranderen de vergunningen voor standplaatsen van onbepaalde tijd in bepaalde tijd. De ondernemer moet zijn vergunningen in de gaten houden en zich bewust zijn wat er in de marktverordening staat, dat kan per gemeente/ locatie verschillen. Daarnaast wordt er in de nabije toekomst milieuwetgeving in de centra van steden ingevoerd zoals het emissievrij rijden. Deze ontwikkelingen kunnen gevolgen hebben voor de benodigde investeringen en het voortbestaan van ondernemingen. De ruimere mogelijkheden voor blurring bieden kansen om de dienstverlening te verbreden.</p> <p><i>Technologie:</i> 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, geven informatie over actuele prijzen en verkochte producten etc.</p> <p><i>Veiligheid:</i> In de ambulante handel is er meer aandacht voor de (sociale) veiligheid van klanten en medewerkers. Voor de ondernemer ambulante handel betekent dit dat hij zelf zorgvuldig de voorgeschreven procedures volgt/ aanpast en erop toeziet dat de verkoopmedewerkers deze voorschriften volgen.</p> <p><i>Medewerkers:</i> Het is lastiger om (verkoop)medewerkers en eventuele opvolgers te vinden in de ambulante handel.</p>
--	--

#### 4. Rollen en competenties

Overzicht rollen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Strategisch manager</li> <li>2. Financieel manager</li> <li>3. Inkoper</li> <li>4. Operationeel manager</li> <li>5. Personeelsmanager</li> <li>6. Verkoper</li> </ol>
------------------	---

<b>1. De ondernemer als strategisch manager</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De strategisch manager is verantwoordelijk voor het bewaken en het uitbouwen van de (commerciële) positie van de onderneming</i></p> <p>De ondernemer houdt de (inter)nationale/ lokale ontwikkelingen bij, stelt vast wat deze ontwikkelingen betekenen voor zijn onderneming en hoe hij daarop inspeelt. Hij houdt contact met de klanten (doelgroepen) en gaat na of de 'story' van de onderneming, de (online) verkoop- en communicatiekanalen en de promotie- en marketingactiviteiten nog aansluiten op de doelgroep(en) / de actuele situatie. Hij analyseert de door de onderneming verzamelde data (zoals omzet- en winstcijfers, voorraad en derving, meest verkochte producten, kosten in combinatie met de verkooplocatie) en evalueert bestaande afspraken en contracten. Hij netwerkt en onderhoudt contacten met relevante stakeholders/ experts/ potentiële samenwerkingspartners/ vertegenwoordigers van andere</p>

	<p>branches. Hij evalueert de marktpositie van de onderneming (o.a. markttechnisch, financieel) en stelt vast welke mogelijkheden er zijn voor continuïteit/ groei/ verbetering.</p> <p>Hij neemt op basis van zijn bevindingen besluiten ten aanzien van onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de strategische koers, de doelgroepen en het verdienmodel van de onderneming</li> <li>• het assortiment, de dienstverlening/ service, prijsstelling en profilering/ communicatie (story) in combinatie met (de wensen van) de doelgroep</li> <li>• de keuze en vergunningen voor vestigingsplaats(en), standplaats(en) en opslaglocatie(s)</li> <li>• de keuze voor leveranciers/ fabrikanten en afspraken ten aanzien van keurmerken en (intellectueel) merkenrecht</li> <li>• de strategische samenwerking met partners/ investeerders/ eventuele inkoopcombinaties/ franchiseformule/ samenwerkingsverbanden ter plaatse en de bijbehorende contracten</li> <li>• de benodigde middelen en resources (zoals personeel, technologie/ ICT, verkoopwagen(s), transportmiddelen en andere hulpmiddelen)</li> <li>• het logistieke proces en de benodigde (voorraad-, distributie-, plannings- en (online)betaal)systemen</li> <li>• de invulling van de online activiteiten en combinatie van verkoopkanalen (webshop, social media, al dan niet aansluiten bij een platform)</li> </ul> <p>De ondernemer stimuleert de vernieuwing in de onderneming en zorgt dat deze uitgevoerd wordt. Hij reflecteert op zichzelf als ondernemer, stelt vast welke expertise ontbreekt bij hemzelf en zijn onderneming en schakelt waar nodig experts in.</p>
Competenties	<p><i>Ondernemen</i> Ziet kansen en bedreigingen in de markt en weegt mogelijkheden af om zakelijk voordeel te behalen Houdt de activiteiten van concurrenten, klanten en de ontwikkelingen in de (internationale) markt in de gaten Is vastbesloten om ideeën te realiseren en/of resultaten te bereiken en daarvoor veranderingen in de organisatie door te voeren Analyseert de sterktes en zwaktes van de onderneming en zichzelf en past zijn strategie hierop aan</p> <p><i>Innoveren</i> Ontwikkelt een beeld van de toekomst en vertaalt dit naar strategische plannen Improviseert en experimenteert met innovatieve benaderingen Realiseert op creatieve wijze vernieuwingen en benut daarbij (nieuwe) technologische mogelijkheden en capaciteiten en ideeën uit het team</p> <p><i>Besluiten nemen</i> Durft besluiten te nemen over de koers van de onderneming, de inrichting van de organisatie en de samenwerkingspartners Overziet wat de gevolgen zijn van zijn besluiten inzake stakeholders, situaties en politieke context Neemt besluiten en gaat daarbij om met onzekerheid, contradicties en risico's</p>

	<p><i>Flexibel handelen</i>  Gaait snel en flexibel om met acute situaties  Ziet verandering als een uitdaging en weet zijn eigen weg te vinden</p>
	<p><i>Samenwerken</i>  Neemt initiatief tot (strategische) samenwerking  Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten  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>Omgevingsbewust handelen</i>  Heeft zicht op de (maatschappelijke, politieke en economische) effecten van de besluiten en activiteiten van de organisatie  Ontwikkelt een visie op het gebied van MVO en geeft hier uitvoering aan  Gaait integer om met de informatie die anderen verstrekken</p>
<p>Benodigde kennis en vaardigheden</p>	<p>Kennis van methoden voor marktonderzoek, SWOT- analyse en strategievorming  Kennis van ondernemingsvormen en de juridische, fiscale en bedrijfseconomische aspecten  Kennis van interne en externe financieringsvormen  Kennis van marktsegmentatie, consumentengedrag en -behoeften  Kennis van merken en producenten, productgroepen en -specificaties  Kennis van (commerciële) samenwerkingsverbanden in de ambulante handel  Kennis van (nieuwe) marketing- en communicatiestrategieën en het gebruik van sociale media  Kennis van e-commerce, het gebruik van websites/ webshops, (online) consumentenrecht en verkoopvoorwaarden  Kennis van (management)informatiesystemen  Kennis van verkoopsystemen, distributievormen en betaalsystemen  Kennis van de logistieke keten, voorraadbeheer en opslag- en productiemethoden  Kennis van de commerciële functie van de inrichting van de verkoopwagen/ stand inclusief productpresentatie  Kennis van de voor de onderneming relevante branchewetgeving</p> <p>Kan marktonderzoek interpreteren en data analyseren  Kan een visie, missie en ondernemingsdoelstellingen formuleren  Kan strategische en tactische plannen opstellen  Kan commercieel-economische gegevens t.b.v. een onderneming interpreteren  Kan de positie van de onderneming in relatie tot de concurrentie vaststellen  Kan contracten opstellen en contracten/ leveringsvoorwaarden interpreteren  Kan gesprekstechnieken in zakelijke situaties toepassen, ook in het Engels en/ of Duits  Kan geschreven informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen  Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, weegschalen, social media etc.)  Kan omzetprognoses opstellen  Kan verkoopprijzen vaststellen/ interpreteren</p>
<p>Afbreukrisico</p>	<p>De onderneming moet innovatief en wendbaar zijn. Als de ondernemer te weinig onderzoekt en innoveert loopt hij het risico dat hij met zijn onderneming onvoldoende aansluit op de ontwikkelingen en vragen van de markt en daarmee komt de continuïteit van zijn onderneming in gevaar. Daarnaast moet hij ervoor zorgen dat hij zijn medewerkers mee krijgt in de innovatie.</p>

<b>2. De ondernemer als financieel manager</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De financieel manager is verantwoordelijk voor de invulling en uitvoering van het financiële beleid van de onderneming</i></p> <p>De ondernemer analyseert de geld-, goederen- en klantenstromen, berekent marges en marktaandelen en vergelijkt deze met prognoses en eerdere periodes. Hij analyseert welke producten en activiteiten winstgevend zijn, maakt een overzicht van de werkelijk gemaakte kosten (t.o.v. de geplande vaste en variabele kosten) en neemt naar aanleiding daarvan beslissingen over het vervolg. Hij maakt een inschatting van de toekomstige financiële situatie van de onderneming (op basis van de doelstellingen) en onderzoekt wat hij nodig heeft aan (extra) middelen en op welke termijn. Hij onderzoekt financieringsmogelijkheden en mogelijke investeerders, bijvoorbeeld voor de verkoopwagen. Hij stelt een financieel jaarplan op met prioriteiten en doelstellingen. Hij stelt de budgetten vast. Hij bepaalt de verkoopprijzen en stelt vast welke ruimte hij heeft voor acties.</p> <p>Hij houdt de financiële administratie/ relevante bedrijfsgegevens op orde of laat dit doen en controleert of er afwijkingen zijn. Hij huurt zo nodig financiële experts (zoals een accountant) in maar blijft zelf vinger aan de pols houden en levert, al dan niet met hulp van experts, de verplichte financiële/ fiscale rapportages op.</p>
Competenties	<p><i>Financieel handelen</i></p> <p>Toont inzicht in en heeft een overzicht van de financiële situatie van de organisatie</p> <p>Controleert, analyseert en structureert financiële data en vraagstukken systematisch</p> <p>Plant, neemt en evalueert regelmatig financiële beslissingen</p> <p>Is alert op een optimaal gebruik van tijd, geld en andere middelen</p> <p>Toont inzicht in de gevolgen van prijsstellingen en veranderingen</p>
	<p><i>Analyseren</i></p> <p>Controleert, analyseert en structureert vraagstukken en data systematisch</p> <p>Trekt conclusies door logisch redeneren</p> <p>Combineert gegevens uit verschillende (informatie)bronnen en genereert hierbij nieuwe informatie</p>
	<p><i>Schriftelijk communiceren</i></p> <p>Geeft informatie duidelijk / nauwkeurig weer in een correct geschreven document met een heldere opzet en structuur</p> <p>Is alert op het voorkomen van misinterpretaties van schriftelijke boodschappen</p>
	<p><i>Samenwerken</i></p> <p>Schakelt zo nodig complementaire deskundigheid in</p>
	<p><i>Omgaan met procedures</i></p> <p>Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en voorschriften</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen</i></p> <p>Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig</p> <p>Bewaakt beveiligings- en privacyaspecten met betrekking tot persoonlijke en financiële gegevens</p> <p>Heeft zicht op de (maatschappelijke, politieke en economische) effecten van de besluiten en activiteiten van de organisatie</p>



Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de bepaling van en de voorziening in de vermogensbehoefte</p> <p>Kennis van interne en externe financieringsvormen</p> <p>Kennis van budgetvormen en budgettechnieken</p> <p>Kennis van de onderdelen van een financieel jaarplan</p> <p>Kennis van de inhoud van de financiële administratie</p> <p>Kennis van de eisen van de (omzet) belastingwetgeving</p> <p>Kennis van het samenstellen van de (fiscale) jaarrekening</p> <p>Kennis van wettelijke aspecten van verzekeringen en vergunningen</p> <p>Kan financiële kengetallen berekenen en interpreteren</p> <p>Kan de voor de ambulante handel relevante berekeningen uitvoeren</p> <p>Kan de financiële informatie uit het managementinformatiesysteem interpreteren</p> <p>Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor personeelsplanning, financiële administratie etc.)</p>
Afbreukrisico	Als de ondernemer deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot onvoldoende zicht/ sturing op de financiële stand van zaken van de onderneming en daarmee kans op financiële problemen/ afname van winst/ boetes etc.

<b>3. De ondernemer als inkoper</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De inkoper is verantwoordelijk voor de inkoop van de producten en diensten van de onderneming</i></p> <p>De ondernemer ambulante handel evalueert het inkoopproces en de bestaande contracten, kijkt daarbij naar samenwerking met leveranciers/ groothandels en tussenpersonen, verkoopresultaten van producten/ productgroepen, kostenreducerende maatregelen en budgetten. Hij overlegt met productexperts en verkoopmedewerkers over hun ervaringen met de producten/ diensten/ leveranciers en houdt continu de marktontwikkelingen (prijzen, concurrentie) en regelgeving op het gebied van de producten en diensten in zijn branche bij. Hij doet inspiratie op en zoekt naar (nieuwe) producten, diensten en leveranciers, bezoekt daarvoor beurzen, leveranciers en/ of inkoopcentra. Daarnaast gaat hij na of er (interessante) nieuwe producten/ leveranciers op de markt zijn gekomen.</p> <p>Hij beoordeelt leveranciers en de uitgebrachte offertes, voert een (markt)onderzoek of risicoanalyse uit (of laat deze uitvoeren) en maakt een keuze. Hij onderhandelt met leveranciers (o.a. over prijs, kwaliteit, leveringsvoorwaarden) en sluit inkoopcontracten, eventueel in samenwerking met andere ondernemers (bij grote partijen).</p> <p>Hij ziet toe op de naleving van de contracten en neemt direct actie bij afwijkingen. Hij staat verkopers/ leveranciers te woord en houdt de inkoopdossiers bij. Hij verzamelt informatie voor rapportages en evaluatie van het inkoopproces.</p>
Competenties	<p><i>Ondernemen</i></p> <p>Houdt de activiteiten van concurrenten, klanten en de ontwikkelingen in de markt in de gaten</p> <p>Ziet kansen en bedreigingen in de markt en weegt mogelijkheden af om zakelijk voordeel te behalen</p>

	<p><i>Financieel handelen</i>  Schat de kosten in van de geplande activiteiten / inkopen en handelt sterk kostenbewust  Plant, neemt en evalueert regelmatig financiële beslissingen  Toont inzicht in de gevolgen van prijsstellingen en veranderingen</p>
	<p><i>Normen stellen</i>  Stelt eisen waaraan de kwaliteit van producten, diensten en processen moet voldoen  Stelt nieuwe procedures op, past procedures aan en/of verbetert procedures</p>
	<p><i>Analyseren</i>  Gaat actief op zoek naar nieuwe informatie en beoordeelt gevonden informatie op bruikbaarheid en betrouwbaarheid  Controleert, analyseert en structureert vraagstukken en data systematisch  Trekt conclusies door logisch redeneren</p>
	<p><i>Beïnvloeden</i>  Communiceert overtuigend in gesprekken, discussies en/of onderhandelingen  Heeft oog voor de belangen van betrokken partijen en streeft naar een gedragen uitkomst  Presenteert zich als betrouwbare en deskundige gesprekspartner</p>
	<p><i>Netwerken</i>  Gaat gemakkelijk om met contacten op verschillende niveaus  Deelt kennis, ideeën en informatie met anderen  Benut het formele en informele netwerk om zaken voor elkaar te krijgen</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van inkoopproces en inkoopcontracten  Kennis van samenwerkingsverbanden in de ambulante handel - commerciële samenwerkingsvormen  Kennis van merken en leveranciers  Kennis van productgroepen en -specificaties  Kennis van het opstellen van budgetten</p> <p>Kan marktonderzoek interpreteren  Kan contracten opstellen en contracten/ leveringsvoorwaarden interpreteren  Kan berekeningen maken, bijvoorbeeld met bestel- en levertijden  Kan gesprekstechnieken in zakelijke situaties toepassen, ook in het Engels en eventueel Duits  Kan inkoopbeleid formuleren/ aanpassen  Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.)</p>
Afbreukrisico	Als de ondernemer deze rol niet goed vervult kan dit onder andere leiden tot een ongunstige inkoop en daardoor het verlies van omzet/ klanten/ winst.

<b>4. De ondernemer als operationeel manager</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De operationeel manager is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van de operationele activiteiten van de onderneming</i></p> <p>De ondernemer vertaalt al dan niet in samenwerking met zijn medewerkers het strategische beleid van de onderneming naar tactische en operationele doelstellingen op het gebied van geldstromen, goederenstromen en logistiek,</p>

	<p>verkoop en organisatie. Hij evalueert en organiseert de bedrijfsprocessen en randvoorwaarden (o.a. systemen) om de uitvoering van de tactische en operationele doelstellingen mogelijk te maken.</p> <p>Bij geldstromen gaat het bijvoorbeeld om (online) betaalmogelijkheden, de financiële administratie en het voorkomen van risico's ter plaatse.</p> <p>Bij goederenstromen en logistiek gaat het onder andere om voorraadbeheer en bestellingen, ontvangst en distributie (en eventueel retour sturen) van goederen, indeling van het magazijn, transport naar en van de verkooplocatie, op- en afbouw van de verkooplocatie, de (online) productpresentatie en productiewerkzaamheden, de beveiliging van producten en het dervingsplan.</p> <p>Bij verkoop om promotie en verkoopacties, benadering van en de communicatie met klanten, het bijhouden van de diverse online verkoopkanalen, klachtenafhandeling en de inventarisatie van verkoop- en klantgegevens zoals klanttevredenheid, populaire producten etc.</p> <p>En bij organisatie om de planning van het personeel in relatie tot de verkooplocatie, de (bedrijfs)administratie, de 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 (bijvoorbeeld juiste temperatuur van de koeling), (online) beveiliging, AVG en veiligheid, Arbo, verzekeringen, beheer locatie (magazijn) etc.</p> <p>Hij plant en verdeelt de werkzaamheden, afgestemd op de (competenties van de) medewerkers en de omstandigheden, geeft instructies en werkt waar mogelijk en nodig zelf ook mee. Hij organiseert en voert werkoverleg (of korte sessies), informeert de medewerkers (kader) over de doelstellingen, procedures en actuele zaken, vraagt input en inventariseert de behoefte aan informatie. Hij stuurt de medewerkers aan/ inspireert/ motiveert en begeleidt de medewerkers om de doelstellingen te realiseren en in het geval van een grotere onderneming begeleidt hij zijn bedrijfsleider bij het aansturen van de medewerkers. Hij monitort de uitvoering op basis van analyse van managementinformatie en observaties, en spreekt de medewerkers aan op naleving van de doelstellingen.</p> <p>Hij voert regelmatig (veiligheids-/ kwaliteits-)controles uit, bewaakt de navolging van de (wettelijke) regelgeving en onderneemt actie wanneer (extra) inspanningen of wijzigingen noodzakelijk zijn. Hij schakelt waar nodig externe experts in/ koopt externe expertise in.</p>
Competenties	<p><i>Leidinggeven</i></p> <p>Maakt goed gebruik van de aanwezige kwaliteiten van medewerkers</p> <p>Toont vertrouwen in medewerkers bij het delegeren van taken / verantwoordelijkheden / bevoegdheden</p> <p>Checkt of de werkwijze en / of resultaten behaald worden en onderneemt zo nodig actie</p> <p>Past stijl en methode van leidinggeven aan de betrokken medewerker(s) en situatie aan</p> <p>Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten</p>

	<p><i>Normen stellen</i> Stelt eisen waaraan de kwaliteit van producten, diensten en processen moet voldoen Stuurt op realistische/haalbare prestatie-indicatoren van eigen werk of dat van medewerkers Zoekt continu naar kwaliteitsverbetering van bedrijfsprocessen en werkwijzen</p>
	<p><i>Organiseren van werk</i> Schat de benodigde capaciteit en tijd in voor werkzaamheden Regelt de benodigde mensen (kwaliteiten) en middelen Lost (praktische) problemen op</p>
	<p><i>Doorzetten</i> Blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of weerstand Blijft geloof houden in een positief resultaat ondanks onzekerheden en tijdelijke tegenvallers Is geduldig en gericht op het bereiken van de (lange termijn) doelstellingen</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 Toont zelfvertrouwen in onzekere en onduidelijke situaties</p>
	<p><i>Omgaan met procedures</i> Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften Toont zich gedisciplineerd</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van het opstellen van kwaliteitsbeleid Kennis van het opstellen van een klachtenbeleid Kennis van verkoopsystemen, distributievormen en betaalsystemen Kennis van e-commerce activiteiten Kennis van de logistieke keten, voorraadbeheer en opslagmethoden Kennis van maatregelen op het gebied van brandpreventie en beveiliging Kennis van het opstellen van dervingsplan/ -beleid Kennis van het opstellen van beleid op het gebied van veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu Kennis van afvalverwerking in de ambulante handel Kennis van leiderschapsstijlen en begeleidingsmethodieken Kennis van motivatie- en feedbacktechnieken</p> <p>Kan een werkoverleg organiseren en leiden Kan procedures opstellen/ 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.)</p>
Afbreukrisico	<p>Als de ondernemer 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.</p>

<b>5. De ondernemer als personeelsmanager</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De personeelsmanager is verantwoordelijk voor de invulling en uitvoering van het personeelsbeleid, voldoende personeelsbezetting en de professionele ontwikkeling van medewerkers</i></p> <p>De ondernemer houdt continu de kwantitatieve en kwalitatieve personeelsbehoefte en de (gevarieerde) samenstelling van zijn team in de gaten en de financiële consequenties daarvan. Hij gaat na wat hij wettelijk moet regelen en aan welke eisen hij als werkgever moet voldoen (Arbo regels, cao bepalingen, personeelsadministratie, salarisadministratie etc.) en organiseert dit.</p> <p>Hij werft en selecteert medewerkers voor een blijvende optimale bezetting (of huurt tijdelijke bezetting in) en betreft zijn medewerkers daarbij. Hij stelt vacatureteksten op, sluit contracten en organiseert inwerkprogramma's. Hij voert (feedback)gesprekken met medewerkers en begeleidt personeel, ook bij ziekte en verzuim. Of hij schakelt een van zijn medewerkers in om deze werkzaamheden uit te voeren.</p> <p>Hij stimuleert de doorstroom, opleiding en ontwikkeling van medewerkers, houdt de medewerkerstevredenheid in de gaten en organiseert teamactiviteiten/ -uitjes. Hij bemiddelt bij conflicten tussen medewerkers en wint zo nodig advies in bij experts over juridische-, opleidings- verzuim- of contractuele zaken. Hij houdt toezicht op een up to date personeels- en salarisadministratie.</p>
Competenties	<p><i>Organiseren van werk</i> Schat de benodigde capaciteit en tijd in voor werkzaamheden Regelt de benodigde mensen (kwaliteiten) en middelen</p>
	<p><i>Leidinggeven</i> Informeert en begeleidt medewerkers Stimuleert medewerkers om als team te werken en elkaar te ondersteunen Geeft medewerkers ontwikkelingsgerichte feedback en past zijn begeleiding daarop aan Spreekt medewerkers aan en durft autoriteit te tonen</p>
	<p><i>Samenwerken</i> Heeft een goed beeld van de kwaliteiten van het team en schakelt zo nodig complementaire deskundigheid in Verdiept zich in de denkwijze van iemand anders en houdt hier rekening mee Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten Bemiddelt bij problemen in de samenwerking Luistert goed, vast samen en vraagt door voor een goed begrip</p>
	<p><i>Omgaan met procedures</i> Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen</i> Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig Bewaakt beveiligings- en privacyaspecten met betrekking tot persoonlijke en financiële gegevens</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>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van wet- en regelgeving die voor een werkgever in de ambulante handel gelden (o.a. CAO afspraken, arbeidsvoorwaarden, ziekteverzuimbeleid)  Kennis van werving- en selectiemethoden  Kennis van motivatie- en feedbacktechnieken  Kennis van leiderschapsstijlen en begeleidingsmethoden  Kennis van de inhoud van formele gesprekken  Kennis van conflicthantering  Kennis van personeelsinstrumenten voor motivatie en beloning  Kennis van personeels- en salarisadministratie</p> <p>Kan de personeelsbehoefte bepalen en een personeelsbezettingsplan maken  Kan een opleidingsplan beoordelen/ opstellen  Kan actiepunten Arbozorg formuleren  Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor personeelsplanning, financiële administratie etc.)</p>
Afbreukrisico	<p>Als de ondernemer deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot onder andere onvoldoende/ niet goed ingewerkte medewerkers/ ongemotiveerde medewerkers met het risico dat zij een negatieve invloed hebben op het team en/ of overstappen naar een andere onderneming/ hoge personeelskosten.</p>

<b>6. De ondernemer ambulante handel als verkoper</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De verkoper is verantwoordelijk voor de klantvriendelijkheid en de verkoop van producten en diensten</i></p> <p>De ondernemer 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.</p> <p>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.</p> <p>Hij let erop dat klanten geen criminele activiteiten ontplooiën en/ of handelt</p>

	<p>criminele activiteiten af. Hij neemt klachten aan, behandelt ze conform de richtlijnen en handelt ze administratief af.</p>
Competenties	<p><i>Beïnvloeden</i>  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</p>
	<p><i>Klantgericht handelen</i>  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</p>
	<p><i>Expertise inzetten</i>  Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en / of problemen op te lossen  Deelt kennis en expertise met klanten / medewerkers / collega's</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>
	<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  Toont zelfvertrouwen in onzekere en onduidelijke situaties</p>
	<p><i>Ondernemen</i>  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</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>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 organisatie relevante branchewetgeving    Kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit,</p>

	<p>welzijn, hygiëne en milieu</p> <p>Kan klachten afhandelen en omgaan met agressie/ conflictsituaties</p> <p>Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.)</p> <p>Kan procedures en technieken van de onderneming toepassen bij het bewerken en inpakken van producten</p> <p>Kan hoofdrekenen</p> <p>Kan gesprekken met klanten voeren, ook in het Engels</p>
Afbreukrisico	<p>Als de ondernemer 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.</p>