

Beroepscompetentieprofiel Retailsector - verkoopmedewerker

1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Verkoopmedewerker (niveau 2)	12 november 2018	0.4
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none">• Opleidingsprofiel Verkoopmedewerker CBL - 2017• “Welke trends en ontwikkelingen bepalen de retail in 2030?” (INRetail) - november 2017• “Trends in de detailhandel en betekenis voor de factor arbeid” (Panteia) - januari 2017• “Werk aan de winkel: Nederlandse detailhandel in versnelling richting 2025” (Mc Kinsey&Company, in opdracht van Rijn IJssel) - november 2016• “De retailtransitie. Retail anders wordt gewoon” (Gianotten/Garma BV, in opdracht van Stichting KCH) - november 2016• “The future of shopping” van Jorg Snoeck & Pauline Meerman - 2018• Interviews met vertegenwoordigers van de detailhandel - 2018	
Legitimering proces ontwikkelen BCP door	Bestuur KCH op 6 december 2018	
Mogelijke functiebenamingen	Verkoopmedewerker, verkoper	
Verwante beroepen (schema)	Eerste verkoopmedewerker verkoopassistent logistiek medewerker verkoopspecialist	
Loopbaanperspectief	De verkoopmedewerker kan doorgroeien naar de functie van eerste verkoopmedewerker.	

2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving (NLQF)	<p>De verkoopmedewerker werkt in de retailsector in uiteenlopende winkelformules in zowel het midden-, klein- als grootbedrijf in de food en non-foodbranches. De differentiatie in formules en branches leidt tot verschillen in werkzaamheden en benodigde (product)kennis, vaardigheden en inzicht. De bedrijven variëren van pure fysieke winkels tot cross-channel organisaties waarbij de laatste vorm het meest voorkomt.</p> <p>De verkoopmedewerker voert de werkzaamheden uit op de winkelvloer en in de goederenopslag.</p>
Attitude	<p>De verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none">• Is klantgericht en heeft inlevingsvermogen, hij voelt aan hoe de klant benaderd wil worden.• Is commercieel en gedreven om te verkopen, ziet verkoopkansen, neemt actie om die te benutten en geeft daarbij niet snel op.• Is mondeling vaardig, hij is in staat om de missie en visie van de organisatie over te brengen en vragen van klanten te beantwoorden.

	<ul style="list-style-type: none"> • Is bereid om zich te verdiepen in het assortiment, kan daardoor kennis opbouwen en een meerwaarde leveren in het contact met de klant. • Is zorgvuldig, hij heeft oog voor detail tijdens al zijn werkzaamheden en is zich bewust van de veiligheidsrisico's. • Is flexibel, hij past zijn houding en gedrag aan de situatie aan, is bereid om de handen uit de mouwen te steken en te werken op wisselende tijden, in de avonden en tijdens het weekend. • Is integer in de omgang met geld en bedrijfsinformatie. • Is professioneel en collegiaal in de omgang met collega's.
Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF)	<p>De verkoopmedewerker heeft met name uitvoerende taken die hij zelfstandig uitvoert. Hij werkt in een verkoopteam onder leiding van een eerste verkoopmedewerker, (afdelings)manager of ondernemer en ontvangt van hen instructies met betrekking tot de uitvoering van zijn werkzaamheden. Hij bewaakt de kwaliteit van zijn werk en rapporteert wanneer er iets mis gaat.</p> <p>Hij heeft een gezamenlijke verantwoordelijkheid met het team om de doelstellingen te behalen.</p>
Kennis en vaardigheden (NLQF)	<p><i>Kennis</i> De verkoopmedewerker weet op uitvoeringsniveau het 'hoe' en het 'waarom' van de werkzaamheden. Hij kent de begrippen op het gebied van assortiment en kwaliteitsborging en handelt daarnaar.</p> <p><i>Toepassen van kennis</i> De verkoopmedewerker past kennis proactief toe op het juiste moment en passend bij de situatie. Hij weet hoe en waarom een procedure op een bepaalde manier uitgevoerd moet worden, bijvoorbeeld bij het verkopen, het aanvullen van de winkelpresentatie en het controleren van de kwaliteit van de artikelen.</p> <p><i>Probleemoplossende vaardigheden</i> De verkoopmedewerker lost eenvoudige problemen (problemen die binnen de procedure vallen, bijvoorbeeld bij de klachtenprocedure of het voorkomen van derving) zelf op. Hij roept hulp in bij problemen die hij niet zelf kan oplossen.</p> <p><i>Leer en ontwikkelvaardigheden</i> De verkoopmedewerker kan (digitale) informatie opzoeken. Hij stelt vragen aan een collega of zijn leidinggevende als hij er zelf niet uit komt. Hij voert, na instructie, nieuwe taken uit.</p> <p><i>Informatievaardigheden</i> De verkoopmedewerker kan handleidingen en instructies binnen zijn vakgebied interpreteren en gebruiken. Hij stelt vragen als hij (extra) informatie nodig heeft.</p> <p><i>Communicatievaardigheden</i> De verkoopmedewerker rapporteert en correspondeert schriftelijk volgens een vast, eenvoudig format of volgens eenduidige richtlijnen, al dan niet met ondersteuning van de eerste verkoopmedewerker. Hij communiceert servicegericht en proactief met klanten en collega's. Hij stelt zich actief op tijdens het werkoverleg.</p>

Complexiteit	<p><i>Complicerende factoren</i></p> <p>De verkoopmedewerker heeft werk waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Hij wordt daarbij geconfronteerd met steeds kritischer en mondiger wordende consumenten. Hij schakelt de hulp van de eerste verkoopmedewerker in bij problemen die hij zelf niet kan / mag oplossen.</p> <p>Aan de andere kant stelt de werkgever steeds hogere eisen aan de verkoopmedewerker op het gebied van kennis van de onderneming (onder andere kennis van het aanbod), vaardigheden in de omgang met de klant en vaardigheden in de omgang met technologie / informatiesystemen van de organisatie.</p>
--------------	--

3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	<p>Er is in Nederland ruim kans op werk als verkoopmedewerker (bron: www.beroepeninbeeld.nl - 2018). Volgens de Nationale beroepengids zijn de kansen op werk als verkoper / winkelmedewerker goed.</p>
Trends en ontwikkelingen	<p><i>Consument:</i></p> <p>De nieuwe consument verandert fundamenteel, is multicultureel, zelfbewust en wordt ouder. De dynamiek in de woonomgeving verandert omdat een huishouden uit minder personen bestaat. Daarnaast maakt de transparantie in prijsstelling (door internet) de consument geëmancipeerd en gewapend en geeft hem meer keuze. Hij eist goed geïnformeerd te worden en wil zo rechtstreeks mogelijk kopen. Daarnaast worden duurzaamheid en sociaal ondernemerschap steeds belangrijkere thema's. Consumenten zijn niet zonder meer loyaal, willen meer gemak, service en ervaring (beleving) en kiezen bewust. De detailhandel heeft als gevolg daarvan te maken met toenemende concurrentie en margedruk.</p> <p>Daarom is het van belang dat de verkoopmedewerker kennis heeft van de propositie en de beoogde klantwaarde van de onderneming. Hij moet de klant zich welkom laten voelen en op zijn gemak stellen. Ook moet hij de visie en formule van de organisatie uit kunnen dragen, snel informatie op kunnen zoeken en (digitale) technologie inzetten om de klant te informeren, te inspireren en te overtuigen. Hij moet daarbij begrijpen wat de waarde is van de verschillende kanalen die klanten gebruiken en hoe die kanalen door klanten naast elkaar worden gebruikt. Hij moet zich ervan bewust zijn hoe hij zich profileert op social media, hij is onderdeel van (het beeld van) de onderneming.</p> <p>Op zijn beurt wil de (jonge) verkoopmedewerker meer inspraak en verantwoordelijkheid en betrokken worden bij keuzes voor bijvoorbeeld services en inrichting. En hij vraagt om faciliteiten om zich te ontwikkelen.</p> <p><i>Technologie:</i></p> <p>Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van technologie in de winkel. Digitale technologie versterkt de etalages en winkelinrichting, verkoopmedewerkers lopen rond met tablets die de informatie over producten en klanten direct zichtbaar maken, zelfscankassa's en slimme kluisen veranderen de afrekening. De verkoopmedewerker moet leren omgaan met deze technologie en meegroeien met de innovaties van de onderneming.</p> <p><i>Sociaal maatschappelijke ontwikkeling:</i></p> <p>De consument wordt ouder en winkels vervullen in toenemende mate een welzijnsfunctie in samenwerking met bijvoorbeeld zorginstellingen. Winkels spelen meer en meer in op mensen met beperkingen. De verkoopmedewerker</p>

	<p>moet deze klanten herkennen en weten wat de vuistregels zijn om goed met deze klanten om te gaan.</p> <p><i>Innovaties:</i></p> <p>In de concurrentie met andere winkels gaan ondernemingen steeds meer activiteiten toevoegen aan de dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn blurring van retail en horeca, events binnen en buiten de winkel, customizen van producten, verhuur van producten, verzenden en installeren van producten, het verwerken van retouren. Voor de verkoopmedewerker betekent dit dat hij zich moet blijven ontwikkelen om invulling te geven aan deze extra activiteiten en om verbetervoorstellen te kunnen doen.</p>
--	--

4. Rollen en competenties

Overzicht rollen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verkoper 2. Medewerker financiële afhandeling 3. Medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie
------------------	--

1. De verkoopmedewerker als verkoper	
Beschrijving van de rol	<p><i>De verkoper is verantwoordelijk voor de hospitality en de verkoop van producten/diensten (en het behalen van de verkooptargets)</i></p> <p>De verkoopmedewerker ontvangt klanten en maakt op basis van observatie een inschatting hoe hij de klant moet benaderen. Hij stelt en beantwoordt vragen van klanten over artikelen / diensten en geeft hen desgevraagd toelichting over de toepassing en eigenschappen van het artikel. Hij maakt daarbij gebruik van technische hulpmiddelen. Hij raadpleegt een collega / leidinggevende, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij benut kansen voor nevenverkoop.</p> <p>Hij voert eventuele noodzakelijke bewerkingen aan het product uit (verricht metingen en/of voert controles uit om de kwaliteit veilig te stellen, gebruikt materialen om artikelen verkoopklaar te maken en/of repareert, bewerkt, verwerkt, bereidt, verpakt, combineert, mengt, bevestigt, etc.). Hij plaatst een bestelling voor de klant en / of biedt een alternatief. Hij informeert de klant over de aankoopvoorwaarden en service en zorgt voor de bestelling (wanneer het artikel niet voorradig is).</p> <p>Hij neemt klachten van klanten aan en handelt die (administratief) af. Wanneer hij de klacht niet mag / kan behandelen schakelt hij de eerste verkoopmedewerker of zijn leidinggevende in.</p> <p>Hij bemant tijdelijke winkelpresentaties, events en de servicebalie. Hij let erop dat klanten geen criminele activiteiten ontplooiën.</p> <p>Hij neemt deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche.</p>

Competenties	<p><i>Klantgericht handelen:</i> Benadert klanten op proactieve wijze Onderzoekt de wensen en behoeften van de klant Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten</p>
	<p><i>Ondernemen:</i> Is continu alert op kansen gericht op het voorzien in wensen en behoeften van (nieuwe) klanten Is vastbesloten om resultaten te bereiken Toont zich in zijn gedrag en (media) uitingen loyaal naar de organisatie</p>
	<p><i>Expertise inzetten:</i> Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen Deelt kennis en expertise met klanten / collega's Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen:</i> Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Gaaf integer om met de informatie die de klant verstrekt</p>
	<p><i>Technologie inzetten:</i> Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen Hanteert de beschikbare (hulp)middelen en technologie efficiënt en effectief</p>
	<p><i>Omgaan met procedures:</i> Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team) Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de visie en formule van de organisatie Kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en offline assortiment en de aanwezige artikelen Basiskennis van de aanwezige bijbehorende services (zoals verzekeringen) Basiskennis van de (e-commerce) marketing- en communicatie-activiteiten van de organisatie Basiskennis van consumentengedrag, -behoeften en -rechten Kennis van vormen van klantbenadering, de fasen van een verkoopgesprek en koopgedrag bevorderende factoren Kennis van productpresentatie en het schappenplan, de indeling van de verkoopruimte en het magazijn Basiskennis van het klachtenbeleid Kennis van het dervingsplan / -beleid Kennis van het beveiligingsplan en (brand)preventieve maatregelen Kennis van de procedure m.b.t. het aanhouden van winkeldieven Kennis van de algemene verkoopvoorwaarden Basiskennis van de voor de organisatie relevante branchewetgeving Kan arbo-verantwoord werken i.r.t. (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu Kan klachten afhandelen conform de procedures Kan procedures en technieken van de organisatie toepassen bij het bewerken van artikelen Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.) Kan een reparatie- / tegoedbon en / of garantiebewijs opstellen Kan gesprekken met klanten voeren, ook in eenvoudig Engels</p>

Afbreukrisico	Als de verkoopmedewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot ontevreden en daarmee het verliezen van klanten / het niet behalen van de verkooptargets / imagoschade / boetes.
---------------	---

2. De verkoopmedewerker als medewerker financiële afhandeling	
Beschrijving van de rol	<p><i>De medewerker financiële afhandeling is verantwoordelijk voor de financiële afhandeling van de verkoop</i></p> <p>De verkoopmedewerker maakt het afrekensysteem gereed en controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken. Hij verwerkt de aankopen van de klant (maakt ze verkoopklaar / pakt ze in), verricht de financiële afhandeling en zorgt ervoor dat de klant betaalt. Hij vraagt bij afwijkingen of verdachte situaties ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Hij sluit het afrekensysteem, bergt de geldlade veilig op / levert hem veilig in.</p> <p>Hij houdt toezicht bij de zelfscankassa's, ondersteunt de klant bij de bediening ervan en controleert de afhandeling door de klant.</p>
Competenties	<p><i>Omgaan met procedures:</i> Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team) Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften Is gemotiveerd om veilig te werken en gericht op het voorkomen van onveilige situaties</p>
	<p><i>Technologie inzetten:</i> Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief</p>
	<p><i>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</p>
	<p><i>Ondernemen:</i> Is continu alert op kansen gericht op het voorzien in wensen en behoeften van (nieuwe) klanten Toont zich in zijn gedrag en (media) uitingen loyaal naar de organisatie</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen:</i> Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Basiskennis van consumentengedrag, -behoeften en -rechten Kennis van de algemene verkoopvoorwaarden Kennis van het klachtenbeleid Kennis van het beveiligingsplan en (brand)preventieve maatregelen Kennis van het dervingsplan / -beleid Kennis van de procedure m.b.t. het aanhouden van winkeldieven Kan het afrekensysteem / zelfscansysteem bedienen Kan relevante berekeningen met geld uitvoeren Kan arbo-verantwoord werken i.r.t. (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu</p>

Afbreukrisico	Als de verkoopmedewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot kassaverschillen / ontevreden klanten / onveilige situaties / imagoschade / boetes.
---------------	--

3. De verkoopmedewerker als medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie	
Beschrijving van de rol	<p><i>De medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie is verantwoordelijk voor het ontvangen, controleren en verzamelen van goederen en het aanvullen van de winkelpresentatie</i></p> <p>De verkoopmedewerker ontvangt artikelen, pakt ze uit en slaat ze op. Hij controleert of de artikelen voldoen aan de gestelde kwantitatieve en kwalitatieve eisen en handelt afwijkingen (administratief) af. Hij houdt zich aan de procedures (bijvoorbeeld achterdeurprocedure, veiligheidsvoorschriften). Hij maakt gebruik van (technische, digitale) hulpmiddelen.</p> <p>Hij vult de vaste artikelpresentatie aan en maakt artikelen verkoopklaar. Hij controleert artikelen op afwijkingen (verpakking, schade) en normen (datum, temperatuur). Hij controleert de winkelpresentatie op afwijkingen (bijvoorbeeld signing, datum en prijzen). Hij verwerkt de afwijkingen en / of meldt de resultaten.</p> <p>Hij bouwt tijdelijke presentaties op aan de hand van een presentatieplan. Hij ruimt samen met zijn collega's de winkel en opslagruimte op en maakt schoon. Hij zorgt ervoor dat klanten zo min mogelijk last ondervinden van zijn werkzaamheden.</p> <p>Hij verzamelt en pakt artikelen in voor online bestellingen, uit het magazijn of uit de winkel, en maakt deze verzendklaar.</p> <p>Hij overlegt voor de werkzaamheden regelmatig met de collega's en leidinggevende over werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten.</p>
Competenties	<p><i>Omgaan met procedures</i> Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team) Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften Toont zich gedisciplineerd</p> <p><i>Technologie inzetten:</i> Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief</p> <p><i>Samenwerken</i> Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Houdt rekening met en helpt anderen in het bereiken van een gezamenlijk doel of resultaat Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten</p> <p><i>Omgevingsbewust handelen:</i> Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Werkt integer en zorgvuldig</p>

	<p><i>Flexibel handelen:</i> Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de procedures en technieken voor het ontvangen en opslaan van de aanwezige artikelen Kennis van opslagmethoden in relatie tot de kenmerken van de aanwezige artikelen Basiskennis van voorraadbeheer, kwalitatieve en kwantitatieve productcontrole en servicegraad Basiskennis van combinatie artikel(kenmerken)- presentatiemogelijkheden Kennis van etiketten, coderingen en symbolen (voor gevaarlijke stoffen) Kennis van productpresentatie en het schappenplan, de indeling van de verkoopruimte en het magazijn Kennis van procedures en technieken voor het aanvullen van artikelen Kennis van de procedures voor het verzamelen en verzendklaar maken van artikelen Kennis van de procedures voor afvalverwerking in de retail Kennis van de veiligheidsprocedures en (brand)preventieve maatregelen Kennis van het dervingsplan Basiskennis van het kwaliteitsbeleid van de organisatie Kan derving / schades herkennen Kan geleidedocumenten lezen en interpreteren Kan het presentatieplan lezen en uitvoeren Kan bewerkings- en / of verzorgingstechnieken toepassen Kan omgaan met verschillende soorten materieel zoals interne transportmiddelen Kan metingen uitvoeren en de resultaten registreren Kan schoonmaakmiddelen en -materialen gebruiken Kan arbo-verantwoord werken i.r.t. (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu</p>
Afbreukrisico	<p>Als de verkoopmedewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot artikelen / een winkelpresentatie die niet voldoet aan de criteria / derving en onveilige situaties / imagoschade.</p>

Bijlage

1. Portret A

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

2. Portret B

Naam en beschrijving	De verkoopassistent (niveau 1) Deze medewerker zonder startkwalificatie voert onder begeleiding werkzaamheden uit op het gebied van goederenbeheer en winkelpresentatie. De verkoopassistent kan een medewerker zonder diploma met een branche-certificaat en/of een oproepkracht of student zijn.
De verkoopassistent als medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie	<i>De medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie is verantwoordelijk voor het ontvangen, controleren en verzamelen van goederen en het aanvullen van de winkelpresentatie</i> Zie verder de beschrijving bij de verkoopmedewerker
Competenties	Zie de beschrijving bij de verkoopmedewerker
Vakkennis en vaardigheden	Zie de beschrijving bij de verkoopmedewerker
Afbreukrisico	Zie de beschrijving bij de verkoopmedewerker