

Beroepscompetentieprofiel Retailsector - Logistiek medewerker retail / groothandel

1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Logistiek medewerker retail / groothandel (niveau 2) - verder aangegeven met logistiek medewerker	4 februari 2026	0.5
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	• Interviews met vertegenwoordigers van de detailhandel en groothandel - 2025 • Artikelen van www.logistiek.nl - 2025 • Vacatures en functieprofielen logistiek medewerkers - 2025 • Trendverkenning SBB: Kunstmatige intelligentie in Logistiek - 2024 • Actieagenda Topsector Logistiek 2020-2023 • UWV - Kansrijke beroepen 2025-2026 • Panteia – topsector logistiek – Arbeidsmarkt en Onderwijs Logistiek Kwantitatief - Cijfermatige update 2020 • Deloitte - What you need to know about retail trends in 2025 • Retailagenda - Publicatie "Mensen maken het verschil" - 2023	
Legitimering proces ontwikkelen BCP door	Bestuur KCH januari '26	
Mogelijke functiebenamingen	Logistiek medewerker (retail), magazijnmedewerker, balie- en magazijnmedewerker, baliemedewerker, medewerker distributiecentrum (DC), warehouse employee, orderpicker, expeditiemedewerker	
Verwante beroepen (schema)	Allround logistiek medewerker assistent logistiek medewerker	
Loopbaanperspectief	De logistiek medewerker kan doorgroeien naar de functie van allround logistiek medewerker.	

2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	Logistiek medewerkers werken in uiteenlopende bedrijven binnen zowel de retail als de groothandel. In de retailsector werken zij bij organisaties in het midden-en grootbedrijf, in zowel de food- als non-foodbranche. De verschillen in winkelformules en branches leiden tot variatie in werkzaamheden, benodigde (product)kennis, vaardigheden en inzicht. Retailbedrijven variëren van fysieke winkels tot omnichannel-organisaties, waarbij de combinatie van online en offline verkoop het meest voorkomt. In de groothandel werken logistiek medewerkers bij bedrijven van uiteenlopende omvang en in diverse sectoren: van non-foodbedrijven en leveranciers van investeringsgoederen tot gespecialiseerde groothandels in brandstoffen, chemicaliën, grondstoffen en voedings- en genotmiddelen. Logistiek medewerkers kunnen de volgende rollen vervullen: Magazijnmedewerker, Medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie en/of Baliemedewerker. Hun werkzaamheden vinden plaats in distributiecentra, magazijnen, warehouses of fulfilmentcentra – soms met een balie – maar ook achter schermen of in de winkel. De mate van automatisering en digitalisering verschilt sterk per bedrijf.
Attitude	Logistiek medewerkers: • Zijn gericht op veilig werken volgens de richtlijnen (zowel arbo-technisch als bedrijfsregels) en maken gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en ergonomische werkwijzen (zoals tilinstructies). • Zijn zorgvuldig en netjes, hebben oog voor detail tijdens alle werkzaamheden, werken volgens de kwaliteitseisen en voorkomen schade en fouten. • Zijn flexibel, bereid om fysiek werk te verrichten en te werken in ploegendienst. • Zijn resultaatgericht en stressbestendig, bereid om met inzet mee te werken aan het behalen van de deadlines van het team en van klanten. • Zijn proactief, signaleren en rapporteren tijdig knelpunten of afwijkingen. • Zijn klantgericht en mondeling vaardig, in staat om de vragen van collega's en/of klanten te beantwoorden en klachten conform de instructies af te handelen. • Zijn integer in de omgang met goederen, geld en bedrijfsinformatie. • Zijn professioneel en collegiaal in de omgang met collega's en dragen bij aan een (sociaal) veilige werkomgeving.
Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid	Logistiek medewerkers hebben met name uitvoerende taken die ze zelfstandig uitvoeren. Zij werken in een team onder leiding van een logistiek teamleider/manager of een ondernemer en ontvangen van hen instructies met betrekking tot de uitvoering van hun werkzaamheden, al dan niet digitaal. Zij bewaken de kwaliteit van hun werk en de inzet van technologie in het magazijn, signaleren afwijkingen en onveilige situaties en rapporteren wanneer er iets mis is/gaat. Zij controleren hun eigen werk op kwaliteit. Zij hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid met het team om de doelstellingen te behalen.

Kennis en vaardigheden	<i>Kennis</i> Logistiek medewerkers weten op uitvoeringsniveau het 'hoe' en het 'waarom' van hun werkzaamheden. Zij kennen de begrippen van de logistieke werkzaamheden die ze moeten uitvoeren en hebben basiskennis van de producten/productsoorten en de (veiligheids-)protocollen van de organisatie waar ze werken. <i>Toepassen van kennis</i> Logistiek medewerkers passen kennis toe op het juiste moment en passend bij de situatie. Zij weten hoe en waarom een procedure op een bepaalde manier uitgevoerd moet worden, bijvoorbeeld bij het gebruiken van de (technische en digitale) hulp- en transportmiddelen, het controleren van de kwaliteit van de goederen en het benaderen van klanten. <i>Probleemoplossende vaardigheden</i> Logistiek medewerkers lossen de eenvoudige problemen (problemen die binnen de procedures vallen, bijvoorbeeld bij de klachtenprocedure of het rapporteren van schade) zelf op. Zij roepen hulp in en/of hebben een meldplicht aan de leidinggevende bij problemen die ze niet zelf kunnen of mogen oplossen. <i>Leer en ontwikkelvaardigheden</i> Logistiek medewerkers kunnen (digitale) informatie opzoeken, bijvoorbeeld over procedures en richtlijnen over de behandeling van goederen. Zij stellen vragen aan een collega of de leidinggevende als ze er zelf niet uit komen. Zij kunnen, na instructie, nieuwe taken uitvoeren. Zij kunnen certificaten behalen, bijvoorbeeld voor het bedienen van transportmiddelen of het behandelen van bepaalde typen goederen. Zij kunnen hun kennis en vaardigheden ontwikkelen via gestructureerde leermiddelen, zoals e-learningmodules. <i>Informatievaardigheden</i> Logistiek medewerkers kunnen handleidingen en instructies binnen hun vakgebied interpreteren en gebruiken. Zij stellen vragen als ze (extra) informatie nodig hebben. <i>Communicatievaardigheden</i> Logistiek medewerkers communiceren servicegericht en proactief met collega's en klanten. Zij stellen zich actief op tijdens het werkoverleg. Zij voeren de (digitale) formulieren/systemen correct en nauwkeurig in.
-------------------------------	---

Complexiteit	Logistiek medewerkers werken binnen vastgestelde bedrijfsprocedures. Zij hebben werk waarvoor standaardwerkwijzen gelden, maar moeten ook zelfstandig kunnen handelen, verschillende taken combineren en knelpunten signaleren. Het werk wordt complexer door strengere wet- en regelgeving, hogere kwaliteitseisen, technologische ontwikkelingen en toenemende aandacht voor duurzaamheid en veiligheid, waarbij zij moeten omgaan met een toenemend aantal afvalscheidingsstromen. Werkgevers stellen daarbij hogere eisen aan kennis over de omgang met goederen – voor sommige goederen geldt een hogere kwaliteitsstandaard of zelfs een certificeringsplicht – en aan vaardigheden in het werken met nieuwe technologische en digitale systemen. De inzet van geautomatiseerde en steeds vaker door AI ondersteunde systemen, zoals warehousemanagementsystemen (WMS), voorraadbeheersystemen, planningssystemen en automatisch geleide voertuigen (AGV's), vraagt van logistiek medewerkers dat ze met deze technologieën kunnen (samen-)werken, meldingen begrijpen, afwijkingen signaleren en tijdig foutmeldingen doorgeven. Logistiek medewerkers werken in dynamische teams met (wisselende) collega's en flexibele krachten met verschillende achtergronden, met wie ze moeten samenwerken. De toegenomen drukte en dynamiek in de logistieke omgeving vraagt extra aandacht voor veiligheid en zorgvuldigheid bij het werken met mensen, middelen en/of machines. Zij moeten kunnen werken in internationaal samengestelde teams en waar nodig eenvoudige aanwijzingen in het Engels kunnen begrijpen en opvolgen. Ondanks de inzet van hulp- en transportmiddelen blijft het werk fysiek belastend, bijvoorbeeld bij tillen of werken in geconditioneerde omgevingen.
--------------	--

3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	Er is in Nederland voldoende kans op werk als logistiek medewerker. Volgens het UWV (overzicht kansrijke beroepen 2025 - 2026) blijft de arbeidsmarkt in de sector transport en logistiek krap, waardoor de baankansen voor logistiek medewerkers goed zijn. Ook SBB bevestigt dat er voor de logistieke medewerkers veel leerbanen en stageplaatsen beschikbaar zijn, wat wijst op een gunstig arbeidsmarktperspectief (bron: KiesMBO – Logistiek medewerker). Volgens Panteia blijft de vraag naar logistiek personeel op mbo-niveau hoog en zijn er tekorten, met name doordat de instroom vanuit het onderwijs onvoldoende is om in de vraag te voorzien (bron: Panteia -Arbeidsmarktonderzoek Logistiek). Daarmee wordt de functie van logistiek medewerker nog steeds beschouwd als een beroep met goede tot zeer goede arbeidsmarktkansen.
Trends en ontwikkelingen	1. Demografische ontwikkelingen Vergrijzing en ontgroening zorgen voor veranderende klantgroepen. Oudere klanten hechten doorgaans meer waarde aan persoonlijke service en vertrouwdsheid, terwijl jongere generaties gewend zijn aan digitale communicatie en snelle (online) processen. Organisaties werken daarnaast steeds vaker met medewerkers van verschillende nationaliteiten en culturele achtergronden. Hierdoor veranderen teamsamenstellingen binnen bedrijven. Dit vraagt van logistiek medewerkers aanpassingsvermogen en het vermogen om effectief om te gaan en te communiceren met uiteenlopende collega's en klanten. 2. Economische ontwikkelingen

	De logistieke sector groeit, maar staat onder druk door stijgende energie-, brandstof- en loonkosten. Bedrijven streven naar snellere levertijden, flexibele bezorging en meer value added services. Dat zorgt voor hogere werkdruk en extra taken, zoals retourverwerking. Ook ontwikkelen winkels zich steeds vaker tot fulfilment hubs of omnistores: fysieke verkooppunten met een aparte logistieke zone waarin zowel online als winkelbestellingen worden verzameld en afgehandeld. Waarbij fulfilment hubs vooral focussen op logistiek, terwijl omnistores verkoop combineren met klantcontact. Verder vinden schaalvergroting en fusies plaats om kosten te beperken en concurrerend te blijven in een markt die steeds meer wordt gedreven door digitalisering en efficiëntie. 3. Sociaal-culturele ontwikkelingen Het consumentengedrag verandert snel. Klanten verwachten gemak, snelheid en maatwerk in levering. Ook groeit de maatschappelijke aandacht voor duurzaamheid, betrouwbaarheid en eerlijke arbeidsomstandigheden in de keten. Logistieke organisaties moeten flexibel kunnen inspelen op deze ontwikkelingen. 4. Technologische ontwikkelingen Het gebruik van technologie in magazijnen blijft zich snel ontwikkelen. Logistiek medewerkers werken steeds vaker met systemen als pick-to-voice en pick-to-light, automatisch geleide voertuigen (AGV's) en robots die helpen bij orderpicken of intern transport. Kunstmatige intelligentie (AI) ondersteunt processen als voorraadbeheer, planningen en vraagvoorspellingen. Technologie maakt sommige werkzaamheden ook makkelijker en minder foutgevoelig. Daarnaast ontstaan nieuwe vormen van automatisering, zoals hyperautomatisering, waarbij verschillende technologieën worden gecombineerd, en het gebruik van sensoren en onderling verbonden systemen (Internet of Things) voor data-analyse en procesoptimalisatie. Door ruimtegebrek in stedelijke gebieden worden bovendien steeds vaker hoogbouwmagazijnen met geavanceerde opslagsystemen gebouwd. Door de technologische ontwikkelingen neemt de fysieke arbeid op termijn sterk af, waardoor het werk steeds meer verschuift naar het bedienen en bewaken van geautomatiseerde systemen. Er ontstaat daardoor meer behoefte aan warehouseoperators, die machines bedienen en bewaken, storings analyseren en verhelpen, onderhoud uitvoeren en daarnaast logistieke taken verrichten. In welke mate deze ontwikkelingen plaatsvinden, verschilt per branche en hangt af van factoren zoals de grootte van het bedrijf, de aard van de producten en de complexiteit van de processen. 5. Ecologische ontwikkelingen Duurzaamheid en circulariteit spelen een steeds grotere rol in de logistieke sector. Bedrijven investeren in energiezuinige gebouwen, elektrische voertuigen en duurzame verpakings- en retourstromen. Binnen magazijnen neemt de aandacht voor afvalscheiding, energiebesparing en hergebruik van materialen toe. De invoering van zero-emissiezones in steden versnelt de overgang naar emissievrij transport.
--	--

	6. Politiek-juridische ontwikkelingen De overheid stelt steeds strengere eisen op het gebied van milieu, veiligheid en arbeidsomstandigheden. Regels rond CO₂-uitstoot, afvalbeheer en hergebruik van materialen worden aangescherpt en bedrijven moeten voldoen aan privacy- en databeveiligingsregels bij digitale systemen. Tegelijkertijd stimuleren beleidsmaatregelen en subsidies de innovatie, duurzaamheid en technologische vernieuwing binnen de sector.
--	--

4. Rollen en competenties

Overzicht rollen	1. Magazijnmedewerker 2. Medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie 3. Baliemedewerker
------------------	--

1. De logistiek medewerker als magazijnmedewerker	
Beschrijving van de rol	<i>De magazijnmedewerker is verantwoordelijk voor het ontvangen, afhandelen en verzenden van goederen in het magazijn (in sommige organisaties wordt deze rol opgesplitst of verdeeld over meerdere medewerkers)</i> Logistiek medewerkers lossen de goederen/pakken de goederen van de (retour)zending uit en controleren de goederen op kwantiteit en kwaliteit (o.a. op schade en normen) op basis van de (lading)documenten/het WMS (warehousemanagementsysteem). Zij verwerken en rapporteren (digitaal) de afwijkingen. Zij tekenen of laten de (lading)documenten ondertekenen door de chauffeur. Zij scannen de goederen/boeken de goederen in en plaatsen ze met behulp van de interne transportmiddelen op de juiste locatie (door WMS of organisatie aangegeven). Zij controleren of de plaatsing en/of locatie voldoen aan de criteria. Zij voeren orderopdrachten uit en verzamelen en controleren daarvoor de te picken goederen. Bij het samenstellen van orders stapelen ze de goederen op vorm, grootte en gewicht, zodat de goederen zonder schade kunnen worden vervoerd. Wanneer nodig pakken ze pallets/grote verpakkingen uit. Zij rapporteren (digitaal) de afwijkingen en brengen de verzamelde goederen naar de voorgeschreven locatie (door WMS of organisatie aangegeven). Zij werken mee aan de voorraadadministratie en scannen/tellen/controleren of de goederen nog overeenkomen met de gegevens van het WMS/gegevens van de organisatie. Zij rapporteren (digitaal) de afwijkingen. Zij voeren handelingen uit aan de goederen zoals: het uitpakken en opnieuw samenstellen van goederen, het ompakken van goederen, het toevoegen van labels en/of beveiliging, het uitvoeren van eenvoudige reparaties, het testen/assembleren/samenstellen van goederen, het afhandelen van teruggekeerde goederen (herverpakken, opslaan). Zij voeren verzendopdrachten uit voor bestelde goederen en verzamelen en controleren daarvoor de goederen. Zij combineren en verpakken de goederen, controleren of de bijbehorende (lading)documenten kloppen. Zij labelen en vervoeren de goederen naar de voorgeschreven locatie. Zij rapporteren (digitaal) de afwijkingen.

	Zij laden en stuwen de goederen en laten het resultaat door de chauffeur of de leidinggevende controleren. Zij geven de eventuele (bezorg)instructies door. Zij maken bij al hun werkzaamheden gebruik van en/of werken samen met (technische en digitale) hulp- en transportmiddelen. Zij ruimen samen met hun collega's het magazijn op en maken het magazijn en/of de hulpmiddelen schoon, verzorgen de aan- en afvoer van verpakkingsmaterialen en voeren afval af via verschillende afvalscheidingsstromen. Zij voeren eenvoudige onderhoudswerkzaamheden uit aan de (technische) hulpmiddelen. Zij overleggen voor de werkzaamheden regelmatig met hun collega's en de leidinggevende over werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten. Bij storingen en/of vragen roepen ze de assistentie in van hun leidinggevende.
Competenties	<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 Is gemotiveerd om veilig te werken en gericht op het voorkomen van onveilige situaties <i>Technologie inzetten:</i> Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief <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 <i>Omgevingsbewust handelen:</i> Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Werkt integer en zorgvuldig <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 <i>Klantgericht handelen:</i> Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met collega's, chauffeurs en andere betrokkenen
Benodigde kennis en vaardigheden	Kennis van de specifieke kenmerken en behandeling van de aanwezige goederen in het magazijn Kennis van procedures en richtlijnen voor het ontvangen, opslaan, orderverzamen en verzendklaar maken van goederen Basiskennis van voorraadbeheer en het belang van nauwkeurige registratie van digitale en fysieke voorraad Kennis van producten/productsoorten en kwalitatieve en kwantitatieve productcontrole Kennis van de laad- en losprocedures en richtlijnen (veiligheid, stabiliteit en schadepreventie bij het stapelen en verplaatsen van goederen) Kennis van afvalscheidingsstromen en bijbehorende procedures Basiskennis van etiketten, coderingen en symbolen voor gevaarlijke stoffen en de

	voorschriften voor opslag, hantering en scheiding van deze goederen Kennis van de indeling en de verkeersregels in het magazijn Kennis van de veiligheidsprocedures en (brand)preventieve protocollen/maatregelen Basiskennis van het kwaliteitsbeleid van de organisatie Basiskennis van het gebruik en het onderhoud van de (technische en digitale) hulp- en transportmiddelen Kan werken met geautomatiseerde en AI-ondersteunde digitale systemen en eenvoudige meldingen of afwijkingen signaleren en opvolgen Kan veiligheids- en arbo-voorschriften toepassen bij het uitvoeren van werkzaamheden Kan (lading)documenten lezen en interpreteren Kan bewerkings- en / of verzorgingsrichtlijnen interpreteren en toepassen Kan metingen uitvoeren en de resultaten registreren Kan duurzaam handelen volgens de richtlijnen van de organisatie Kan schoonmaakmiddelen en -materialen gebruiken Kan persoonlijke beschermingsmiddelen controleren en gebruiken Kan goederen stapelen, rekening houdend met gewicht, vorm en zwaartepunt van de goederen Kan interne transportmiddelen bedienen en heeft daarvoor de benodigde certificaten Kan eenvoudige aanwijzingen in het Engels begrijpen en opvolgen
Afbreukrisico	Als de logistiek medewerkers deze rol niet goed vervullen, kan dit leiden tot productverlies, schade aan goederen of middelen, en onveilige werksituaties. Ook kunnen fouten bij het verpakken, stapelen of verzenden verstoringen veroorzaken in het logistieke proces en de bevoorrading van winkels. Dit kan resulteren in hogere kosten, vertragingen en imagoschade voor de organisatie.

2. De logistiek medewerker als medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie	
Beschrijving van de rol	<i>De medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie is verantwoordelijk voor het verzamelen, afhandelen, verzenden van goederen en het ontvangen van retouren en het aanvullen en controleren van de voorraad in de winkel</i> Logistiek medewerkers werken mee aan een commerciële en correcte schappresentatie. Zij vullen de vaste artikelpresentatie aan, maken goederen verkoopklaar en bouwen tijdelijke presentaties op volgens de presentatieplannen. Zij controleren goederen op afwijkingen (zoals verpakking, schade, datum of temperatuur) en controleren de winkelpresentatie op juistheid van signing, data en prijzen. Zij verwerken de afwijkingen en melden resultaten van hun werk. Zij verzamelen, verpakken en verzenden goederen voor online bestellingen uit het magazijn of de winkel en verwerken retouren volgens de richtlijnen van de organisatie.

	Zij maken bij hun werkzaamheden gebruik van technische en digitale hulp- en transportmiddelen. Zij ruimen samen met hun collega's de winkel op, voeren verpakkings- en presentatiemateriaal en hulpmiddelen af en maken schoon. Zij overleggen regelmatig met hun collega's en de leidinggevende over werkvolgorde, taakverdeling en prioriteiten. Bij storingen of vragen roepen zij de assistentie in van hun leidinggevende. Zij zorgen ervoor dat klanten zo min mogelijk hinder ondervinden van hun werkzaamheden en beantwoorden vragen over de locatie van goederen of begeleiden klanten naar de juiste plek.
Competenties	<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
	<i>Technologie inzetten:</i> Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief
	<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
	<i>Omgevingsbewust handelen:</i> Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Werkt integer en zorgvuldig
	<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
	<i>Klantgericht handelen:</i> Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten en collega's
Benodigde kennis en vaardigheden	Kennis van procedures en richtlijnen voor het verzamelen, verzendklaar maken en retourneren van goederen Kennis van de werking en toepassing van geautomatiseerde en AI-ondersteunde digitale systemen binnen het logistieke proces Kennis van producten/productsoorten en kwalitatieve en kwantitatieve productcontrole Basiskennis van winkelindeling, routing, artikelkenmerken, presentatievormen en het gebruik van schappenplannen Kennis van procedures/richtlijnen voor het aanvullen van artikelen Basiskennis van etiketten, coderingen en symbolen voor gevaarlijke stoffen Kennis van afvalscheidingsstromen en bijbehorende procedures Kennis van milieuprocedures en milieuvriendelijke presentatie- en verpakkingsmaterialen Kennis van de veiligheidsprocedures en (brand)preventieve protocollen/maatregelen Basiskennis van het kwaliteitsbeleid van de organisatie Basiskennis van het gebruik en het onderhoud van de (technische en digitale) hulp- en transportmiddelen Kan het presentatieplan lezen en uitvoeren

	Kan bewerkings- en / of verzorgingsrichtlijnen toepassen Kan schoonmaakmiddelen en -materialen gebruiken Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne Kan duurzaam handelen volgens de richtlijnen van de organisatie Kan persoonlijke beschermingsmiddelen controleren en gebruiken Kan de aanwezige interne transportmiddelen bedienen en heeft daarvoor de benodigde certificaten
Afbreukrisico	Als de logistiek medewerkers deze rol niet goed vervullen kan dit leiden tot een product en/of winkelpresentatie die niet voldoet aan de criteria, wat derving, onveilige situaties en imagoschade voor de organisatie kan veroorzaken.

3. De logistiek medewerker als baliemedewerker	
Beschrijving van de rol	<i>De baliemedewerker is verantwoordelijk voor het uitleveren en verkopen van goederen aan de balie / de winkel bij het magazijn</i> Logistiek medewerkers verzamelen op basis van online, telefonische of kassabestellingen goederen, maken deze verzendklaar en zetten ze klaar voor uitlevering. Wanneer de klant de bestelling komt afhalen, controleren ze de documenten, halen de goederen op en verzorgen de financiële afhandeling wanneer nog niet is betaald. Zij ontvangen klanten in de winkel/het magazijn, beantwoorden vragen over artikelen of diensten en geven toelichting over de toepassing en eigenschappen van producten. Daarbij maken ze gebruik van technische hulpmiddelen en raadplegen collega's of de leidinggevende bij vragen die ze niet zelf kunnen beantwoorden. Zij verwerken aankopen van klanten, pakken producten verkoopklaar in en verrichten de financiële afhandeling. Bij afwijkingen of verdachte situaties vragen ze ondersteuning van hun leidinggevende. Zij sluiten het afrekensysteem, leveren de geldlade veilig in en zorgen voor de administratieve afhandeling. Wanneer nodig voeren ze eenvoudige bewerkingen of controles aan producten uit om de kwaliteit te waarborgen, maken artikelen verkoopklaar of verrichten kleine reparaties. Zij kunnen ook een bestelling plaatsen of een alternatief aanbieden aan de klant. Zij nemen klachten in ontvangst en handelen deze administratief af volgens de procedures. Wanneer de klacht hun bevoegdheid te boven gaat, schakelen ze hun leidinggevende in. Zij overleggen regelmatig met collega's en leidinggevendenden over werkvolgorde, taakverdeling en prioriteiten.
Competenties	<i>Klantgericht handelen:</i> Onderzoekt de wensen en behoeften van de klant Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten

	<i>Expertise inzetten:</i> Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen Deelt kennis en expertise met collega's Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen
	<i>Omgevingsbewust handelen:</i> Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Gaat integer om met de informatie die de klant verstrekt Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig
	<i>Technologie inzetten:</i> Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen Hanteert de beschikbare (hulp)middelen en technologie efficiënt en effectief
	<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
Benodigde kennis en vaardigheden	Kennis van procedures en richtlijnen voor het verzamelen, verzendklaar maken en uitleveren van goederen Kennis van de werking en toepassing van geautomatiseerde en AI-ondersteunde digitale systemen binnen het logistieke proces Kennis van de visie, formule en het assortiment van de organisatie Kennis van de eigenschappen, toepassing en kenmerken van de producten en diensten van de organisatie Kennis van productpresentatie en het schappenplan, de indeling van de verkoopruimte en het magazijn Basiskennis van de klachtenprocedure Kennis van het dervingsplan Kennis van het veiligheidsplan, inclusief (brand)preventieve protocollen/maatregelen en de procedure bij winkeldiefstal Basiskennis van relevante branchewetgeving Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.) Kan kassasystemen en betaalmiddelen (zoals pinapparaten of zelfscansystemen) correct bedienen Kan berekeningen met geld uitvoeren Kan producten bewerken, controleren of verkoopklaar maken volgens de richtlijnen Kan een reparatie-, tegoed- of garantiebewijs opstellen Kan arbo-verantwoord werken i.r.t. (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit en hygiëne Kan duurzaam handelen volgens de richtlijnen Kan gesprekken met klanten voeren, ook in eenvoudig Engels
Afbreukrisico	Als de logistiek medewerkers deze rol niet goed vervullen kan dit leiden tot fouten bij uitlevering of financiële afhandeling, onveilige situaties of ontevreden klanten. Dit kan resulteren in voorraadverschillen, derving en imagoschade voor de organisatie.

Bijlage

1. Portret A

Naam	Logistiek medewerker groene detailhandel (niveau 2)
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie:</i> Logistiek medewerkers verzorgen en onderhouden de natuurlijke/levende producten. Zij signaleren afwijkingen door beschadigingen, ziektes of onjuiste condities en derving van de natuurlijke/levende producten en zorgen 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
Afbreukrisico	Zie de beschrijving bij de rol als medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie

2. Portret B

Naam en beschrijving	De assistent logistiek medewerker (niveau 1) Deze medewerkers zonder startkwalificatie voeren onder begeleiding werkzaamheden uit als magazijnmedewerker. Assistent logistiek medewerkers kunnen medewerkers zijn zonder diploma met een branche-certificaat en/of oproepkrachten of studenten zijn.
Rollen, competenties, vakkennis en vaardigheden en afbreukrisico	Zie verder de beschrijvingen bij de logistiek medewerker. In de regel worden de assistent logistiek medewerkers ingezet voor een deel van de rol als magazijnmedewerker. Dit leidt tot verschillen in de werkzaamheden en daarmee de benodigde kennis en vaardigheden.