

## Beroepscompetentieprofiel Retailsector - Eerste verkoopmedewerker

### 1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Eerste verkoopmedewerker (niveau 3)	19 november '18	0.4
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BCP Verkoopsspecialist Mode (INretail) - april 2017</li> <li>• BCP Verkoopsspecialist Sport (INretail) - april 2017</li> <li>• BCP Interieuradviseur (INretail) - april 2017</li> <li>• BCP Verkoopadviseur wonen (INretail) - mei 2017</li> <li>• Opleidingsprofiel Eerste verkoopmedewerker CBL - 2017</li> <li>• "Welke trends en ontwikkelingen bepalen de retail in 2030?" (INRetail) - november 2017</li> <li>• "Trends in de detailhandel en betekenis voor de factor arbeid" (Panteia) - januari 2017</li> <li>• "Werk aan de winkel: Nederlandse detailhandel in versnelling richting 2025" (Mc Kinsey&amp;Company, in opdracht van Rijn IJssel) - november 2016</li> <li>• "De retailtransitie. Retail anders wordt gewoon" (Gianotten/Garma BV, in opdracht van Stichting KCH) - november 2016</li> <li>• "The future of shopping" van Jorg Snoeck &amp; Pauline Meerman - 2018</li> <li>• Interviews met vertegenwoordigers van de detailhandel - 2018</li> </ul>	
Legitimering proces ontwikkeling BCP door	Bestuur KCH op 6 december 2018	
Mogelijke functiebenamingen	Eerste verkoper / verkoopmedewerker, verkoopsspecialist, verkoopadviseur, senior verkoopmedewerker, afdelingsmanager kleine winkel	
Verwante beroepen (schema)	Verkoopmedewerker   Afdelingsmanager   Online klantadviseur	
Loopbaanperspectief	De eerste verkoopmedewerker heeft de mogelijkheid om door te groeien naar een leidinggevende functie zoals afdelingsmanager / filiaalmanager klein filiaal.	

### 2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving (NLQF)	<p>De eerste 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 retailers variëren van pure fysieke winkels tot cross-channel organisaties waarbij de laatste vorm het meest voorkomt.</p> <p>De eerste verkoopmedewerker voert de werkzaamheden uit op de winkelvloer, in de goederenopslag en op kantoor achter de verschillende devices.</p>
---------------------	--

Attitude	<p>De eerste verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is klantgericht en heeft inlevingsvermogen, hij voelt aan hoe de klant benaderd wil worden en is in staat om binnen korte tijd een relatie met de klant aan te gaan.</li> <li>• Is commercieel en resultaatgericht, hij onderneemt concrete en gerichte acties om de doelstellingen van de organisatie te behalen. Is gedreven om te verkopen, ziet verkoopkansen, neemt actie om die te benutten en geeft daarbij niet snel op.</li> <li>• Is mondeling vaardig, hij is in staat om op inspirerende wijze de missie en visie van de organisatie over te brengen en kan zijn taalgebruik aanpassen aan het niveau van de ander, ook schriftelijk / digitaal.</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 zorgvuldig, hij heeft oog voor detail tijdens al zijn werkzaamheden en is zich bewust van de veiligheidsrisico's.</li> <li>• Is flexibel, hij past zijn houding en gedrag aan de situatie aan, is bereid om de handen uit de mouwen te steken en om te werken op wisselende tijden, in de avonden en tijdens het weekend.</li> <li>• Is bereid om met de organisatie mee te ontwikkelen en zijn ideeën in te brengen.</li> <li>• Is integer in de omgang met geld en bedrijfsinformatie.</li> <li>• Is professioneel en collegiaal in de omgang met collega's.</li> </ul>
Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF)	<p>De eerste verkoopmedewerker heeft met name uitvoerende taken die hij zelfstandig uitvoert. Hij werkt meestal binnen een verkoopteam onder leiding van een manager of ondernemer.</p> <p>Hij heeft een gezamenlijke verantwoordelijkheid met het team om de doelstellingen van de organisatie te behalen. Hij begeleidt de verkoopmedewerkers bij de uitvoering van hun taken.</p> <p>Hij draagt bij aan het beleid van de organisatie door het doen van verbetervoorstellen op het gebied van de (operationele) aanpak en de serviceverlening aan klanten.</p>
Kennis en vaardigheden (NLQF)	<p><i>Kennis</i></p> <p>De eerste verkoopmedewerker kan het 'hoe' en het 'waarom' van vakinhoud en procedures verklaren en uitleggen aan anderen, bijvoorbeeld de klanten en de verkoopmedewerkers informeren over het assortiment en / of de service en de verkoopmedewerkers / logistiek medewerkers over de kwaliteitsborging van het assortiment.</p> <p><i>Toepassen van kennis</i></p> <p>De eerste verkoopmedewerker voert werkzaamheden uit die tactisch inzicht vereisen uit en combineert daarvoor standaardprocedures en methodes. Hij signaleert de tekorten in zijn kennis (van zichzelf en van de verkoopmedewerkers) en onderneemt daarop actie.</p> <p><i>Probleemoplossende vaardigheden</i></p> <p>De eerste verkoopmedewerker onderkent problemen bij zijn werkzaamheden en lost deze problemen planmatig op. Hierbij gaat het om bijvoorbeeld het afhandelen van klachten en het omgaan met klanten die zich verdacht gedragen. Hij schakelt hulp in van zijn leidinggevende bij meer complexe problemen en steunt op zijn beurt de verkoopmedewerkers bij de aanpak van problemen.</p>

	<p><i>Leer- en ontwikkelvaardigheden</i> De eerste verkoopmedewerker reflecteert regelmatig op zijn handelen en ontwikkeling en wint daarover advies in bij zijn leidinggevende. Hij formuleert activiteiten om zijn leerpunten op te pakken.</p> <p><i>Informatievaardigheden</i> De eerste verkoopmedewerker verbindt de informatie over het (nieuwe) assortiment, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie aan consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Hij kan software / systemen van de organisatie gebruiken, rapportages lezen en hier conclusies uit trekken. Hij draagt informatie over naar collega's en klanten, bijvoorbeeld over het assortiment.</p> <p><i>Communicatievaardigheden</i> De eerste verkoopmedewerker communiceert met vervoerders en leveranciers over (afwijkingen in) de levering. Hij ontvangt klanten in de winkel, beantwoordt vragen van klanten, schat in op welk moment de klant die zoekend rondloopt geholpen wil worden en geeft informatie over het assortiment. Hij spreekt verkoopmedewerkers aan op gedrag, geeft nieuwe medewerkers instructies en feedback. Hij communiceert met verdachte personen zonder agressie op te wekken en blijft beleefd naar klanten in onveilige situaties. Ook geeft hij in werkoverleggen zijn mening op basis van zijn ervaring met bijvoorbeeld knelpunten in de werkuitvoering.</p>
Complexiteit	<p>De eerste verkoopmedewerker heeft werk waarvoor standaardwerkwijzen gelden / dat hij naar eigen inzicht uitvoert. Hij wordt daarbij geconfronteerd met steeds kritischer en mondiger wordende consumenten, die ook nog minder loyaal zijn. Hij stemt een oplossing af met zijn leidinggevende als hij van de procedures moet afwijken.</p> <p>Aan de andere kant stelt de werkgever steeds hogere eisen aan de eerste verkoopmedewerker op het gebied van kennis van de onderneming (onder andere specialistische 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	Er is in Nederland ruim tot veel kans op werk als eerste verkoopmedewerker (bron: <a href="http://www.beroepenbeeld.nl">www.beroepenbeeld.nl</a> - 2018). Volgens de Nationale beroepengids zijn de kansen op werk als shop advisor / verkoper goed.
Trends en ontwikkelingen	<p><i>Consument:</i> 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 eerste verkoopmedewerker snel een relatie kan opbouwen met de klant. Hij moet 'echte' interesse tonen in de klant en deze op zijn gemak stellen. Op het gebied van het (online) assortiment / de dienstverlening moet hij meer kennis bezitten zodat hij de klant goed kan adviseren. Daarvoor moeten zij zich blijvend op de hoogte stellen van de trends en ontwikkelingen. 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.</p> <p>De eerste verkoopmedewerker moet daarom op de hoogte zijn van de online activiteiten van de organisatie, daarvan bij de verkoop gebruik maken en (binnen kaders) inhoudelijk bijdragen aan de content. 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) eerste 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> 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 / bestellingen mogelijk maken, zelfscankassa's en slimme kluizen veranderen de afrekening. De eerste verkoopmedewerker moet kunnen omgaan met deze nieuwe technologie en veranderingsbereid zijn, kunnen meegroeien met de innovaties van de onderneming.</p> <p><i>Sociaal maatschappelijke ontwikkeling:</i> 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 eerste verkoopmedewerker moet deze klanten herkennen en weten wat de vuistregels zijn om goed met deze klanten om te gaan.</p> <p><i>Innovaties:</i> 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 eerste 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"> <li>1. Verkoper</li> <li>2. Operationeel beheerder</li> <li>3. Coach</li> <li>4. Beleidsondersteuner</li> </ol>
------------------	--

## 1. De eerste verkoopmedewerker als verkoper

<p>Beschrijving van de rol</p>	<p><i>De verkoper is verantwoordelijk voor de hospitality en de verkoop van producten/diensten</i></p> <p>De eerste verkoopmedewerker observeert de klant en bepaalt de wijze van benadering en timing voor het leggen van het contact. Hij zorgt ervoor dat klanten zich op hun gemak en welkom voelen en stelt vragen om te achterhalen wat de behoefte is van de klant: contact, informatie of koopbehoefte. Hij gaat na hoe hij de klant een passende oplossing kan bieden door middel van het offline / online assortiment en de diensten van de organisatie. Waar nodig maakt hij gebruik van diverse (technische) hulpmiddelen. Hij bouwt snel een klantrelatie op en benut kansen voor nevenverkoop.</p> <p>Hij biedt toegevoegde waarde door persoonlijk advies en een grondige kennis van het assortiment / de visie van de organisatie (story). Hij gebruikt daarbij ondersteunende (innovatieve en / of digitale) middelen. Wanneer van toepassing ondersteunt hij de klant bij het customizen van het product. Hij bemant tijdelijke winkelpresentaties, (interne / externe) events en de servicebalie (ook voor collega's). Hij stemt af en werkt samen met medewerkers van samenwerkingspartners (bijvoorbeeld koks en promotiemedewerkers).</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. Hij verzorgt de financiële en administratieve afhandeling van de verkoop / bestelling. Hij onderhoudt contact met de klant tot aan het moment van aflevering en beantwoordt digitale vragen van klanten (in afstemming met de verantwoordelijke functionaris / afdeling van de organisatie).</p> <p>Hij let erop dat klanten geen criminele activiteiten ontplooiën. Hij neemt klachten aan, behandelt ze en handelt ze administratief af. Indien nodig betreft hij hier collega's of zijn leidinggevende bij.</p>
<p>Competenties</p>	<p><i>Klantgericht handelen:</i></p> <p>Toont een sterk inlevingsvermogen in de klant en onderzoekt de wensen en behoeften van de klant</p> <p>Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten</p> <p>Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen</p> <p>Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en/of achtergronden</p> <hr/> <p><i>Beïnvloeden:</i></p> <p>Weet een krachtige eerste indruk op anderen te maken en deze te handhaven</p> <p>Speelt in op de gevoelens van anderen om hen te beïnvloeden of overtuigen</p> <p>Presenteert zich als betrouwbare en deskundige gesprekspartner</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>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>
<p>Benodigde kennis en vaardigheden</p>	<p>Kennis van de visie en formule van de organisatie Specialistische kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en offline assortiment en de aanwezige artikelen Kennis van de aanwezige bijbehorende services (zoals verzekeringen) Basiskennis van de (e-commerce) marketing- en communicatie-activiteiten van de organisatie Kennis van het gebruik van sociale media voor commerciële doeleinden Kennis van consumentengedrag, -behoeften en -rechten Kennis van vormen van klantbenadering, de fasen van een verkoopgesprek en koopgedrag bevorderende factoren Kennis van productpresentatie en het schappenplan, de indeling van de verkoopruimte en het magazijn Kennis van het klachtenbeleid Kennis van het dervingsplan / -beleid Kennis van het beveiligingsplan en (brand)preventieve maatregelen Kennis van de wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van winkeldieven Kennis van de algemene verkoopvoorwaarden Kennis van de voor de organisatie relevante branchewetgeving Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu Kan klachten afhandelen en omgaan met conflictsituaties Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.) Kan procedures en technieken van de organisatie toepassen bij het bewerken van artikelen Kan een reparatie- / tegoedbon en / of garantiebewijs opstellen Kan berekeningen maken met verkoopcijfers en deze presenteren Kan geschreven / gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen Kan gesprekken met klanten voeren, ook in het Engels of Duits</p>
<p>Afbreukrisico</p>	<p>Als de eerste 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.</p>

<b>2. De eerste verkoopmedewerker als operationeel beheerder</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De operationeel beheerder is verantwoordelijk voor het beheer van de goederen- en geldstromen en de winkelpresentatie</i></p> <p>De eerste verkoopmedewerker bekijkt de roosters voor de ontvangst, het uitpakken, het opslaan (en het eventueel verzenden) van goederen en past deze (na overleg met zijn leidinggevende) aan. Hij delegeert en controleert de werkzaamheden, geeft instructies en houdt daarbij toezicht op de naleving van de procedures (bijvoorbeeld achterdeurprocedure, gekoelde producten, fifo, veiligheidsvoorschriften, HACCP / CBL hygiëncode, beveiligingssystemen) maar werkt zelf ook mee. Hij handelt afwijkingen (administratief) af.</p> <p>Datzelfde doet hij voor het op peil blijven van de voorraad en het ervoor zorg dragen dat de winkelpresentatie voldoet aan de gestelde eisen (conform de winkelformule). Hij plaatst bestellingen, delegeert werkzaamheden, werkt mee en geeft instructies. Hij delegeert en werkt mee aan opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.</p> <p>Hij maakt het afrekeningsysteem gereed. Aan het eind van de werktijd sluit hij het afrekeningsysteem af, verwerkt geld en waardepapieren, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. Hij werkt volgens de richtlijnen van de organisatie en ziet erop toe dat de medewerkers dit ook doen.</p> <p>Hij coördineert het verzamelen en inpakken van producten voor online bestellingen. Hij houdt toezicht bij de zelfscankassa's, ondersteunt de klant bij de bediening ervan en controleert de afhandeling door de klant. Hij overlegt voor de werkzaamheden regelmatig met de medewerkers over werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten. Hij vraagt ondersteuning wanneer systemen niet naar behoren werken.</p>
Competenties	<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>Leidinggeven:</i>  Delegeert taken, verantwoordelijkheden en / of bevoegdheden aan anderen  Geeft heldere instructies  Checkt of de werkwijze en / of resultaten behaald worden en onderneemt zo nodig actie</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>Technologie inzetten:</i>  Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen  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>Omgevingsbewust handelen:</i>  Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van opslagmethoden in relatie tot de kenmerken van de aanwezige artikelen  Kennis van voorraadbeheer, kwalitatieve en kwantitatieve productcontrole en servicegraad  Kennis van het dervingsplan  Kennis van de procedures en technieken voor het ontvangen, opslaan en verzenden van artikelen  Kennis van etiketten, coderingen en symbolen (voor gevaarlijke stoffen)  Kennis van de combinatie artikel(kenmerken) - presentatiemogelijkheden  Kennis van de commerciële functie van winkelinterieur en -exterieur  Kennis van promotiematerialen van de organisatie  Kennis van productpresentatie en het schappenplan, de indeling van de verkooppriimte en het magazijn  Kennis van het kwaliteitsbeleid van de organisatie  Kennis van de veiligheidsprocedures en (brand)preventieve maatregelen  Kennis van afvalverwerking in de retail en het reinigingsplan  Kennis van het afrekensysteem / het voorkomen van kasverschillen  Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu  Kan geleidedocumenten registreren en controleren  Kan derving / schades herkennen  Kan berekeningen maken met bestel- en levertijden en voorraad  Kan gesprekstechnieken in zakelijke situaties toepassen, ook in het Engels en / of Duits  Kan formulieren invullen of schriftelijke informatie geven, ook in het Engels en/of Duits  Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor werkplanning, roosters, voorraadbeheer etc.)</p>
Afbreukrisico	<p>Als de eerste verkoopmedewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot artikelen / winkelpresentatie die niet voldoen aan de criteria / derving en onveilige situaties / imagoschade.</p>

<b>3. De eerste verkoopmedewerker als coach</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De coach is verantwoordelijk voor het begeleiden van (nieuwe) verkoopmedewerkers</i></p> <p>De eerste verkoopmedewerker begeleidt (nieuwe) verkoopmedewerkers bij de uitvoering van hun werkzaamheden conform de procedures en waarden van de organisatie. Hij bespreekt met hen wie welke rol oppakt. Hij geeft het goede voorbeeld qua omgang en uitvoering. Hij geeft feedback en fungeert als aanspreekpunt bij vragen en problemen. Hij verzorgt een inwerktraject voor nieuwe medewerkers en draagt bij aan de training van de</p>



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

<b>4. De eerste verkoopmedewerker als beleidsondersteuner</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De beleidsondersteuner is verantwoordelijk voor het bijdragen aan verbeteringen in de verkoop / serviceverlening en operationeel beheer</i></p> <p>De eerste verkoopmedewerker doet (verbeter)voorstellen over de winkel- en productpresentatie (ook online, bijvoorbeeld door het maken van filmpjes en andere content voor de website / social media), de benadering van klanten en de inzet van medewerkers aan zijn leidinggevende. Hij neemt deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche en brengt knelpunten, ideeën en opvallende zaken in. Hij geeft naar aanleiding van de uitkomsten van het werkoverleg (input vanuit leiding / organisatie, bijvoorbeeld o.b.v. big data) adviezen over de aanpak op de werkvloer.</p>

Competenties	<p><i>Ondernemen:</i>  Is continu alert op kansen gericht op voorzien in wensen en behoeften van (nieuwe) klanten  Heeft oog voor ontwikkelingen in de (inter)nationale context  Is vastbesloten om ideeën te realiseren en / of resultaten te bereiken</p>
	<p><i>Analyseren:</i>  Toont een nieuwsgierige en kritische houding  Controleert, analyseert en structureert vraagstukken en data systematisch</p>
	<p><i>Expertise inzetten:</i>  Deelt kennis en expertise met collega's  Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen</p>
	<p><i>Samenwerken:</i>  Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip  Levert in een (multidisciplinair) samenwerkingsverband een actieve en inhoudelijke bijdrage</p>
	<p><i>Technologie inzetten:</i>  Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen / vraagstukken aan te pakken  Kiest welke (moderne) middelen / technologie in te zetten</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de visie, missie en de doelstellingen van de organisatie  Specialistische kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en offline assortiment en de aanwezige artikelen  Basiskennis van de (e-commerce) marketing- en communicatie-activiteiten van de organisatie  Kennis van het verkoopsysteem / distributievorm van de organisatie  Kennis van het gebruik van sociale media voor commerciële doeleinden  Kennis van productpresentatie en het schappenplan, de indeling van de verkoopruimte en het magazijn  Kennis van de procedures en technieken voor het ontvangen, opslaan en verzenden van de aanwezige artikelen  Kennis van het kwaliteitsbeleid van de organisatie  Kan verbetervoorstellen opstellen en deze presenteren</p>
Afbreukrisico	<p>Als de eerste verkoopmedewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot onvoldoende terugkoppeling van informatie aan zijn team / leidinggevende en daarmee het risico van ineffectief handelen / niet benutten van kansen.</p>

## Bijlage

### 1. Portret A

Naam	Eerste verkoopmedewerker wonen / keukens
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als verkoper:</i> De eerste verkoopmedewerker adviseert klanten over een totaalaanbod / combinatie van artikelen waarbij hij bij het advies tekeningen maakt en / of producten demonstreert. Hij werkt de adviezen uit (bijvoorbeeld in de vorm van kleuradvies en tekeningen, berekeningen en / of offertes) en onderzoekt daarvoor de uitvoerbaarheid en doorlooptijd van het aanbod. Hij doet een voorstel aan de klant en onderhandelt over prijs en voorwaarden. Wanneer de klant akkoord gaat met de overeenkomst organiseert hij wat nodig is om het aanbod om te zetten in verkoop (bestellingen, afspraken maken over levering en/of betaling, etc.) en maakt vervolgspraken met de klant. Hij legt het aanbod vast in een (digitaal) dossier.
Aanvullende competenties	<i>Schriftelijk communiceren:</i> Geeft informatie duidelijk / nauwkeurig weer in een correct geschreven document met een heldere opzet en structuur Is alert op het voorkomen van misinterpretaties van schriftelijke boodschappen
	<i>Technologie inzetten:</i> Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen Hanteert de (voorgeschreven) middelen /technologie efficiënt en effectief
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	Specialistische kennis van de opbouw en combinatie van het assortiment

### 2. Portret B

Naam	Eerste verkoopmedewerker in een bouwmarkt
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als verkoper:</i> De eerste verkoopmedewerker adviseert de klanten vanuit zijn kennis en ervaring als klusser over de aanpak en de benodigheden voor de bouw- en onderhoudswerkzaamheden. Hij verwijst daarbij naar de (online) beschrijvingen en vult deze aan.
Aanvullende competenties	<i>Expertise inzetten:</i> Deelt kennis en expertise met klanten
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	Specialistische kennis op het gebied van bouw- en onderhoudswerkzaamheden

### 3. Portret C

Naam	Eerste verkoopmedewerker groene detailhandel
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als verkoper:</i> De eerste verkoopmedewerker adviseert de klanten vanuit zijn kennis en ervaring over de aanleg en het onderhoud van tuinen. Hij maakt daarbij gebruik van tekeningen / schetsen.

Aanvullende competenties	Zie de competenties bij de rol als verkoper
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	Kennis van tuinaanleg en -onderhoud
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als operationeel beheerder:</i> De eerste 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 ketenkwiteit hebben en er onnodig kwaliteitsverlies is voorkomen.
Aanvullende competenties	Zie de competenties bij de rol als operationeel beheerder
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

### 3. Portret D

Naam	Verkoopmedewerker sport Eerste verkoopmedewerker sport
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als verkoper:</i> De (eerste) verkoopmedewerker sport promoot de organisatie door kleding/schoenen (in de stijl) van de winkel te dragen en indien mogelijk deel te nemen aan georganiseerde sportieve activiteiten. In het contact met klanten over producten binnen zijn segment (hardwaren en/of kleding-schoenen) vraagt hij* naar gewenste product(en), de activiteit(en) die de klant wil ondernemen, de plaats van de activiteiten, eerdere ervaringen en/of eventuele fysieke klachten (met behulp van de WASA vragen**). Hij kiest en toont passende producten en bespreekt de functionaliteit en kenmerken van deze producten. Wanneer mogelijk/toegestaan laat hij de klant het product proefgebruiken en geeft op passende wijze feedback over gebruik, beweging, pasvorm en kleur/stijl. Eventueel maakt hij hierbij gebruik van de aanwezige technische hulpmiddelen. Bij het passen van sportkleding/-schoenen door de klant let hij daarnaast op het navolgen van de hygiëneregels.  Hij adviseert over de verzorging en het onderhoud van de producten en verstrekt wanneer van toepassing informatie over de gebruikte materialen en de productieketen. Hij werkt volgens de procedures van de organisatie voor verhuur, reparatie en terugkoop van producten en informeert de klant over de services en de voorwaarden.  * waar hij staat kan ook zij/hen gelezen worden ** WASA vragen zijn: wie heeft de klacht, aard van de klacht, sinds wanneer is de klacht en wat is er al geprobeerd om de klachten te verhelpen?
Aanvullende competenties	Zie de competenties bij de rol van Verkoper

Aanvullende vakkennis en vaardigheden	<p>Kennis van de functionaliteit en kenmerken van de aanwezige producten (hardwaren en/of kleding-schoenen)</p> <p>Kennis van de maten en pasvormen van de aanwezige sportkleding en -schoenen</p> <p>Kennis van de productieketen (waar-hoe-wie) van de aanwezige producten</p> <p>Kennis van mogelijkheden voor het verhuren, repareren en/of terugkopen van producten</p> <p>Kennis van het onderhouden en reinigen van de aanwezige producten</p> <p>Kennis van de R-cyclus</p> <p>Kan de passende maten/verhoudingen en kleuren/stijlen bij de klant zien</p> <p>Kan gepaste feedback geven over gebruik, beweging, pasvorm en kleur/stijl</p> <p>Extra voor sportschoenen:  Basiskennis van de anatomische ontwikkeling van (kinder)voeten  Kan voeten meten (zoals omvang, stand, benodigde demping)</p>
Naam	Eerste verkoopmedewerker sport
Aanvullende rollen	<p><i>Aanvulling op de rol als beleidsondersteuner:</i></p> <p>De eerste verkoopmedewerker sport houdt verkoopcijfers, wensen, nee-verkoop en feedback van klanten bij. Hij geeft op basis van het voorgaande en met oog voor efficiënt voorraadbeheer adviezen over de omvang en samenstelling van de collectie en de verdeling van de collectie over de winkels. Hij denkt daarnaast mee over visual merchandising, de invloed van de actualiteit (events en weersomstandigheden) en de effecten daarvan op de verkoopcijfers.</p>
Aanvullende competenties	<p><i>Financieel handelen:</i></p> <p>Schat de kosten in van de geplande activiteiten / inkopen en handelt sterk kostenbewust</p>
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	<p>Kennis van voorraadbeheer</p> <p>Kennis van styling en visual merchandising</p> <p>Kennis van de R-cyclus</p> <p>Kan (digitale) informatiebronnen raadplegen</p>

#### 4. Portret E

Naam	<p>Verkoopmedewerker kleding-schoenen</p> <p>Eerste verkoopmedewerker kleding-schoenen</p>
------	--

Aanvullende rol	<p><i>Aanvulling op de rol als verkoper:</i></p> <p>De (eerste) verkoopmedewerker kleding-schoenen promoot het assortiment door kleding/schoenen van zijn segment (in de stijl) van de winkel te dragen. In het klantencontact vraagt hij* naar gewenste product(en), de gelegenheid en en/of eventuele fysieke klachten (met behulp van de WASA vragen**). Hij inventariseert en/of meet de maten, (kleding)stijl en passende kleuren van de klant. Hij kiest en toont (combinaties van) producten en accessoires. Bij het passen van de producten door de klant let hij op het navolgen van de hygiëneregels. Wanneer de klant de producten heeft aangepast geeft hij op gepaste wijze feedback op pasvorm, kleur en/of stijl. Hij adviseert over de verzorging van de producten en verstrekt wanneer van toepassing informatie over de gebruikte materialen en de productieketen.</p> <p>Extra voor kleding: hij adviseert, wanneer van toepassing, de klant over het aanpassen en/of repareren van de kleding en meet en speldt de kleding af. Zo nodig stelt hij hiervoor vragen aan de leidinggevende/vermaakservice.</p> <p>* waar hij staat kan ook zij/hen gelezen worden  ** WASA vragen zijn: wie heeft de klacht, aard van de klacht, sinds wanneer is de klacht en wat is er al geprobeerd om de klachten te verhelpen?</p>
Aanvullende competenties	Zie de competenties bij de rol van Verkoper
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	<p>Kennis van de maten en pasvormen van de aanwezige producten  Kennis van modecollecties en -stijlen van de organisatie  Kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingen van veel gebruikte (textiele) materialen  Kennis van de productieketen (waar-hoe-wie) van de aanwezige producten  Kennis van mogelijkheden voor het vermaken en repareren van de aanwezige producten  Kennis van het onderhouden en reinigen van de aanwezige producten  Kennis van de R-cyclus  Kan de passende kleuren, maten/verhoudingen en stijlen bij de klant zien  Kan gepaste feedback geven over pasvorm, kleur en stijl</p> <p>Extra voor schoenen:  Basiskennis van de anatomische ontwikkeling van (kinder)voeten  Kan voeten meten (zoals omvang, stand, benodigde demping)</p>
Naam	Eerste verkoopmedewerker kleding-schoenen
Aanvullende rol	<p><i>Aanvulling op de rol als beleidsondersteuner:</i></p> <p>De eerste verkoopmedewerker kleding-schoenen is als assistent betrokken bij het inkoopproces. Hij gaat bijvoorbeeld mee naar inkoopdagen en bezoeken aan fabrikanten en volgt via (sociale) media trends en ontwikkelingen op het gebied van zijn segment. Hij houdt verkoopcijfers, wensen, nee-verkoop en feedback van klanten bij. Hij geeft op basis van het voorgaande en met oog voor efficiënt voorraadbeheer adviezen over de omvang, samenstelling en verdeling van de collectie over de winkels. Hij denkt daarnaast mee over visual merchandising, de invloed van de actualiteit (events en weersomstandigheden) en de effecten daarvan op de verkoopcijfers.</p>
Aanvullende competenties	<p><i>Financieel handelen:</i></p> <p>Schat de kosten in van de geplande activiteiten / inkopen en handelt sterk kostenbewust</p>

Aanvullende vakkennis en vaardigheden	Kennis van modecollecties en -stijlen en trends Kennis van styling en visual merchandising Kennis van oriëntatie- en aankoopprocessen in de mode Kennis van voorraadbeheer Kennis van de R-cyclus Kan (digitale) informatiebronnen gebruiken
---------------------------------------	---