

## Beroepscompetentieprofiel Retailsector - Bezorgmedewerker

### 1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Bezorgmedewerker (niveau 3)	11 september '19	0.1
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interviews met vertegenwoordigers van retail - 2019</li><li>• Vacatureteksten en functiebeschrijvingen bezorgmedewerker van retail - 2019</li><li>• 'Trends in de detailhandel en betekenis voor de factor arbeid Deelrapport 1: Detailhandel sectorbreed' van Panteia - 2017</li><li>• Beroepscompetentieprofiel Chauffeur goederenvervoer van Sectorinstituut transport en logistiek - 2018</li><li>• Trends in de Last mile logistiek - Walther Ploos van Amstel - Hogeschool van Amsterdam - 2017</li></ul>	
Legitimering proces ontwikkeling BCP door	Bestuur KCH op 26 maart 2020	
Mogelijke functiebenamingen	(Thuis)bezorger   bezorger - chauffeur   medewerker distributie   verkoop- / bezorgmedewerker   servicemedewerker   rijder   koerier	
Verwante beroepen (schema)	Logistiek teamleider   Allround logistiek medewerker   Eerste verkoopmedewerker	
Loopbaanperspectief	De bezorgmedewerker heeft de mogelijkheid om door te groeien naar de functie van teamleider (bezorging) of in sommige branches tot (installatie)monteur.	

### 2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving (NLQF)	<p>De bezorgmedewerker is werkzaam in de retail 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 tot pure players.</p> <p>De bezorgmedewerker is voor zijn werk veel onderweg met de (bestel)wagen (met de fiets behoort ook tot de mogelijkheden) en werkt bij de klanten thuis maar voert ook werkzaamheden uit in het magazijn / de winkel.</p> <p>Werkgevers kunnen vragen om een VOG, Verklaring Omtrent Gedrag.</p>
---------------------	--

Attitude	<p>De bezorgmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is klantgericht, opgewekt en representatief (ook qua persoonlijke verzorging), hij stelt zijn benaderwijze op de klant af, blijft rustig en professioneel, ook bij het aannemen van klachten.</li> <li>• Is bereid om zich te verdiepen in het assortiment, kan daardoor een specialistische kennis opbouwen en een meerwaarde leveren in het contact met de klant.</li> <li>• Is commercieel en proactief, hij bouwt snel een goede relatie op met de klant, ziet (verkoop)kansen en neemt actie om die te benutten.</li> <li>• Is gericht op veilig werken (conform de richtlijnen). Hij maakt gebruik van de voorgeschreven persoonlijke beschermingsmiddelen en (ergonomische) werkwijzen.</li> <li>• Is technisch en digitaal vaardig en weet optimaal gebruik te maken van de aanwezige middelen / systemen.</li> <li>• Is flexibel en stressbestendig, daarnaast bereid en (conditioneel) geschikt om fysiek (zwaar) werk te verrichten en te werken in ploegendienst.</li> <li>• Is graag onderweg en heeft een passende en rustige rijstijl, ook bij storingen in het verkeer. Hij is zich ervan bewust dat hij op de weg het visitekaartje is van zijn werkgever.</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> <li>• Is besluitvaardig en neemt het initiatief om zaken aan te pakken en te verbeteren. En anticipeert op mogelijke knelpunten.</li> </ul>
Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF)	<p>De bezorgmedewerker heeft met name uitvoerende taken die hij zelfstandig uitvoert binnen de kaders van de organisatie. Hij werkt alleen of in een klein team (van 2 personen). Hij bewaakt de kwaliteit van zijn werk en rapporteert aan zijn teamleider wanneer er iets mis is / gaat.</p> <p>Hij heeft een gezamenlijke verantwoordelijkheid met zijn collega om de doelstellingen op het gebied van het verzamelen, laden, vervoeren en bezorgen van producten te behalen. Hij begeleidt nieuwe collega's bij de uitvoering van hun taken.</p>
Kennis en vaardigheden (NLQF)	<p><i>Kennis</i> De bezorgmedewerker kan begrippen en relaties tussen begrippen uitleggen aan anderen. Hij is een vraagbaak voor zijn collega's en klanten. Hij heeft technisch inzicht. Hij is in het bezit van rijbewijs B.</p> <p><i>Toepassen van kennis</i> De bezorgmedewerker neemt op basis van informatie uit verschillende bronnen beslissingen en kan deze beslissingen onderbouwen. Hij onderneemt actie bij een tekort aan kennis.</p> <p><i>Probleemoplossende vaardigheden</i> De bezorgmedewerker lost zelfstandig (complexe) problemen op die hij onderweg tegen komt. Hierbij gaat het ook om problemen die buiten de standaardprocedures vallen. Hij signaleert knelpunten die zich voordoen in de dagelijkse gang van zaken en onderkent de gevolgen daarvan voor de voortgang van de werkzaamheden.</p> <p><i>Leer- en ontwikkelvaardigheden</i> De bezorgmedewerker formuleert zijn eigen leerpunten en weet welke activiteiten hij moet oppakken om aan zijn leerpunten te werken.</p> <p><i>Informatievaardigheden</i></p>

	<p>De bezorgmedewerker verzamelt actief informatie. Hij zoekt zaken uit en zorgt ervoor dat hij de juiste informatie krijgt als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Hij signaleert de problemen die zich voordoen in de dagelijkse gang van zaken en onderzoekt hoe werkzaamheden en processen efficiënter kunnen worden opgepakt. Hij formuleert verbetervoorstellen.</p> <p><i>Communicatievaardigheden</i></p> <p>De bezorgmedewerker rapporteert effectief volgens de richtlijnen, zowel mondeling als schriftelijk. Hij stemt de wijze van communiceren af op de gesprekspartner. In het overleg met zijn leidinggevende / collega's verwoordt hij zijn mening. Hij geeft informatie aan klanten over de producten / diensten van de organisatie en beantwoordt vragen.</p>
Complexiteit (NLQF)	<p>Een groot deel van het werk van de bezorgmedewerker wordt uitgevoerd conform standaardprocedures. Storingen, incidenten en klantvragen vragen om improvisatie en probleemoplossende (en technische) vaardigheden van de bezorgmedewerker.</p> <p>Vanwege de concurrentie met andere retailers stelt de werkgever hoge eisen aan de serviceverlening. Producten moeten liefst snel(ler) en zonder afwijkingen worden geleverd en retouren moeten efficiënt worden verwerkt. Organisaties voeren extra dienstverlening in (bijvoorbeeld aflevering van postpakketten, ophalen van pakketten). Klanten en werkgevers zijn veeleisender geworden ten aanzien van bijvoorbeeld slottijden terwijl de bezorgmedewerker zuinig en veilig moet blijven rijden en te maken heeft met drukte in het verkeer. En het rijden, laden en lossen worden lastiger in de drukke en volle steden. Klanten kunnen bij vertragingen en afwijkingen geïrriteerd zijn en niet altijd correct reageren. De bezorgmedewerker moet daar tegen kunnen en professioneel en klantgericht blijven handelen.</p> <p>Daarnaast breiden de retailers hun assortiment uit en / of gaan samenwerken met andere organisaties in de levering van producten en / of sluiten aan bij een platformorganisatie. Dit leidt tot een grotere diversiteit / volume aan producten die geleverd moeten worden. Verzekeraars stellen in toenemende mate specifieke eisen aan het vervoer en de overdracht van producten met gevolgen voor de aansprakelijkheid. De bezorgmedewerker moet leren omgaan met de (extra) eisen ten aanzien van de omgang met de nieuwe (extra) producten en diensten.</p> <p>De bezorgmedewerker moet kunnen omgaan met een personal digital assistent, een navigatiesysteem en een betalingssysteem.</p> <p>De bezorgmedewerker wordt regelmatig ingezet voor het inwerken van nieuwe collega's / flexibele krachten.</p> <p>Ondanks dat hij hulp- en transportmiddelen tot zijn beschikking heeft is het werk van de bezorgmedewerker soms fysiek zwaar.</p>

### 3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	Er is in Nederland voldoende kans op werk als bezorgmedewerker. Volgens de Nationale beroepengids zijn de kansen op werk als rijder zeer goed en koerier goed.
Trends en ontwikkelingen	<i>Organisatie:</i> Om tegemoet te komen aan de eisen van de klanten experimenteren retailers

	<p>met innovaties in de last mile logistiek, andere (kortere) levertijden en dynamisch plannen (door de bezorgmedewerker). Bij bezorgingen in de stad wordt veel tijd besteed aan het vinden van een laad- en losplek, het lopen en de daadwerkelijke aflevering. In de toekomst zal steeds vaker data gebruikt worden om slimme bezorgroutes uit te stippelen en zullen actuele verkeersinformatie en de beschikbaarheid van laad- en losplekken mede de planning bepalen. Ook zal er rekening gehouden moeten worden met het opladen van elektrische voertuigen. De bezorgmedewerker krijgt de beschikking over geavanceerde technologie voor last minute planning om zo goed mogelijk te kunnen plannen en om klanten accuraat te kunnen informeren over het tijdstip van bezorging.</p> <p><i>Technologie:</i> Retailers automatiseren veel handelingen in de logistiek en het transport, onder andere om het grote volume aan (type) producten te kunnen verwerken, de menselijke fouten te beperken en processen te verbeteren. Bijvoorbeeld sensortechnologie kan worden gebruikt om de temperatuur van gevoelige waren te monitoren en systemen kunnen worden geraadpleegd om last minute krediet- of identiteitscontroles aan de deur uit te voeren. De bezorgmedewerker moet met de nieuwe systemen leren omgaan. De automatisering leidt uiteindelijk tot de invoering van robotisering, voorbeelden zijn transportmiddelen die de bezorgmedewerker volgen, onbemande bezorgingen door robots en drones en onbemande pakketstations op kantoor, in buurtwinkels en op stations.</p> <p><i>Maatschappij:</i> De introductie van milieuzones en het verplicht stellen van zero emission- vervoer in steden zet retailers aan om te investeren in voertuigen die geen vervuilende stoffen uitstoten. Het gaat daarbij niet alleen om elektrische bestelbusjes en kleine vrachtwagens maar ook om (elektrische) vervoersmiddelen als (bak)fietsen. In de toekomst zullen organisaties ook kijken naar vervoer over water en het inzetten van alternatieve vervoersmiddelen.</p> <p>Een rijbewijs alleen is niet langer voldoende, rijden in steden vergt vakmanschap. De bezorgmedewerker zal in zijn rol van chauffeur alert moeten navigeren tussen auto's, openbaar vervoer, voetgangers en fietsers. Alleen die chauffeurs die de weg werkelijk weten en die de regels strikt opvolgen zullen welkom zijn. Bestelwagens zijn overmatig vertegenwoordigd in ongevallen met gewonden. Acties om veiligheid te verbeteren bestaan uit het verbeteren van de bestelwagen zelf om het zicht van de bestuurder te verbeteren en uit het trainen van chauffeurs.</p>
--	--

#### 4. Rollen en competenties

Overzicht rollen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Logistiek medewerker</li> <li>2. Chauffeur</li> <li>3. Bezorger</li> <li>4. Coach</li> </ol>
------------------	--

<b>1. De bezorgmedewerker als logistiek medewerker</b>	
Beschrijving van de rol	<i>De logistiek medewerker is verantwoordelijk voor het verzamelen, inpakken,</i>

	<p><i>laden en zekeren van de bestelde producten.</i></p> <p>De bezorgmedewerker verzamelt aan de hand van een (digitale) orderlijst de producten in het magazijn (distributiecentrum) en / of de winkel. Hij maakt daarbij gebruik van de aanwezige (technische, digitale) hulpmiddelen. Hij controleert of de producten en eventuele bijbehorende documenten voldoen aan de gestelde (kwantitatieve en kwalitatieve) eisen en maakt ze verzendklaar. Hij houdt zich in de winkel / het magazijn aan de geldende procedures en zorgt ervoor dat klanten zo min mogelijk last ondervinden van zijn werkzaamheden.</p> <p>Hij controleert de gereedstaande producten (inclusief bijbehorende documenten) aan de hand van de orderlijst. Bij afwijkingen en / of schade onderneemt hij actie (andere producten ophalen en verzendklaar maken / rapporteren etc.). Hij laadt en zekert de producten, hulpmiddelen en / of gereedschappen in de bestelwagen en houdt daarbij rekening met de volgorde van aflevering (aan de hand van de routeplanning), de kwaliteitseisen van de producten (opdrachtgevers / verzekeraars) en de belasting / stabiliteit van de bestelwagen. Hij handelt hierbij conform de wettelijke voorschriften en (veiligheids)eisen en draagt indien nodig persoonlijke beschermingsmiddelen.</p> <p>Na afloop van de leveringen brengt hij de retouren, afval, hulpmiddelen en / of gereedschappen terug naar het magazijn (distributiecentrum) en / of de winkel en ruimt ze op.</p> <p>Hij overlegt voor de werkzaamheden met zijn collega over taakverdeling en prioriteiten en rapporteert (digitaal) aan het management over de (dagelijkse) voortgang.</p> <p>Hij volgt instructie en verdiept zich in de werkwijze wanneer hij een nieuwe type product moet bezorgen / installeren / assembleren. Hij neemt deel aan de dagelijkse stand-up en het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in het werk en brengt knelpunten, ideeën en opvallende zaken in.</p>
Competenties	<p><i>Technologie inzetten</i> Hanteert de (voorgeschreven) middelen / 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 Toont zich gedisciplineerd</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>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 Houdt rekening met en helpt anderen in het bereiken van een gezamenlijk doel of resultaat Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten</p>

	<p><i>Besluiten nemen</i>  Weegt risico's af bij het nemen van besluiten  Neemt de verantwoordelijkheid voor genomen besluiten en draagt de consequenties</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen</i>  Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij  Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig  Gaaf integer om met de informatie die de klant / medewerker / ander verstrekt  Behandelt klanten / medewerkers rechtvaardig  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 specifieke (technische) kenmerken en behandeling van de te leveren producten  Kennis van de procedures / richtlijnen voor het verzamelen, verzendklaar maken en weer opruimen (opslaan) van producten  Kennis van kwalitatieve en kwantitatieve productcontrole  Kennis van etiketten, coderingen en veelvoorkomende symbolen (voor gevaarlijke stoffen)  Kennis van de indeling en de verkeersregels in de winkel / het magazijn  Kennis van het kwaliteitsbeleid, de veiligheidsprocedures en (brand)preventieve maatregelen van de organisatie  Kennis van de procedures en richtlijnen voor het laden en lossen, verdelen en vastzetten van de lading in de bestelwagen  Kennis van het gebruik van de (technische en digitale) hulp- en transportmiddelen  Kennis van de procedures voor afvalverwerking (in de retail)  Kan (lading)documenten lezen en interpreteren  Kan derving / schade herkennen  Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu  Kan persoonlijke beschermingsmiddelen controleren en gebruiken  Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.)  Kan de aanwezige interne transportmiddelen bedienen en heeft daarvoor de benodigde certificaten  Kan berekeningen uitvoeren voor het verdelen van de lading in de bestelwagen</p>
Afbreukrisico	<p>Als de bezorgmedewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot het meenemen van de verkeerde producten / verkeerde belading / producten en verpakkingen met schade / vertraging in de aflevering en daarmee ontevreden en het eventueel verliezen van klanten / imagoschade / extra kosten.</p>

## 2. De bezorgmedewerker als chauffeur

Beschrijving van de rol	<p><i>De chauffeur is verantwoordelijk voor de voorbereiding en uitvoering van de bezorgroute.</i></p> <p>De bezorgmedewerker zorgt ervoor dat hij fysiek en mentaal fit is voor het werk. Hij draagt de voorgeschreven bedrijfskleding en de verplichte persoonlijke beschermingsmiddelen. Hij ontvangt van de organisatie (op digitale wijze) informatie over de bezorgingen / afleveradressen en urgente bestellingen / retouren. Hij bereidt zich voor op de weers- en verkeersomstandigheden en</p>
-------------------------	--

	<p>plant een efficiënte bezorgroute of past wanneer nodig de aangeleverde route aan.</p> <p>Hij bekijkt voor aanvang van de ritten de bandenspanning en controleert of de bestelwagen, hulpmiddelen en voertuigdocumentatie aanwezig en geschikt zijn voor een veilig weggebruik / het vervoeren, laden en lossen van de producten. Hij meldt storingen of defecten en regelt wanneer nodig een andere bestelwagen.</p> <p>Hij bestuurt de bestelwagen, maakt gebruik van de navigatieapparatuur, en houdt zich daarbij aan verkeersregels. Hij anticipeert en blijft alert op de verkeerssituatie en rijdt zuinig en veilig, ook bij vertragingen in het afleverschema. Hij let bij het parkeren van de bestelwagen bij de klant op de veiligheid ter plaatse. Wanneer er sprake is dat hij het geplande aflevertijdstip niet haalt zet hij dit in het (digitaal) systeem en / of informeert de klant. Hij werkt na iedere rit op de dag de route bij.</p> <p>Bij een ongeval onderweg waarschuwt hij zijn teamleider en indien nodig de hulpdiensten. Hij zorgt ervoor dat de bestelwagen veilig staat. Hij blijft rustig in het overleg met de andere betrokkenen. Hij maakt foto's van de wagen / situatie en vult in / na het overleg met zijn teamleider het schadeformulier in.</p> <p>Hij levert de bestelwagen met volle tank en schoongemaakt (ook het interieur) in bij zijn werkgever.</p>
Competenties	<p><i>Klantgericht handelen</i> Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met collega's, andere chauffeurs en klanten</p> <p><i>Omgevingsbewust handelen</i> Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en de maatschappij</p> <p><i>Technologie inzetten</i> Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen / vraagstukken aan te pakken Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief</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</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>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de invloed van voeding, alcohol, drugs, medicijnen, vermoeidheid en stress op de fysieke conditie en mentale gezondheid en op het gedrag in het verkeer</p>

	<p>Kennis van de actuele verkeersregels / het handelen in het verkeer (conform rijbewijs B)</p> <p>Basiskennis van BHV</p> <p>Kennis van het handelen bij / het de-escaleren van agressie</p> <p>Kennis van de omgang met andere culturen</p> <p>Kan een eenvoudige rijklarcontroler uitvoeren</p> <p>Kan een internationaal schadeformulier invullen</p> <p>Kan een navigatiesysteem bedienen en wegenkaarten lezen</p> <p>Kan de bestelwagen in alle verkeerssituaties, ook bij bijzondere verrichtingen, op veilige en zuinige wijze besturen</p> <p>Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu</p> <p>Kan persoonlijke beschermingsmiddelen controleren en gebruiken</p> <p>Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor routeplanning, klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.)</p> <p>Kan schoonmaakmiddelen en -materialen gebruiken</p>
Afbreukrisico	<p>Als de bezorgmedewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot het te laat bezorgen van producten / onvoldoende informeren van klanten en daarmee ontevreden en het eventueel verliezen van klanten. Daarnaast kan het leiden tot imagoschade door roekeloos rijgedrag (de naam van de organisatie staat vaak op de bestelwagen) of tot hoge kosten door onzuinig rijgedrag of veroorzaken van schade.</p>

### 3. De bezorgmedewerker als bezorger

Beschrijving van de rol	<p><i>De bezorger is verantwoordelijk voor het afleveren (en ophalen) van producten en het verlenen van service aan klanten.</i></p> <p>De bezorgmedewerker lost ter plaatse het product (de producten) uit de bestelwagen en maakt indien van toepassing gebruik van (transport)middelen. Na contact met de klant (aan de deur) brengt hij het product naar de (met zijn werkgever en / of klant) afgesproken plaats. Hij plaatst / installeert / assembleert het product en / of neemt het product in gebruik. Wanneer er door het werk rommel is veroorzaakt maakt hij schoon / ruimt het afval op.</p> <p>Hij toont belangstelling voor de klant en beantwoordt diens vragen. Hij geeft informatie over het betreffende product, het gebruik ervan en de eventuele bijbehorende diensten. Hij vraagt naar de tevredenheid van de klant over het product en de dienstverlening. Hij houdt hij oog voor commerciële kansen en verkoopt waar mogelijk extra producten en / of diensten (zoals garanties, verzekeringen, services). Ook neemt hij klachten aan en lost deze zo mogelijk op conform de procedure. Bij complexere vragen / klachten wint hij advies in bij zijn teamleider en / of de afdeling klantenservice en / of hij rapporteert de klacht. Hij rekent het product af en werkt de (financiële) administratie bij.</p> <p>Hij laadt wanneer van toepassing het retourproduct in de bestelwagen en deelt waar nodig de laadruimte opnieuw in, rekening houdend met de nog af te leveren producten, de kwaliteitseisen van de producten en de belasting / stabiliteit van de bestelwagen. Hij rapporteert over de aflevering / installatie (en het retour nemen van producten) in het (digitale) systeem.</p> <p>Hij constateert knelpunten in de levering / serviceverlening, denkt na over mogelijke oplossingen / verbeteringen en bespreekt deze met zijn teamleider.</p>
-------------------------	---



	Hij merkt en meldt bijvoorbeeld ook welke klanten niet meer bestellen.
Competenties	<p><i>Klantgericht handelen</i></p> <p>Toont een sterk inlevingsvermogen in de klant  Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen  Is proactief in het voldoen aan wensen en verwachtingen van de klant  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>Samenwerken</i></p> <p>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  Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen</i></p> <p>Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij  Gaaf integer om met de informatie die de klant / medewerker / ander verstrekt  Bewaakt beveiligings- en privacyaspecten met betrekking tot persoonlijke en financiële gegevens</p>
	<p><i>Expertise inzetten</i></p> <p>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>Technologie inzetten</i></p> <p>Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen / vraagstukken aan te pakken  Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief</p>
	<p><i>Omgaan met procedures</i></p> <p>Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken  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>Kan procedures en technieken van de organisatie toepassen bij het bewerken, plaatsen en installeren van artikelen</p> <p>Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu</p> <p>Kan de aanwezige interne transportmiddelen bedienen en heeft daarvoor de benodigde certificaten</p> <p>Kan berekeningen uitvoeren voor het verdelen van de lading in de bestelwagen</p> <p>Kan klachten afhandelen en omgaan met (potentiële) conflictsituaties</p> <p>Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.)</p> <p>Kan gesprekken met klanten voeren, ook in het Engels</p>
Afbreukrisico	Als de bezorgmedewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot ontevreden klanten / het verliezen van klanten / imagoschade / onvoldoende terugkoppeling naar de organisatie.

<b>4. De bezorgmedewerker als coach</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De coach is verantwoordelijk voor het begeleiden van (nieuwe) medewerkers</i></p> <p>De bezorgmedewerker begeleidt nieuwe medewerkers bij de uitvoering van hun werkzaamheden conform de procedures en waarden van de organisatie. Hij bespreekt met hen hoe ze hun rollen kunnen oppakken. Hij geeft het goede voorbeeld qua uitvoering en omgang met klanten en collega's. Hij geeft feedback en fungeert als aanspreekpunt bij vragen en problemen.</p> <p>Hij draagt bij aan de training van de nieuwe medewerkers, bijvoorbeeld op het gebied van ergonomisch werken, veiligheid en omgevingsbewustzijn.</p>
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>Besluiten nemen:</i>  Initieert activiteiten  Durft besluiten te nemen en neemt de verantwoordelijkheid voor genomen besluiten</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> <p><i>Organiseren van werk:</i>  Stelt realistische doelen op voor de middellange en korte termijn en controleert of deze behaald worden  Scheidt hoofdzaken en bijzaken  Schat de benodigde capaciteit en tijd in voor werkzaamheden  Lost (praktische) problemen op</p>

	<p><i>Omgevingsbewust handelen:</i>  Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig  Gaat integer om met de informatie die de klant / medewerker / ander verstrekt  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 visie, missie en de procedures van de organisatie  Kennis van het organisatiebeleid ten aanzien van veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu  Basiskennis van leiderschapstijlen en begeleidingsmethoden  Kennis van motivatie- en feedbacktechnieken  Basiskennis van didactische werkvormen  Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (waaronder presentatiesoftware)</p>
Afbreukrisico	<p>Als de bezorgmedewerker 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 in het contact met klanten.</p>

## Bijlage

### 1. Portret A

Naam	Bezorgmedewerker elektrotechnische detailhandel
Aanvullende rollen	<p><i>Aanvulling op de rol als bezorger:</i>  De bezorgmedewerker elektrotechnische detailhandel installeert de producten volgens de vastgestelde installatie- en kwaliteitseisen en / of lost voorkomende storingen / problemen op. Hij vraagt door bij vragen of problemen van klanten en legt uit wat er (on)mogelijk is bij het oplossen ervan. Hij levert de producten na de installatie gebruiksklaar op.</p>
Aanvullende competenties	<p><i>Analyseren:</i>  Controleert, analyseert en structureert vraagstukken, situaties en data systematisch  Trekt conclusies door logisch redeneren</p>
	<p><i>Aanvulling op de competentie Technologie inzetten:</i>  Kiest welke (moderne) middelen en materialen in te zetten</p>
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	<p>Kennis van de specifieke (technische) kenmerken, de installatie- en kwaliteitseisen van de te leveren / installeren producten  Kennis van het installeren van elektronica</p>